

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

INFORME DE CUADRO DE MANDOS
01/01/2021 - 31/12/2021

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	MARIA FRANCISCA TRUJILLO MESA	27/04/2022	PÁGINA 1/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmMM7RH2ZTJLGLYB5QJ2CLP87B4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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%

01/01/2021

31/12/2021

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Durante el año 2021 el Servicio tramitó 4770 consultas, de las cuales contestó directamente 1425, el 100% de las que le correspondía, el resto (3345) 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 %

01/01/2021

31/12/2021

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Durante el año 2021 el Servicio recibió 1 reclamación a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones que fue respondida en un plazo de 10 días

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

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

01/01/2021

31/12/2021

100.0Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0**Seguimiento del Indicador:**

Se clasifican las sugerencias y reclamaciones en: COMÚN (1), el resto de las áreas no recibieron sugerencias ni 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

01/01/2021

31/12/2021

100.0Valor 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 durante todos los días laborables. Durante 2021 se realizaron 2.347 actuaciones entre nuevas creaciones, modificaciones y bajas de contenidos

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

FIRMADO POR	MARIA FRANCISCA TRUJILLO MESA	27/04/2022	PÁGINA 3/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmMM7RH2ZTJLGLYB5QJ2CLP87B4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Informe sobre el cuadro de mandos.

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

Indicador:

Número de accesos a la web

Frecuencia de la medición: anualmente**Estandar de Calidad:**

01/01/2021	519949
31/12/2021	0.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 5199490.0**Seguimiento del Indicador:**

Se produjeron 5.199.490 visitas a páginas de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local (<https://juntadeandalucia.es/organismos/turismoregeneracionjusticiayadministracionlocal.html>). El promedio de tiempo en las páginas de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local fue de 00:02:58 minutos.

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

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

01/01/2021	15.0
31/12/2021	

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 15.0**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 por cada una de ellas aunque el total refleja la suma de todos los datos:

-Perfiles de Turismo:

En Facebook, a finales de 2021, el número de seguidores era de

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

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

73.049, en Twitter de 47.867, en Instagram de 10.200 y en Youtube de 7.460, por lo que el aumento total de seguidores con respecto a 2020 es de 13.350.

La red Instagram se creó en enero de 2020.

-Perfiles de Regeneración, Justicia y Administración Local:

En Facebook, a finales de 2021, el número de seguidores era de 8.433, en Twitter de 5.499 y en Instagram de 797, por lo que el aumento total de seguidores con respecto a 2020 es de 789.

La red Instagram se creó en enero de 2020.

El canal de Youtube sólo funciona como herramienta de divulgación de los videos de esta área, no realizándose una actividad específica de fomento de su uso. A finales de 2021 tiene 133 seguidores.

En relación con lo indicado con respecto a los dos perfiles el número total de seguidores de las redes sociales de la Consejería pasó de 133.172 a 153.438.

En términos generales, el número total de seguidores de las redes proporcionalmente con respecto al año anterior es de un 15 %.

Indicador:

Publicaciones, tweets y videos subidos

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2021

31/12/2021

17.4

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 17.4

Seguimiento del Indicador:

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, lo que dio lugar a una modificación de las métricas a seguir, no considerándose en ese momento relevante el número de publicaciones realizadas.

En 2020, se ampliaron los ítem cuantificados añadiendo el número de post publicados en las redes sociales de la Consejería, en los dos perfiles que se mantienen.

-Perfiles de Turismo:

A finales de 2021 el número de post publicados era en Facebook de 1.367, en Twitter de 2.658, en Instagram de 228, y en Youtube de 214, por lo que el total de post publicados con este perfil es de 4.467.

-Perfiles de Regeneración, Justicia y Administración Local:

A finales de 2021 el número de post publicados era en Facebook de 886, en Twitter de 1.649, en Instagram de 154, y en Youtube de 3 (este canal solo se usa como repositorio), por lo que el total de post

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

FIRMADO POR	MARIA FRANCISCA TRUJILLO MESA	27/04/2022	PÁGINA 5/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmMM7RH2ZTJLGLYB5QJ2CLP87B4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

publicados con este perfil es de 2.692.

Total de post publicados en todos los perfiles de la Consejería: 7.159

Servicio:

2. Al área de documentación le corresponde:

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

Compromiso:

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

➔ **Indicador:**

Número de títulos del fondo bibliográfico incrementados

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad:

01/01/2021

31/12/2021

502.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 502.0

Seguimiento del Indicador:

En 2021 se ha registrado un incremento de 502 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:

01/01/2021

31/12/2021

84.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 84.0

Seguimiento del Indicador:

En 2021 se han registrado un incremento de 84 ejemplares (ejemplares dados de alta en el catálogo del Centro de Documentación y Publicaciones).

Téngase en cuenta para la valoración de estos datos la tendencia a la

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

FIRMADO POR	MARIA FRANCISCA TRUJILLO MESA	27/04/2022	PÁGINA 6/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmMM7RH2ZTJLGLYB5QJ2CLP87B4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

reducción de la edición en formato físico por parte de las administraciones que se está observando gradualmente, que ha experimentado, además, un descenso drástico tras la declaración del estado de alarma por la pandemia.

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 de materiales bibliográficos y documentales tramitadas

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 80 %

01/01/2021

31/12/2021

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

En este ejercicio se han adquirido 2 monografías a petición de los servicios de la Consejería.

Así mismo, se ha gestionado la renovación de 6 suscripciones: 1 a bases de datos legislativas y 5 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 8 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.
- Acceso a bases de datos especializadas.

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

Informe sobre el cuadro de mandos.

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

- 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.

Indicador:

Número de accesos al catálogo bibliográfico

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2021

31/12/2021

103.9

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 103.9

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.

Total: 388.098 descargas en 2021, que frente a las 373.533 de 2020, supone que se ha obtenido un 103,90% de la cantidad alcanzada el año anterior.

La estimación de estos datos ha sido realizada con el programa Advanced Web Statistics (Awstats).

Indicador:

Número de préstamos realizados

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2021

31/12/2021

100.0

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

7

FIRMADO POR	MARIA FRANCISCA TRUJILLO MESA	27/04/2022	PÁGINA 8/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmMM7RH2ZTJLGLYB5QJ2CLP87B4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

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

Datos del ejercicio: préstamo interbibliotecario 2, prestamos a domicilio 9 (usuarios internos 4, usuarios externos 5). Total: 11.

Téngase en cuenta para la valoración de estos datos que desde octubre de 2019 el personal de la Consejería se trasladó a otra sede diferente, alejada de la que ocupa el Centro de Documentación y Publicaciones. Así mismo, ha tenido una gran incidencia en los datos de préstamo que tras la declaración del estado de alarma por la pandemia, en marzo de 2020, el edificio que alberga este centro ha mantenido la limitación de acceso a visitas con cita.

➔ **Indicador:**

Consultas totales atendidas.

Frecuencia de la medición:

anualmente

Estandar de Calidad:

90%

01/01/2021

31/12/2021

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

En 2021 se han contabilizado 194 consultas relativas a los fondos de documentación y publicaciones, y 54 relacionadas con identidad corporativa. Total: 248 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

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

FIRMADO POR	MARIA FRANCISCA TRUJILLO MESA	27/04/2022	PÁGINA 9/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmMM7RH2ZTJLGLYB5QJ2CLP87B4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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 %

01/01/2021
31/12/2021 **150.0**

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 150.0

Seguimiento del Indicador:

En 2020 se realizaron 2 nuevas altas (1 personas interna, y 1 externa). En 2021 se llevaron a cabo 3 nuevas altas (1 personas interna, y 2 externas). Estos datos reflejan que se ha obtenido un 150% de la cantidad alcanzada el año anterior.

Téngase en cuenta para la valoración de estos datos que desde octubre de 2019 el personal de la Consejería se trasladó a otra sede diferente, alejada de la que ocupa el Centro de Documentación y Publicaciones. Así mismo, ha tenido una gran incidencia en los datos de altas que tras la declaración del estado de alarma por la pandemia, en marzo de 2020, el edificio que alberga este centro ha mantenido la limitación de acceso a visitas con cita.

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 %

01/01/2021
31/12/2021 **95.0**

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 95.0

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 2021 ha sido de 14 actividades, 9

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

FIRMADO POR	MARIA FRANCISCA TRUJILLO MESA	27/04/2022	PÁGINA 10/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmMM7RH2ZTJLGLYB5QJ2CLP87B4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

son del área de Turismo, 4 son del área de Justicia y 1 del área de Administración Local. De las 14 solo una era de carácter cartográfico. El 95% de las actividades (13) han sido ejecutadas en su totalidad según lo previsto, aunque en 3 de ellas ha habido retrasos en la difusión, mientras que la actividad que no se ha ejecutado ha sido por la insuficiencia de flujos turísticos en el año 2020 (que es lo que media la actividad del 2021) debido a la crisis sanitaria y era muy costoso el alcanzar una muestra significativa. En lugar de realizar el estudio previsto, se destinó el presupuesto existente para realizar un Diagnóstico de Andalucía como destino seguro

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:

Coordinar el flujo de información entre la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y Deporte en Andalucía con el IECA.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100 %

01/01/2021	100.0
31/12/2021	

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

La Sección de Coordinación de Estudios y Estadísticas integrada en el Servicio de Documentación, Información 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 9.v.) 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

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

FIRMADO POR	MARIA FRANCISCA TRUJILLO MESA	27/04/2022	PÁGINA 11/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmMM7RH2ZTJLGLYB5QJ2CLP87B4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

proceda, de las memorias técnicas de las actividades estadísticas, 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 %

01/01/2021

31/12/2021

100.0

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 2020.
- .- Tramitación al IECA de los contenidos para la publicación del Anuario Estadístico de Andalucía 2021 y para actualización datos en SIMA
- .- Tramitación al IECA de la Memoria anual 2020 del Sistema Estadístico y Cartográfico de Andalucía
- .- Tramitación al INE e IECA del cuestionario sobre estadísticas en I+D+I 2021
- .- Reunión de la Comisión Técnica Estadística y Cartográfica (IECA 21.12.10)
- .- Reunión del Grupo de Trabajo Infraestructura de Datos Espaciales (IECA 12/12/21)

Servicio:

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

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

FIRMADO POR	MARIA FRANCISCA TRUJILLO MESA	27/04/2022	PÁGINA 12/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmMM7RH2ZTJLGLYB5QJ2CLP87B4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

Compromiso:

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

Indicador:

Numero de envios anuales

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 12

01/01/2021

31/12/2021

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, casas rurales, viviendas con fines turísticos y viviendas turísticas de alojamiento rural, correspondientes al año 2021

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 %

01/01/2021

31/12/2021

100.0

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

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:

Número de documentos administrativos de la Consejería clasificados y ordenados en el Archivo Central: 3.186

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)

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2021

31/12/2021

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

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: 68.
- Número de centros directivos que han transferido documentación: 7.

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 Documentación, Información y Publicaciones.

Indicador:

Número de consultas de documentación administrativa atendidas

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2021

31/12/2021

100.0

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

FIRMADO POR	MARIA FRANCISCA TRUJILLO MESA	27/04/2022	PÁGINA 14/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmMM7RH2ZTJLGLYB5QJ2CLP87B4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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:

Número de consultas de documentación administrativa atendidas: 2.
Número de préstamos: 65

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:

01/01/2021

31/12/2021

302.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 302.0

Seguimiento del Indicador:

Número de Transferencias de documentos al Archivo General de Andalucía: 302

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)

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

FIRMADO POR	MARIA FRANCISCA TRUJILLO MESA	27/04/2022	PÁGINA 15/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmMM7RH2ZTJLGLYB5QJ2CLP87B4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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 %

01/01/2021

31/12/2021

66.31

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 66.31

Seguimiento del Indicador:

El Plan anual de publicaciones está integrado en 2021 por 110 propuestas de publicaciones de diverso formato, de estas propuestas se han anulado 34 (ver nota) y se han ejecutado 73 publicaciones, es decir el 66.31 %.

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

Transparencia: 1 (ordinaria)

Justicia: 1 (ordinaria)

Turismo: 67 (52 ordinarias y 15 extraordinarias).

Deporte: 3 (ordinarias)

General: 1 (ordinaria)

Nota: El elevado índice de anulación es debido a que la distribución de publicaciones sigue drásticamente mermada por la condiciones impuestas por la crisis sanitaria y por la adecuación de un programa informático de gestión. Se han anulado las reimpresiones previstas para 2021 y se han trasladado a las propuestas elevadas para 2022.

Compromiso:

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

➔ **Indicador:**

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2021

31/12/2021

100.0

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

FIRMADO POR	MARIA FRANCISCA TRUJILLO MESA	27/04/2022	PÁGINA 16/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmMM7RH2ZTJLGLYB5QJ2CLP87B4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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 2021 las dos propuestas presentadas.

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 %

01/01/2021

31/12/2021

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

En 2021 se han tramitado 15 propuestas por el procedimiento extraordinario.

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

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

FIRMADO POR	MARIA FRANCISCA TRUJILLO MESA	27/04/2022	PÁGINA 17/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmMM7RH2ZTJLGLYB5QJ2CLP87B4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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 %

01/01/2021

31/12/2021

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

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 %

01/01/2021

31/12/2021

84.93

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 84.93

Seguimiento del Indicador: En 2021 se han realizado 73 publicaciones, de ellas se han catalogado 62 títulos, lo que supone el 84,93 % de todo lo publicado. El resto de las publicaciones no habían sido remitidas al centro catalogador al cierre de este informe.

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

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

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.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 80 %

01/01/2021
31/12/2021

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

La Secretaría General Técnica ha realizado en 2021 dos publicaciones en formato digital, que al encontrarse accesibles en línea no han requerido una distribución física de las mismas, aunque sí su difusión a través del catalogo de publicaciones de la web.

Por todo ello puede indicarse que se han difundido el 100% de las publicaciones promovidas por la SGT.

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 actividades formativas 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 actividades formativas y de difusión de la Consejería, clasificadas en ordinarias y extraordinarias (también número de actividades formativas totales)

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad:

01/01/2021
31/12/2021

69.64

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

FIRMADO POR	MARIA FRANCISCA TRUJILLO MESA	27/04/2022	PÁGINA 19/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmMM7RH2ZTJLGLYB5QJ2CLP87B4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 69.64

Seguimiento del Indicador:

El Proyecto del plan estaba integrado inicialmente por 168 actividades, de las que se han ejecutado 117 (ver Nota), es decir el 69,64 %.

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

Administración Local: 3 (1 ordinaria, 2 extraordinarias)

Justicia: 2 (1 ordinaria, 1 extraordinaria)

Marketing online y tecnología: 106 (todas por procedimiento ordinario)

Turismo: 6 (ordinarias)

Nota: No se han contabilizado 11 actividades formativas que continúan en ejecución, ya que se tratan de cursos académicos que abarcan 2 anualidades; y 25 actividades han sido anuladas por falta de cobertura en el concurso público.

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 1

01/01/2021

31/12/2021

1.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 1.0

Seguimiento del Indicador:

Se han recibido los datos definitivos de seguimiento del Plan remitidos por los centros directivos, y se han incorporado al informe anual. Queda pendiente que este informe sea analizado en la Comisión de Publicaciones y Actividades Formativas y de Difusión para ser definitivo.

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

FIRMADO POR	MARIA FRANCISCA TRUJILLO MESA	27/04/2022	PÁGINA 20/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmMM7RH2ZTJLGLYB5QJ2CLP87B4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

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 %

01/01/2021

31/12/2021

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Se han tramitado 3 propuestas por el procedimiento extraordinario correspondientes al Plan de actividades formativas y de difusión 2021.

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

FIRMADO POR	MARIA FRANCISCA TRUJILLO MESA	27/04/2022	PÁGINA 21/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmMM7RH2ZTJLGLYB5QJ2CLP87B4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	