

Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de
Carmona

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2019 - 31/12/2019



Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

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%

01/01/2019	100.0	01/02/2019	100.0	01/03/2019	100.0	01/04/2019	100.0
31/01/2019		28/02/2019		31/03/2019		30/04/2019	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/05/2019	100.0	01/06/2019	100.0	01/07/2019	100.0	01/08/2019	100.0
31/05/2019		30/06/2019		31/07/2019		31/08/2019	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/09/2019	100.0	01/10/2019	100.0	01/11/2019	100.0	01/12/2019	100.0
30/09/2019		31/10/2019		30/11/2019		31/12/2019	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

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. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2019 31/03/2019	100.0	01/04/2019 30/06/2019	100.0	01/07/2019 30/09/2019	100.0	01/10/2019 31/12/2019	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

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%

01/01/2019 31/03/2019	99.0	01/04/2019 30/06/2019	100.0	01/07/2019 30/09/2019	99.0	01/10/2019 31/12/2019	100.0
--------------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 99.5

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

2.3.- Difundir las investigaciones, actividades y publicaciones sobre el conjunto.

Compromiso:

4. Publicar, via web, en el plazo de máximo de 30 días los resultados de todas las actuaciones de recuperación de patrimonio.

➡ **Indicador:**

4. Porcentaje de publicaciones en plazo.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2019 31/03/2019	100.0	01/04/2019 30/06/2019	100.0	01/07/2019 30/09/2019	100.0	01/10/2019 31/12/2019	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: La actuación de la publicación se ha implementado en las redes sociales.

Servicio:

2.4.- Desarrollar programas de cooperación con otras instituciones culturales o centros de investigación.

Compromiso:

5. Realización al menos 2 programas anuales para el fomento y difusión del conjunto.

Indicador:

5. Número de programas.

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 2

01/01/2019 30/06/2019	1.0	01/07/2019 31/12/2019	1.0
--------------------------	------------	--------------------------	------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 2.0

Seguimiento del Indicador: Se han realizado diversos programas educativos a lo largo del curso escolar y de investigación con universidades.

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. Arqueológico.

Compromiso:

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

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Indicador:

6. Número de colaboraciones.

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 7

01/01/2019	4.0	01/07/2019	4.0
30/06/2019		31/12/2019	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 8.0

Seguimiento del Indicador: Colaboraciones con asociaciones culturales, con los CEIPs de la provincia, empresas y el Ayuntamiento de Carmona.

Servicio:

3.1.- Asegurar la recuperación y conservación mueble e inmueble del Conjunto Arqueológico.

Compromiso:

7. Cumplimiento del programa de conservación del conjunto.

Indicador:

7. Cumplimiento de la programación de la Dirección General de Bienes Culturales con respecto al Conjunto.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2019	100.0	01/04/2019	100.0	01/07/2019	100.0	01/10/2019	100.0
31/03/2019		30/06/2019		30/09/2019		31/12/2019	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 400.0

Seguimiento del Indicador: Ha habido inversiones en conservación para la restauración de la tumba de Postumio y la restauración de un cuadro atribuido a Carmen Vega. También en mantenimiento.

Servicio:

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

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

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%

01/01/2019 31/03/2019	100.0	01/04/2019 30/06/2019	100.0	01/07/2019 30/09/2019	100.0	01/10/2019 31/12/2019	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

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.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2019 31/03/2019	100.0	01/04/2019 30/06/2019	100.0	01/07/2019 30/09/2019	100.0	01/10/2019 31/12/2019	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

4.3.- Promover la investigación asociada a las obras que se llevan a cabo en el conjunto en las diferentes disciplinas que afectan a las intervenciones sobre el patrimonio histórico.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Compromiso:

10. Publicaciones en revistas científicas o intervenciones en jornadas especializadas sobre el Conjunto Arqueológico en cualquiera de los ámbitos arqueológicos, históricos, patrimonial, etc.

Indicador:

10. Número de intervenciones, apariciones públicas.

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 7 al año

01/01/2019	2.0	01/07/2019	3.0
30/06/2019		31/12/2019	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 5.0

Seguimiento del Indicador: La carencia de personal administrativo en el centro hace que los técnicos tengan que realizar las labores administrativas, lo que dificulta poder alcanzar el indicador de calidad.

Servicio:

5.1.- Facilitar la consulta y préstamo de volúmenes en la Biblioteca especializada del Conjunto.

Compromiso:

11. Disponibilidad telemática de la disponibilidad de fondos bibliotecarios.

Indicador:

11. Porcentaje de actuaciones de los fondos.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2019	100.0	01/04/2019	100.0	01/07/2019	100.0	01/10/2019	100.0
31/03/2019		30/06/2019		30/09/2019		31/12/2019	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Servicio:

5.2.- Facilitar el préstamo interbibliotecario.

Compromiso:

12. Responder a los interesados en el plazo máximo de 10 días.

➔ **Indicador:**

12. Porcentaje de respuestas en plazo.

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2019	100.0	01/07/2019	100.0
30/06/2019		31/12/2019	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: No hubo solicitudes de préstamo interbibliotecario en 2019