



Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2015 - 31/12/2015

---

## Informe sobre el cuadro de mandos. Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería

**Servicio:**

1.1.- Ofrecer información general y específica sobre los servicios del Conjunto por cualquier medio (teléfono, fax, email y presencial).

**Compromiso:**

1. Responder a los interesados en el plazo de 24 horas en los casos en los que no se pueda hacer de forma inmediata.

**Indicador:**

1. Porcentaje de respuestas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/01/2015	<b>90.0</b>	01/02/2015	<b>90.0</b>	01/03/2015	<b>90.0</b>	01/04/2015	<b>90.0</b>
31/01/2015		28/02/2015		31/03/2015		30/04/2015	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/05/2015	<b>90.0</b>	01/06/2015	<b>90.0</b>	01/07/2015	<b>90.0</b>	01/08/2015	<b>90.0</b>
31/05/2015		30/06/2015		31/07/2015		31/08/2015	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/09/2015	<b>90.0</b>	01/10/2015	<b>90.0</b>	01/11/2015	<b>90.0</b>	01/12/2015	<b>90.0</b>
30/09/2015		31/10/2015		30/11/2015		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 1080.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

**Servicio:**

2.1.- Facilitar el acceso libre para el conocimiento de los restos arqueológicos del Conjunto.

**Compromiso:**

2. 80% de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos.

**Indicador:**

2. Porcentaje de satisfacción.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

01/01/2015 31/03/2015	<b>80.0</b>	01/04/2015 30/06/2015	<b>90.0</b>	01/07/2015 30/09/2015	<b>100.0</b>	01/10/2015 31/12/2015	<b>80.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 350.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

**Servicio:**

2.2.- Coordinar, organizar y dirigir actividades participativas didácticas (visitas), culturales y de difusión que acerque el conjunto a la sociedad.

**Compromiso:**

3. El 80% de los usuarios estén satisfechos o muy satisfechos.

➔ **Indicador:**

3. Porcentaje de satisfacción.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

01/01/2015 31/03/2015	<b>80.0</b>	01/04/2015 30/06/2015	<b>90.0</b>	01/07/2015 30/09/2015	<b>100.0</b>	01/10/2015 31/12/2015	<b>80.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 350.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

**Servicio:**

2.5.- Apoyar a las iniciativas de otras organizaciones e instituciones para el desarrollo de actividades y/o publicaciones con los valores propios del C. Monumental.

**Compromiso:**

6. Realización al menos 5 colaboraciones anuales para el fomento y difusión del conjunto.

➔ **Indicador:**

6. Número de colaboraciones.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 7

01/01/2015	<b>10.0</b>	01/07/2015	<b>10.0</b>
30/06/2015		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 20.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

**Servicio:**

4.1.- Atender las solicitudes de los investigadores en las salas de investigación y archivos.

**Compromiso:**

8. Responder al 80% de las solicitudes en un plazo máximo de 15 días.

**Indicador:**

8. Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

01/01/2015	<b>100.0</b>	01/04/2015	<b>100.0</b>	01/07/2015	<b>100.0</b>	01/10/2015	<b>100.0</b>
31/03/2015		30/06/2015		30/09/2015		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 400.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

**Servicio:**

4.2.- Facilitar el estudio y las infraestructuras a los investigadores en las disciplinas de arqueología, historia e intervención sobre el patrimonio.

**Compromiso:**

9. Informar al 80% de las solicitudes en un plazo máximo de 5 días naturales.

**Indicador:**

9. Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

01/01/2015 31/03/2015	<b>80.0</b>	01/04/2015 30/06/2015	<b>80.0</b>	01/07/2015 30/09/2015	<b>80.0</b>	01/10/2015 31/12/2015	<b>80.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 320.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).