

Carta de Servicios del Centro Andaluz de Arte  
Contemporáneo

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2014 - 31/12/2014

---



## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo

### Servicio:

Colección: Desde su creación en 1990, el Centro Andaluz de Arte Contemporáneo forma una colección de obras de arte con la vocación de llegar a ser un referente en su ámbito.

En 1997, dichos fondos se ven incrementados con los procedentes del Museo de Arte Contemporáneo de Sevilla.

Se ha optado por establecer el año de 1957, como inicio teórico de la colección, coincidiendo con la creación del grupo Equipo 57, exponente de las vanguardias en España. Se apuesta por un contenido andaluz, recogiendo la historia de la creatividad contemporánea andaluza y su relación con otros contextos nacionales e internacionales.

### Compromiso:

1- Realizar encuestas entre las personas usuarias para evaluar el grado de satisfacción de los servicios prestados así como su percepción sobre la oferta de servicios y su cumplimiento y el nivel de calidad de éste.

#### Indicador:

Porcentaje y análisis de las demandas de información

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

01/01/2014

31/12/2014

**9.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 9.0

**Seguimiento del Indicador:**

9

### Servicio:

Exposiciones: El Centro Andaluz de Arte Contemporáneo ofrece exposiciones temporales, de producción propia o en colaboración con otras instituciones, con el objetivo del fomento del arte contemporáneo.

Las exposiciones temporales del Centro son de carácter histórico, de carácter retrospectivo o antológico, así como exposiciones dedicadas a artistas contemporáneos.

### Compromiso:

2- Informar de las condiciones que puedan modificar la prestación de cualquiera de los servicios ofrecidos.

#### Indicador:

Número de incidencias relativas a la modificación en la prestación de cualquiera de los servicios ofrecidos

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

01/01/2014  
31/12/2014

**2.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 2.0

**Seguimiento del Indicador:** 2

**Compromiso:**

3-Informar de la programación de las actividades culturales y educativas con la suficiente antelación.

➔ **Indicador:**

Reseñas del CAAE en Medios de Comunicación

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

01/01/2014  
31/12/2014

**31458.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 31458.0

**Seguimiento del Indicador:** Envios totales 31458

**Compromiso:**

5- Elaborar la Ficha de Conservación preventiva de las exposiciones.

➔ **Indicador:**

No se han definido indicadores específicos

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

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

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo

### Servicio:

Biblioteca: Su función es poner a disposición de las personas usuarias el conjunto de recursos existentes necesarios para la investigación en el campo del arte contemporáneo.

Para ello, la Biblioteca pretende facilitar el acceso de los usuarios a sus fondos bibliográficos a través de los siguientes servicios: consulta en sala, préstamo domiciliario, atención presencial, telefónica y por correo postal o electrónico, asesoramiento en la búsqueda y recuperación de la información y valoración de las propuestas de las personas usuarias acerca de la adquisición de títulos de su interés.

### Compromiso:

3- Garantizar que la sala de consulta reúna las condiciones mínimas exigibles para asegurar el estudio y la investigación.

#### Indicador:

Número de personas usuarias en relación con el número de fondos documentales utilizados.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

01/01/2014  
31/12/2014

**3500.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 3500.0

**Seguimiento del Indicador:** Usuarios Biblioteca 3500

#### Indicador:

Porcentaje y análisis de las consultas en sala con respuesta satisfactoria así como de las consultas realizadas sobre fondos no disponibles en Biblioteca.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

01/01/2014  
31/12/2014

**9.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 9.0

**Seguimiento del Indicador:** Indice de satisfaccion, 9 sobre 10

### Compromiso:

4- Responder a toda demanda de información sobre la temática de la Biblioteca en un plazo no superior a 48 horas.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo

 **Indicador:**

Número de préstamos domiciliarios en relación con el número de usuarios.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

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

---

**Servicio:**

Centro de Documentación: El Centro de Documentación presta los siguientes servicios: Acceso al fondo fotográfico de las actividades realizadas por el Centro desde noviembre de 2000, acceso a discos compactos de música contemporánea y al fondo videográfico.

Para la prestación de estos servicios, el Centro Andaluz de Arte Contemporáneo pone a disposición de sus usuarios una sala de lectura y equipamiento informático y audiovisual.

**Compromiso:**

1- Proporcionar al visitante información adecuada sobre el contenido básico de las exposiciones e itinerario de la visita.

 **Indicador:**

Número de puntos de información en donde el Centro Andaluz de Arte Contemporáneo publica sus servicios y productos.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

01/01/2014

31/12/2014

**1400.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 1400.0

**Seguimiento del Indicador:** 1400 puntos de informacion

---

**Servicio:**

Web: El Centro Andaluz de Arte Contemporáneo cuenta con una página web con la información general y específica de su oferta cultural: [www.caac.es](http://www.caac.es)

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo

### Compromiso:

2- Realizar encuestas entre las personas usuarias para evaluar el grado de satisfacción de los servicios prestados así como su percepción sobre la oferta de servicios y su cumplimiento y el nivel de calidad de éste.

#### Indicador:

Número de sugerencias presentadas clasificadas por asuntos.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

01/01/2014  
31/12/2014

**6.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 6.0

**Seguimiento del Indicador:** 6

### Servicio:

Publicaciones: El Centro Andaluz de Arte Contemporáneo tiene una línea de publicaciones derivadas principalmente de sus actividades expositivas que se acompaña del material divulgativo.

### Compromiso:

1- Realizar encuestas entre las personas usuarias para evaluar el grado de satisfacción de los servicios prestados así como su percepción sobre la oferta de servicios y su cumplimiento y el nivel de calidad de éste.

#### Indicador:

Número de reclamaciones presentadas clasificándolas por asuntos.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

01/01/2014  
31/12/2014

**11.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 11.0

**Seguimiento del Indicador:** 11 reclamaciones