

Carta de Servicios del Servicio de Información,
Documentación, Estudios y Publicaciones

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2019 - 31/12/2019



Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Servicio:

1. Al área de información le corresponde:

1.1. Información y atención a la ciudadanía:

- Atender a las consultas formuladas por la ciudadanía respecto a las materias competencia de la Consejería, a través del buzón de información habilitado para este fin: <http://lajunta.es/12lib>

Compromiso:

1.1.- Atender y resolver, eficaz y eficientemente, las consultas que la ciudadanía realice a través del buzón de información habilitado en la página web de la Consejería para este fin.

Indicador:

Número de consultas atendidas a través del buzón de información general de la Consejería

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2019

31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Durante el año 2019, el Servicio tramitó 974 consultas, de las cuales contestó directamente 448, el 100% de las que le correspondía, el resto (526) se trasladaron al Servicio correspondiente.

Compromiso:

1.2.- Atender y responder a las sugerencias y reclamaciones realizadas por la ciudadanía.

Indicador:

Plazo medio de respuesta en días a las Sugerencias y Reclamaciones

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2019

31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

No se han recibido en el Sv. Ninguna sugerencia ni reclamación dirigidas a él mismo a través del Libro de sugerencias y reclamaciones

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Indicador:

Número de sugerencias y reclamaciones clasificadas por áreas

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90

01/01/2019
31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: No se han recibido en el Sv. Ninguna sugerencia ni reclamación dirigidas a él mismo a través del Libro de sugerencias y reclamaciones

Servicio:

1.2. Página Web:

- Coordinar la gestión y publicación de contenidos de la información que aparece en la Web de la Consejería.
- Coordinar con las Delegaciones Territoriales los contenidos a incluir en la Web.

Compromiso:

1.3.- Mantener actualizada la información de la página web.

Indicador:

Periodización media de actualización de la web

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: diaria

01/01/2019
31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: La actualización de la página web de la Consejería es un trabajo diario y constante que se realiza todos los días laborables. Durante 2019, la actualización de contenidos en las dos páginas reflejaron un total de 2.432 cambios que se resumen en los siguientes datos:
Portal CTRJAL:
1. 1.673 actualizaciones de contenido
2. 384 noticias (a cargo del Gabinete de prensa)
total: 2.057 actualizaciones

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Portal CTD (antigua Consejería de Turismo y Deporte)

1. 458 actualizaciones de contenido

2. 72 noticias

total: 530 actualizaciones

TOTAL: 2.587 trabajos de actualización de contenido

➔ **Indicador:**

Número de accesos a la web

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad:

01/01/2019	456996
31/12/2019	2.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 4569962.0

Seguimiento del Indicador:

Se produjeron 4.569.962 visitas a páginas, teniendo en cuenta que este valor suma las visitas a la antigua página web de la Consejería de Turismo y Deporte (www.juntadeandalucia.es/turismoydeporte/opencms/) y el Portal de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local (<https://juntadeandalucia.es/organismos/turismoregeneracionjusticiayadministracionlocal.html>). El promedio de tiempo en la página de Turismo y Deporte fue de 00:01:22 y en el Portal de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local fue de 00:03:01

Servicio:

1.3. Redes sociales

- Coordinar la gestión y publicación de contenidos de las redes sociales de la Consejería

Compromiso:

1.4.- Incrementar el número de seguidores en las redes sociales de la consejería, así como actualizar los contenidos

➔ **Indicador:**

Número de seguidores en las redes sociales

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2019

31/12/2019

11.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 11.0

Seguimiento del Indicador:

Tras la reestructuración competencial de la Consejería ésta dispone de perfiles especializados en distintas áreas por lo que se consignan a continuación datos diferenciados, aunque el total refleja la suma de todos los datos:

-Perfiles de Turismo:

En Facebook, a 31 de diciembre de 2019, el número de seguidores era de 57.246 (incremento de 13%), en Twitter 42.072 (incremento de 6,2%) y en Youtube 5.388 (incremento de 16%).

-Perfiles de Regeneración, Justicia y Administración Local:

En Facebook, a 31 de diciembre de 2019, el número de seguidores era de 1.661 (incremento de 37%), en Twitter 4.668 (incremento de 14%).

El número total de seguidores de las redes sociales de la Consejería pasó de 100.124 a 111.035. En términos generales, el número total de seguidores de las redes supone un incremento total de un 86,2 % respecto al año anterior.

➔ **Indicador:**

Publicaciones, tweets y videos subidos

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2019

31/12/2019

0.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 0.0

Seguimiento del Indicador:

NOTA: Desde que comenzó el año 2019, y se procedió al cambio de la Consejería con la nueva legislatura, la gestión de las redes fueron asumidas por el Gabinete de Prensa de la Consejería, y se llevó a cabo una modificación de las métricas a seguir, no considerándose relevante

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

el número de publicaciones realizadas. Por otro lado, ha sido imposible recabar esta información retrospectiva de herramientas como Facebook en la fecha en la que los datos han sido solicitados. Por todo ello se facilita el único dato disponible, número de vídeos subidos a Youtube en 2019, 136.

Servicio:

2. Al área de documentación le corresponde:

2.1. Mantener actualizado el fondo bibliográfico y documental especializado en las áreas competenciales de la Consejería.

Compromiso:

2.1.- Incrementar, actualizar y mantener el fondo documental y bibliográfico del centro de documentación de la Consejería de Consejería.

Indicador:

Número de títulos del fondo bibliográfico incrementados

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad:

01/01/2019

31/12/2019

929.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 929.0

Seguimiento del Indicador:

En 2019 se ha registrado un incremento de 929 títulos (registros dados de alta en el catálogo del Centro de Documentación y Publicaciones).

Indicador:

Número de ejemplares del fondo bibliográfico incrementados

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad:

01/01/2019

31/12/2019

1118.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 1118.0

Seguimiento del Indicador:

En 2019 se han registrado un incremento de 1.118 ejemplares (ejemplares dados de alta en el catálogo del Centro de Documentación y Publicaciones).

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Servicio:

2.2. Realizar y establecer el proceso técnico de los fondos bibliográficos y documentales.

Compromiso:

2.2.- Tramitación inmediata de la compra de los materiales solicitados en función de las necesidades de los usuarios y de las disponibilidades presupuestarias.

Indicador:

Número de solicitudes de adquisición tramitadas de materiales bibliográficos y documentales

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 80 %

01/01/2019

100.0

31/12/2019

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

En este periodo, al establecer el Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero una nueva estructura de la Junta de Andalucía, para el año 2019 se facilitan datos en este indicador de adquisiciones gestionadas tanto por el Servicio de Información y Documentación de la anterior Consejería de Justicia e Interior, como por el Servicio de Documentación, Información, Estudios y Publicaciones, de la anterior Consejería de Turismo y Deporte.

En este ejercicio se ha adquirido 1 ejemplar de una monografía a petición de un servicio de la Consejería.

Así mismo, se ha gestionado la renovación de 8 suscripciones: dos a bases de datos legislativas y 6 a revistas electrónicas. La idoneidad de renovación de todas las suscripciones han sido consultadas con los servicios de la Consejería.

Por lo que de las 9 solicitudes de adquisición, todas han sido tramitadas, lo que constituye un 100% del total.

Servicio:

2.3. El Centro de Documentación y Publicaciones ofrece los siguientes servicios:

- Consulta en sala.
- Préstamo (interbibliotecario y presencial).
- Búsquedas bibliográficas.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

- Acceso a bases de datos especializadas.
- Elaboración de dossiers documentales.
- Difusión selectiva de la información.

Compromiso:

2.3.- Suministrar la información seleccionada y precisa en función de los perfiles de las personas usuarias en los siguientes términos:

- Localización inmediata de los fondos bibliográficos y documentales para su consulta y/o préstamo.
- Elaboración de dossiers documentales en el mínimo plazo de tiempo, condicionado por la amplitud de la materia formativa.
- Difusión selectiva de la información al personal de la Consejería de Consejería.

➔ **Indicador:**

Número de préstamos realizados

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2019

31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Se han satisfecho la totalidad de préstamos solicitados (100%).

Datos del ejercicio: Préstamo interbibliotecario 0, Prestamos a domicilio 37 (usuarios internos 18, usuarios externos 19). Total: 37.

➔ **Indicador:**

Número de accesos al catálogo bibliográfico

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2019

31/12/2019

104.15

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 104.15

Seguimiento del Indicador:

Desde la integración de los catálogos de los centros de documentación de Andalucía en la Red IDEA no se ha podido obtener por medios propios este dato, por lo que especificamos en este apartado el nº total de descargas de documentos catalogados disponibles en el repositorio del Centro de Documentación y Publicaciones, en sus áreas de documentación y publicaciones.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Total: 346.888 , que frente a las 337.077 del año anterior supone un porcentaje del 104,15 %. La estimación de estos datos ha sido realizada con el programa Advanced Web Statistics (Awstats).

Valor: 104,15 %

Indicador:

Consultas totales atendidas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2019
31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

en 2019 se han contabilizado 347 consultas relativas los fondos de documentación y publicaciones, y 32 relacionadas con identidad corporativa. Total: 379 consultas.

Han sido atendidas el total de las consultas recibidas (100 %).

Compromiso:

2.4.- Expedición instantánea y gratuita del carné de persona usuaria

Indicador:

Número de personas usuarias externas e internas respecto al año anterior

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2019
31/12/2019

50.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 50.0

Seguimiento del Indicador:

En 2018 se dieron de alta 10 personas usuarias (5 externas y 8 internas), mientras que en 2019 se han incorporado 5 nuevas altas (2 personas internas, y 3 externas).

El porcentaje de altas con respecto a 2018 es por tanto de 50%

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Servicio:

3. Al área de estadística y cartografía le corresponde:
3.1. Elaborar el Plan Estadístico y Cartográfico de la Consejería.

Compromiso:

- 3.1.- Realizar el seguimiento de los trabajos estadísticos que realiza la Consejería.

Indicador:

Número de estadísticas realizadas por la Consejería anualmente: Número total de estadísticas y número de estadísticas por áreas temáticas (Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local)

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2019

31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 100.0

Seguimiento del Indicador:

El número de actividades estadísticas y cartográficas realizadas por la Consejería y contempladas en el Programa Anual de Estadística y Cartografía de la Junta de Andalucía 2019 ha sido de 14 actividades, 9 son del área de turismo, 4 son del área de Justicia y 1 del área de Administración Local, 6 en operación y 8 en proyecto. De las 14 solo una era de carácter cartográfico.

Todas las actividades han sido ejecutadas en su totalidad según lo previsto, aunque en 1 de ellas ha habido retrasos en la difusión, con lo cual ha sido valorada como de ejecución parcial, y en 1 no ha habido ningún tipo de difusión, por no estar previsto para este año 2019 difusión de la actividad.

Servicio:

- 3.2. Coordinar los Programas y los Balances Anuales Estadísticos de la Consejería con el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía.

Compromiso:

- 3.2.- Ser el único interlocutor para el intercambio de información con el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía.

Indicador:

Nuevo indicador

Informe sobre el cuadro de mandos.

Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de Calidad: 100 %

01/01/2019
31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

La Sección de Coordinación de Estudios y Estadísticas integrada en el Servicio de Información, Documentación y Publicaciones de la Secretaría General Técnica, cumple con las funciones encomendadas a esta última en el Decreto 98/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, que en el artículo 9v) establece que le corresponde la dirección de la labor estadística, en colaboración con el resto de los órganos directivos y con el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía, y en base a ello, se convierte en el único interlocutor ante el IECA. Todas las solicitudes de explotaciones a medida, actualización de agentes estadísticos, elaboración del programa anual, la evaluación de las actividades estadísticas y cartográficas del programa anual, elaborar la memoria anual del sistema estadístico y cartográfico, la elaboración o la revisión, cuando proceda, de las memorias técnicas de las actividades estadísticas, la recopilación de las necesidades de información estadística y cartográfica, y la revisión de las aportaciones a realizar al borrador del anteproyecto del Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía 2021-2027, se han gestionado a través de dicha Sección.

Servicio:

3.3. Suministrar datos al Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía.

Compromiso:

3.3.- Remitir los datos requeridos por el IECA

Indicador:

Envío de datos al IECA

Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2019
31/12/2019

100.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Remisión al IECA de:

- Remisión anual al IECA de datos del Registro de Turismo referidos a hoteles, apartamentos, campamentos, alojamientos rurales, viviendas turísticas de alojamiento rural, y viviendas con fines turísticos correspondientes al año 2019
 - Tramitación al IECA de los contenidos para la publicación del Anuario Estadístico de Andalucía 2019 y para actualización datos en SIMA, ambas a través de la plataforma BADEA
 - Remisión al IECA para su publicación en el Sistema de Indicadores con perspectiva de género de los datos correspondientes a número de diputados provinciales de Andalucía por provincia y sexo para el año 2019, y número de diputados provinciales de Andalucía por partido político y sexo, año 2019.
 - Tramitación al IECA de la Memoria anual 2019 del Sistema Estadístico y Cartográfico de Andalucía
 - Tramitación al INE e IECA del cuestionario sobre estadísticas en I+D+I 2019
 - Reunión de la Comisión Técnica Estadística y Cartográfica (IECA 12.07.19)
 - Reunión del grupo de trabajo Infraestructura de Datos Espaciales (IECA 191219
- Evaluación del Programa Estadístico y Cartográfico de Andalucía 2019.

Servicio:

3.4. Suministrar al Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía los datos del «Registro de Turismo de Andalucía» para su explotación estadística.

Compromiso:

3.4.- Remitir mensualmente al IECA los datos del Registro de Turismo de Andalucía para su explotación estadística

Indicador:

Numero de envíos anuales

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 12

01/01/2019

31/12/2019

12.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 12.0

Seguimiento del Indicador:

Se ha remitido mensualmente al IECA los datos del Registro de Turismo referidos a hoteles, apartamentos, campamentos y casas rurales correspondientes al año 2019. Y desde agosto de ese mismo año, se han remitido los datos referidos a Viviendas con Fines turísticos y viviendas turísticas de alojamiento rural.

Servicio:

4. Al área de archivo le corresponde:

4.1. Normalizar y establecer el proceso técnico para poder llevar a cabo las transferencias de documentos de los archivos de oficina al Archivo Central.

Compromiso:

4.1.- Realizar correctamente las transferencias de documentación de los archivos de oficina de la consejería al archivo central de la misma.

Indicador:

Número de documentos administrativos de la Consejería clasificados y ordenados en el Archivo Central

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2019

31/12/2019

0.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 0.0

Seguimiento del Indicador:

Número de documentos administrativos de la Consejería clasificados y ordenados en el Archivo Central: 1108

Indicador:

Número de transferencias de archivos de oficina realizadas al Archivo Central de la Consejería (también número de Centros Directivos que han transferido documentación al Archivo Central)

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2019
31/12/2019

0.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 0.0

Seguimiento del Indicador:

Número de transferencias de archivos de oficina realizadas al Archivo Central de la Consejería (también número de Centros Directivos que han transferido documentación al Archivo Central):

- Número de trasferencias de archivos de oficina realizadas al Archivo Central de la Consejería: 25.

- Número de centros directivos que han transferido documentación: 8.

Servicio:

4.2. Realizar préstamos y consultas de documentos de los Servicios Centrales de la Consejería.

Compromiso:

4.2.- Atender a los servicios de la consejería en sus demandas informativas para proporcionarle un servicio que cumpla los estándares de calidad marcados por el servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones.

Indicador:

Número de consultas de documentación administrativa atendidas

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2019
31/12/2019

0.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 0.0

Seguimiento del Indicador:

Número de consultas de documentación administrativa atendidas: 0.
Número de préstamos:36

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Servicio:

4.3. Realizar el proceso técnico para la transferencia de documentos al Archivo General de Andalucía, de acuerdo a la normativa vigente.

Compromiso:

4.3.- Realizar periódicamente, de acuerdo con la normativa establecida, la transferencia de documentación del archivo central de la Consejería al Archivo General de Andalucía.

Indicador:

Número de transferencias del Archivo Central de la Consejería al Archivo General de Andalucía

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad:

01/01/2019

31/12/2019

0.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 0.0

Seguimiento del Indicador:

Número de transferencias del Archivo Central de la Consejería al Archivo General de Andalucía: 0

Servicio:

5. Al área de publicaciones le corresponde: Coordinar el sistema de publicaciones de la Consejería y de los órganos y entidades dependientes de la misma, a través de los siguientes procedimientos:

5.1. Gestión de las propuestas anuales de publicaciones de la Consejería, así como la posterior coordinación y seguimiento de las mismas.

Compromiso:

5.1.- Elaboración, Ejecución y Seguimiento del Plan Anual de Publicaciones de la Consejería.

Indicador:

Número de publicaciones realizadas divididas por áreas temáticas, en relación con el Plan anual de Publicaciones, clasificadas en ordinarias y extraordinarias (también número total)

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 80 %

01/01/2019

31/12/2019

57.5

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 57.5

Seguimiento del Indicador:

El Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías crea la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local y establece un nuevo régimen de competencias diferente al inicialmente previsto para el Plan de publicaciones de 2019 de la anterior Consejería de Turismo y Deporte.

Por otro lado, en el momento en el que se incorporan los datos de publicaciones al informe de seguimiento de la carta de servicios de 2019 sólo se ha recibido la información correspondiente al informe provisional del área de turismo, con fecha 30/09/19, previsto en la Orden de 27 de abril de 2018, por la que se regulan las publicaciones y actividades formativas y de difusión.

Por tanto, teniendo en cuenta estos datos provisionales, el Plan está integrado por 80 publicaciones de diverso formato, de las que se han ejecutado, a fecha 30/09/2019, 46 publicaciones, es decir el 57,50 %.

Por áreas temáticas las propuestas de publicaciones realizadas han sido las siguientes:

Turismo: 44 (28 ordinarias y 16 extraordinarias).

Deporte: 1 (ordinaria).

General: 1 (ordinaria).

Valor: 57,50 %

Compromiso:

Cumplir con las propuestas de publicaciones de la Secretaría General Técnica, de acuerdo con el Plan Anual de Publicaciones.

Indicador:

Número de publicaciones realizadas por la SGT en relación al Plana anual de publicaciones

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2019
31/12/2019

100.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

La Secretaría General Técnica ha publicado en 2019 la única propuesta presentada. Se trata de la Memoria de la Consejería de Turismo y Deporte 2018

Servicio:

5.2. Tramitación de las propuestas de publicaciones extraordinarias para, en su caso, la aprobación de las mismas

Compromiso:

Tramitar, para su inclusión en el Plan Anual de Publicaciones, las propuestas extraordinarias de publicaciones

➡ **Indicador:**

Tramitar las propuestas extraordinarias de publicaciones

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2019

31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

De las 16 propuestas extraordinarias presentadas, se han tramitado y aprobado todas.

Servicio:

5.3. Gestión del ISBN de todos los órganos y entidades dependientes de la Consejería.

Compromiso:

Tramitar las solicitudes de ISBN realizadas por los órganos y entidades dependientes de la Consejería.

➡ **Indicador:**

Tramitar las solicitudes

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2019
31/12/2019

0.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 0.0

Seguimiento del Indicador: En este año no ha habido ninguna solicitud de tramitación de ISBN.

Servicio:

5.4. Establecimiento de criterios de diseño de las publicaciones que garanticen su correcta difusión, de acuerdo con las normas de control bibliográfico y acordes a la imagen corporativa de la Junta de Andalucía.

5.5.- Realización de informes de distribución de las publicaciones de la Consejería

5.6.- Distribución de las publicaciones realizadas por la Consejería.

Compromiso:

Ejercer un control bibliográfico de toda la producción editorial de la Consejería, dando uniformidad a las publicaciones tanto desde el punto de vista de contenido como del diseño, de acuerdo con el Manual de Identidad Corporativa de la Junta de Andalucía.

➔ Indicador:

Publicaciones de la consejería catalogadas

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 80 %

01/01/2019
31/12/2019

76.08

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 76.08

Seguimiento del Indicador: En 2019 se han realizado 46 publicaciones, de ellas se han recibido y catalogado al cierre de este informe, 35 títulos, lo que supone el 76,08% de todo lo publicado.

➔ Indicador:

Distribuir las publicaciones de la Secretaría General Técnica no sujetas a precio público a instituciones y ciudadanía interesada, en función de la disponibilidad de ejemplares.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 80 %

01/01/2019

31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

La Secretaría General Técnica ha realizado en 2019 una publicación en formato digital por lo que, al encontrarse en línea, no ha requerido una distribución física de la misma.

No obstante, sí se ha llevado a cabo la distribución de una obra correspondiente a la propuesta de la Secretaría General Técnica en el Plan anual de publicaciones de 2017 publicada al final de dicho año, el Cuaderno de paseo por la Sevilla de Magallanes. Se han distribuido 72 ejemplares de esta publicación.

Por todo ello puede indicarse que se han distribuido el 100% de los ejemplares publicados.

Servicio:

6. Al área de actividades formativas: Coordinar el sistema de actividades formativas externas de la Consejería y de los órganos y entidades dependientes de la misma, a través de los siguientes procedimientos:

6.1. Gestión de las propuestas anuales de publicaciones de la Consejería, así como la posterior coordinación y seguimiento de las mismas.

Compromiso:

6.1.- Elaboración, Ejecución y Seguimiento del Plan Anual de Actividades Formativas de la Consejería.

Indicador:

Número de actividades formativas realizadas divididas por áreas temáticas, en relación con el Plan Anual de Publicaciones, clasificadas en ordinarias y extraordinarias (también número de actividades formativas totales)

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad:

01/01/2019

31/12/2019

64.44

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 64.44

Seguimiento del Indicador:

El Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías crea la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local y establece un nuevo régimen de competencias diferente al inicialmente previsto para el Plan Anual de Actividades Formativas y de Difusión de 2019 de la anterior Consejería de Turismo y Deporte.

Por otro lado, en el momento en el que se incorporan los datos de actividades formativas al informe de seguimiento de la carta de servicios de 2019 sólo se ha recibido la información correspondiente al informe provisional del área de turismo, con fecha 30/09/19, previsto en la Orden de 27 de abril de 2018, por la que se regulan las publicaciones y actividades formativas y de difusión.

El Plan Anual de Actividades Formativas y de Difusión contemplaba para 2019 un total de 180 actuaciones de las que se han ejecutado 116, es decir el 64,44 %.

Por áreas temáticas las propuestas de actividades realizadas han sido las siguientes:

Turismo: 8 (5 ordinarias y 3 extraordinarias).

Marketing online : 108 (extraordinarias).

Servicio:

6.2. Información sobre todas las propuestas de actividades formativas anuales de los órganos y entidades dependientes de la Consejería.

Compromiso:

Elaborar un informe anual de seguimiento

Indicador:

Informe anual de seguimiento

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 1

01/01/2019
31/12/2019

0.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 0.0

Seguimiento del Indicador:

Se han recibido los datos del informe provisional de seguimiento del Plan. Queda pendiente la recepción de los datos definitivos para completarlo

Servicio:

6.3. Tramitación de las propuestas de actividades formativas para, en su caso, la aprobación de las mismas.

Compromiso:

Tramitar, para su inclusión en el Plan Anual de Actividades Formativas, las propuestas extraordinarias de actividades formativas.

Indicador:

Número de propuestas extraordinarias tramitadas

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2019
31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

De las 164 propuestas extraordinarias presentadas han sido tramitadas todas