

INFORME DE EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA ANDALUZA DE INSTITUCIONES CULTURALES. AÑO 2023

Consejería de Turismo, Cultura y Deporte
Agencia Andaluza de Instituciones Culturales
Sevilla, 12 de marzo de 2024

0.

Índice

Contenidos

1. INTRODUCCIÓN

2. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

3. CONCLUSIONES

1. INTRODUCCIÓN





1.

La Carta de Servicios de la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales fue publicada en el BOJA nº 245 de fecha 21 de diciembre de 2006 y está a disposición de las personas usuarias en la web de la Agencia: www.aaiicc.es

El presente informe recoge la evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos durante el año 2023.

2. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

2.

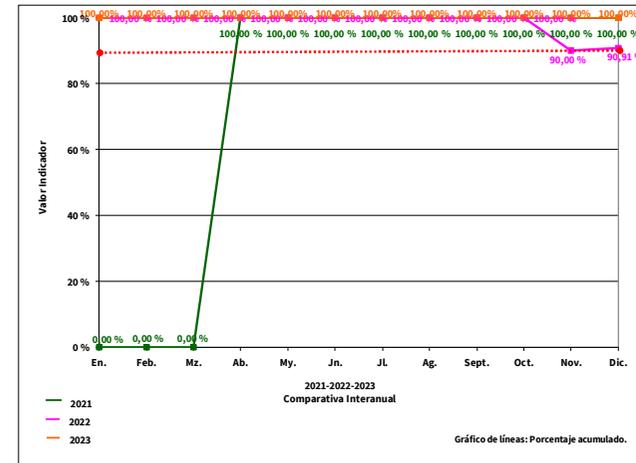
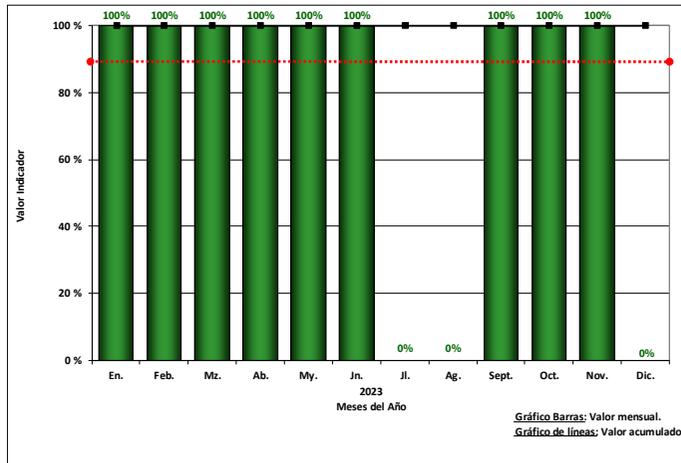
2.1 SERVICIO: Diseñar e impartir cursos a través del Centro de Creación Coreográfica de Andalucía

2.1.1 COMPROMISO: Mejorar la calidad de los servicios prestados, evaluando externamente los cursos de formación impartidos alcanzando un índice de satisfacción de los alumnos mayor o igual a 4,0

Indicador 1: Porcentaje de cursos evaluados con un índice de satisfacción $\geq 4,0$. Valor límite establecido $\geq 90\%$.

Indicador 3: Número de cursos impartidos al año. *Dato de actividad necesario para el análisis.*

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº total de cursos	3	3	2	1	2	3	0	0	3	3	7	0	27
Nº total de cursos evaluados	1	3	2	1	2	3	0	0	1	3	6	0	22
Nº de cursos con índice de satisfacción superior o igual a 4,0	1	3	2	1	2	3	0	0	1	3	6	0	22
Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	100%	-	100%
Porcentaje acumulado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Índice de satisfacción media mensual	5,00	4,76	4,74	4,67	4,96	4,91	-	-	5,00	4,50	4,82	-	



2.

2.1 SERVICIO: Diseñar e impartir cursos a través del Centro de Creación Coreográfica de Andalucía

2.1.1 COMPROMISO: Mejorar la calidad de los servicios prestados, evaluando externamente los cursos de formación impartidos alcanzando un índice de satisfacción de los alumnos mayor o igual a 4,0

Indicador 2: Número de mujeres y hombres que han recibido formación. *Dato de actividad necesario para el análisis*

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	Porcentaje
Núm. total de mujeres	13	36	35	9	16	37	0	0	12	29	73	23	283	79,9%
Núm. total de hombres	4	10	7	2	7	5	0	0	3	6	18	9	71	20,1%
Núm. Total	17	46	42	11	23	42	0	0	15	35	91	32	354	

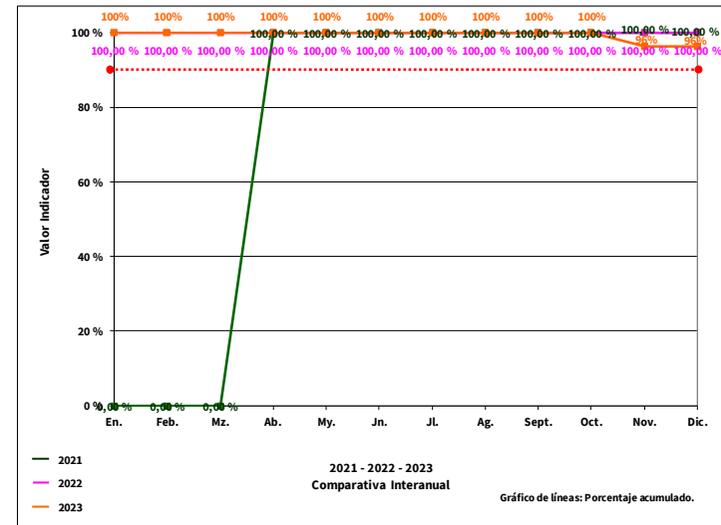
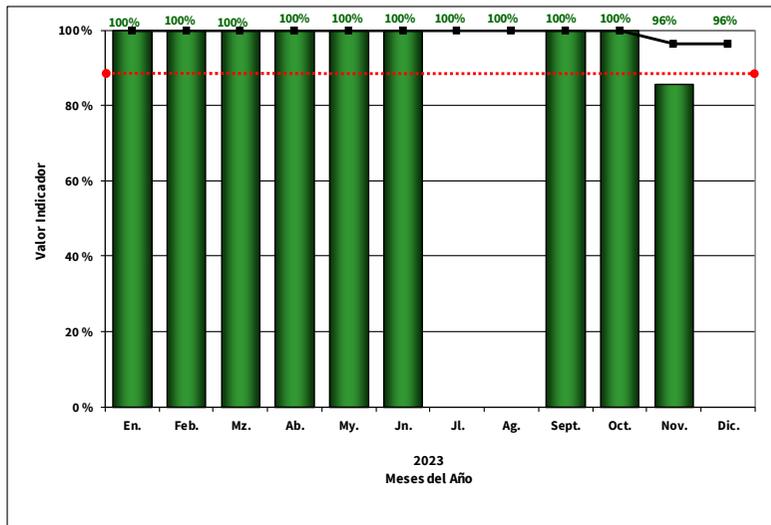
2.

2.1 SERVICIO: Diseñar e impartir cursos a través del Centro de Creación Coreográfica de Andalucía

2.1.2 COMPROMISO: Publicitar el 90% de los cursos del Centro de Creación Coreográfica de Andalucía al menos con 15 días de antelación.

Indicador 4: Porcentaje de actividades difundidas con al menos 15 días de antelación. *Valor límite establecido $\geq 90\%$*

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº total de cursos	3	3	2	1	2	3	0	0	3	3	7	0	27
Nº de cursos con difusión mayor o igual de 15 días	3	3	2	1	2	3	0	0	3	3	6	0	26
Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	86%	-	
Porcentaje acumulado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	96%	



2.

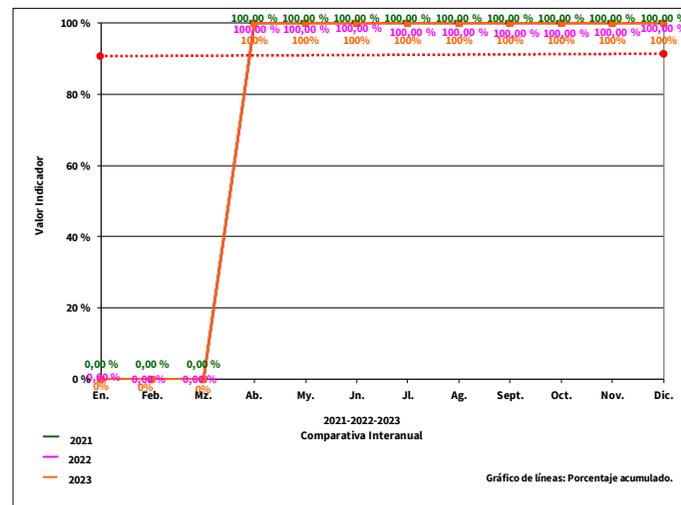
2.2 SERVICIO: Diseñar e impartir cursos de formación para jóvenes valores instrumentistas (Orquesta Joven de Andalucía y Joven Coro de Andalucía)

2.2.1 COMPROMISO: Mejorar la calidad de los servicios prestados, evaluando externamente los cursos de formación impartidos alcanzando un índice de satisfacción de los alumnos mayor o igual a 4,0

Indicador 5: Porcentaje de cursos evaluados con un índice de satisfacción $\geq 4,0$. *Valor límite establecido $\geq 90\%$.*

Indicador 6: Número de encuentros al año. *Dato de actividad necesario para el análisis*

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº total de cursos	0	0	0	2	0	1	1	0	0	1	1	1	7
Nº total de cursos evaluados	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	1	5
Nº de cursos con índice de satisfacción superior o igual a $\geq 4,0$	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	1	5
Porcentaje	-	-	-	100%	-	100%	100%	-	-	-	-	100%	
Porcentaje acumulado	-	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Índice de satisfacción media mensual	-	-	-	4,10	-	4,10	4,16	-	-	-	-	4,72	



2.

2.2 SERVICIO: Diseñar e impartir cursos de formación para jóvenes valores instrumentistas (Orquesta Joven de Andalucía y Joven Coro de Andalucía)

2.2.1 COMPROMISO: Mejorar la calidad de los servicios prestados, evaluando externamente los cursos de formación impartidos alcanzando un índice de satisfacción de los alumnos mayor o igual a 4,0

Indicador 7: Número de mujeres y hombres que han recibido formación en el Programa Andaluz para Jóvenes Instrumentistas.

Dato de actividad necesario para el análisis

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	Porcentaje
Núm. total de mujeres	0	0	0	70	0	23	55	0	0	10	23	20	201	51,9%
Núm. total de hombres	0	0	0	55	0	25	54	0	0	10	22	20	186	48,1%
Núm. Total	0	0	0	125	0	48	109	0	0	20	45	40	387	

2.

2.2 SERVICIO: Diseñar e impartir cursos de formación para jóvenes valores instrumentistas (Orquesta Joven de Andalucía y Joven Coro de Andalucía)

2.2.2 COMPROMISO: Publicitar el 90% de los cursos del Programa Andaluz de Jóvenes Instrumentistas al menos con 15 días de antelación.

Indicador 8: Número de encuentros anuales. *Dato de actividad necesario para el análisis.*

Indicador 9: Porcentaje de actividades difundidas con al menos 15 días de antelación. *Valor límite establecido $\geq 90\%$*

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº total de encuentros	0	0	0	2	0	1	1	0	0	1	1	1	7
Nº de encuentros con difusión mayor de 15 días				2		1	1			1	1	1	7
Porcentaje	-	-	-	100,00%	-	-	100,00%	-	-	-	-	100,00%	
Porcentaje acumulado	-	-	-	100,00%	-	-	100,00%	-	-	-	-	100,00%	

2.

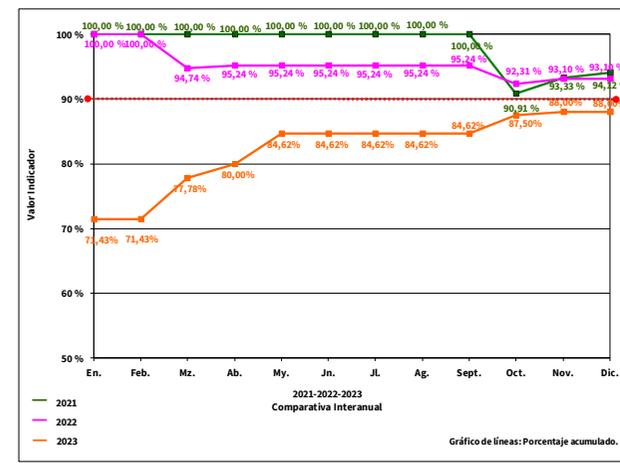
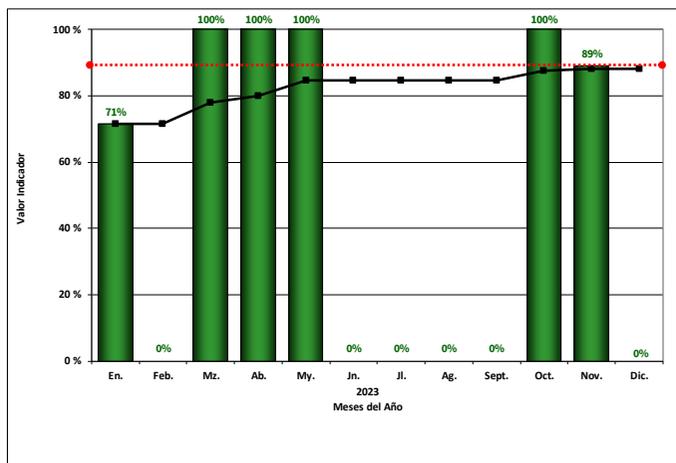
2.3 SERVICIO: Diseñar e impartir cursos en las áreas de dirección escénica, técnica y expresión oral, interpretación y técnicas del espectáculo

2.3.1 COMPROMISO: Mejorar la calidad de los servicios prestados, evaluando externamente los cursos de formación impartidos alcanzando un índice de satisfacción de los alumnos mayor o igual a 4,0

Indicador 10: Porcentaje de cursos evaluados con un índice de satisfacción $\geq 4,0$. *Valor límite establecido $\geq 90\%$.*

Indicador 11: Número de cursos impartidos al año. *Dato de actividad necesario para el análisis.*

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Escénica Técnica	5	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	0	13
Escénica Artística	3	0	2	2	3	0	0	0	0	5	4	0	19
Nº total de cursos	8	0	2	2	3	0	0	0	0	8	9	0	32
Nº total cursos evaluados	7	0	2	1	3	0	0	0	0	3	9	0	25
Nº de cursos con índice de satisfacción superior o igual a 4,0	5	0	2	1	3	0	0	0	0	3	8	0	22
Porcentaje	71%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	89%	0%	
Porcentaje acumulado	71,43%	71,43%	77,78%	80,00%	84,62%	84,62%	84,62%	84,62%	84,62%	87,50%	88,00%	88,00%	
Índice de satisfacción media mensual	4,08	0,00	4,65	4,90	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,75	4,50	0,00	



2.

2.3 SERVICIO: Diseñar e impartir cursos en las áreas de dirección escénica, técnica y expresión oral, interpretación y técnicas del espectáculo

2.3.1 COMPROMISO: Mejorar la calidad de los servicios prestados, evaluando externamente los cursos de formación impartidos alcanzando un índice de satisfacción de los alumnos mayor o igual a 4,0

Indicador 12: Número de mujeres y hombres que han recibido formación en las áreas de dirección escénica, técnica y expresión oral, interpretación y técnicas del espectáculo. *Dato de actividad necesario para el análisis*

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	Porcentaje
Núm. total de mujeres	0	0	0	70	0	23	55	0	0	10	23	20	201	51,9%
Núm. total de hombres	0	0	0	55	0	25	54	0	0	10	22	20	186	48,1%
Núm. Total	0	0	0	125	0	48	109	0	0	20	45	40	387	

2.

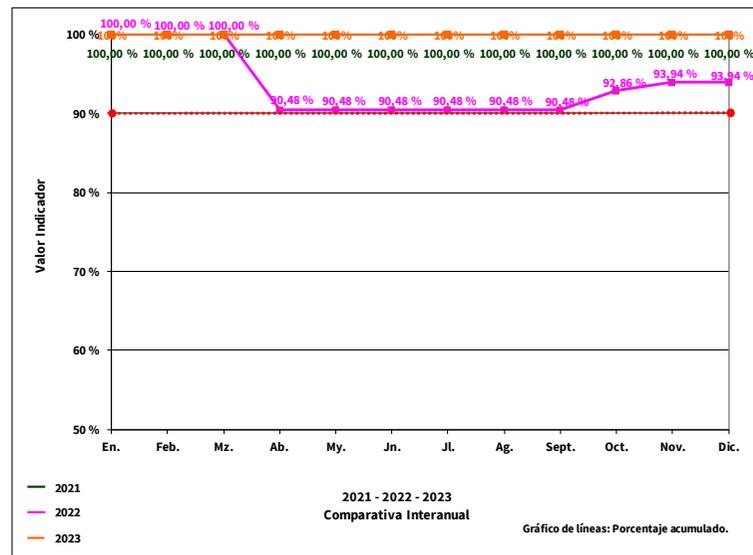
2.3 SERVICIO: Diseñar e impartir cursos en las áreas de dirección escénica, técnica y expresión oral, interpretación y técnicas del espectáculo

2.3.2 COMPROMISO: Publicitar el 90% de los cursos impartidos en las áreas de dirección escénica, técnica y expresión oral, interpretación y técnicas del espectáculo

Indicador 13: Número de cursos de formación programados al año. *Dato de actividad necesario para el análisis.*

Indicador 14: Porcentaje de actividades difundidas con al menos 15 días de antelación. *Valor límite establecido $\geq 90\%$*

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº total de cursos	8	0	2	2	3	0	0	0	0	8	9	0	32
Nº de cursos difundidos con al menos 15 días de antelación	8	0	2	2	3	0	0	0	0	8	9	0	32
Porcentaje	100%	-	100%	-	-	-	-	-	-	100%	100%	-	
Porcentaje acumulado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	



2.

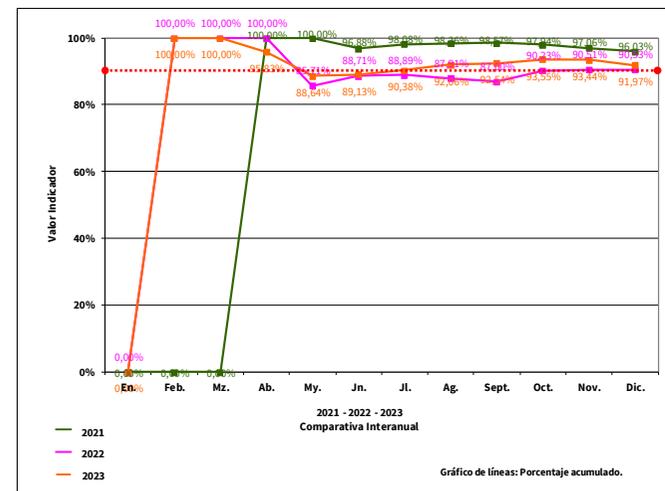
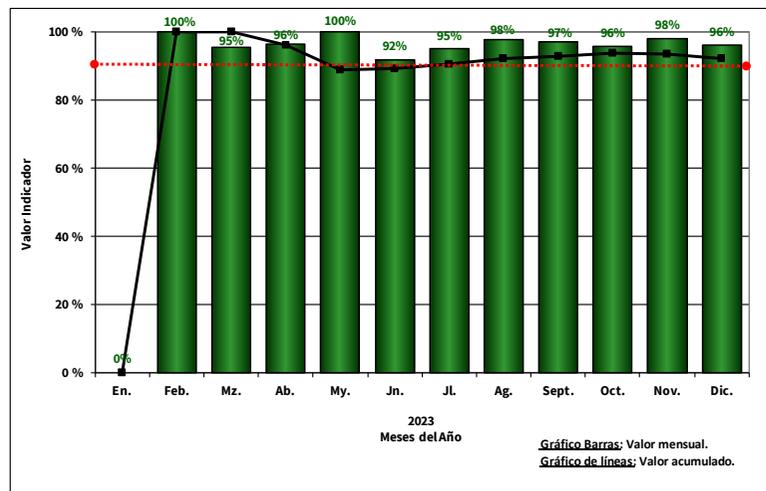
2.4 SERVICIO: Llevar espectáculos de teatro, circo, música y danza a los municipios andaluces, que anualmente se adhieren al programa mediante convenio, incluyendo también los espectáculos dirigidos al público infantil y juvenil a través del programa Abecedaria.

2.4.1 COMPROMISO: Mejorar la calidad de los servicios prestados, evaluando externamente la actividad desarrollada alcanzando un índice de satisfacción de las compañías mayor o igual a 7,0 (en una escala de 1 a 10)

Indicador 15: Número funciones representadas al año. *Dato de actividad necesario para el análisis.*

Indicador 23: Porcentaje de compañías satisfechas con la representación valorándola con una puntuación $\geq 7,0$. *Valor límite establecido $\geq 90\%$.*

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº total de representaciones	0	2	25	59	60	15	61	52	36	111	133	59	613
Nº total de representaciones valoradas	0	1	6	17	20	2	6	11	4	26	29	15	137
Nº de compañías satisfechas con la representación	-	1	6	16	16	2	6	11	4	25	27	12	126
Porcentaje	-	100%	100%	94%	80%	100%	100%	100%	100%	96%	93%	80%	
Porcentaje acumulado	-	100,00%	100,00%	95,83%	88,64%	89,13%	90,38%	92,06%	92,54%	93,55%	93,44%	91,97%	



2.

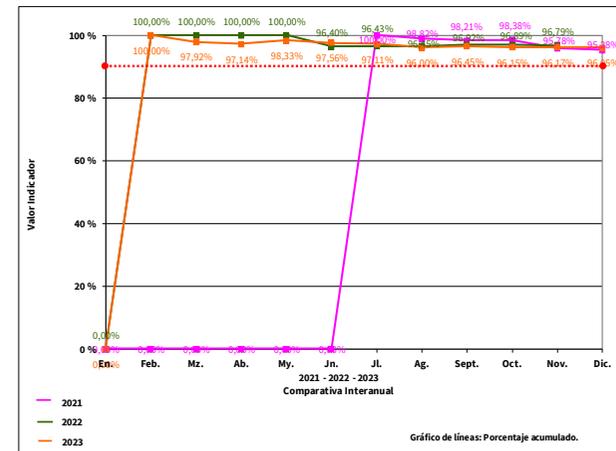
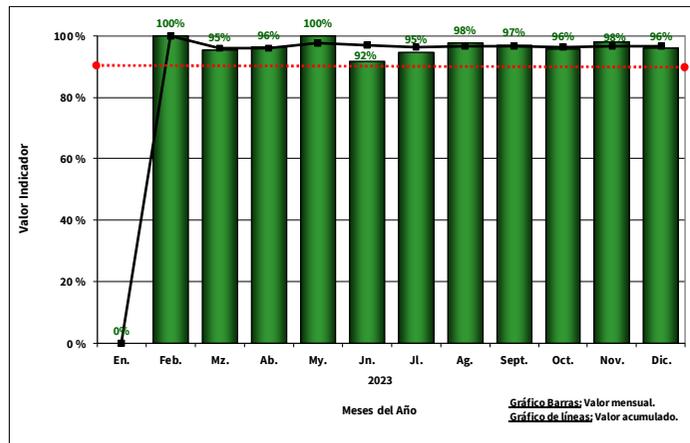
2.4 SERVICIO: Llevar espectáculos de teatro, circo, música y danza a los municipios andaluces, que anualmente se adhieren al programa mediante convenio, incluyendo también los espectáculos dirigidos al público infantil y juvenil a través del programa Abecedaria.

2.4.2 COMPROMISO: Mejorar la calidad de los servicios prestados, evaluando externamente la actividad desarrollada alcanzando un índice de satisfacción de los municipios mayor o igual a 7,0 (en una escala de 1 a 10)

Indicador 15: Número funciones representadas al año. *Dato de actividad necesario para el análisis.*

Indicador 18: Porcentaje de municipios satisfechos con la representación valorándola con una puntuación $\geq 7,0$. *Valor límite establecido $\geq 90\%$.*

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº total de representaciones	0	2	25	59	60	15	61	52	36	111	133	59	613
Nº total de representaciones valoradas	0	2	22	53	51	12	58	44	33	93	100	48	516
Nº de municipios que consideran cumplidas sus expectativas	-	2	21	51	51	11	55	43	32	89	98	46	499
Porcentaje	-	100%	95%	96%	100%	92%	95%	98%	97%	96%	98%	96%	
Porcentaje acumulado	-	100,00%	95,83%	96,10%	97,66%	97,14%	96,46%	96,69%	96,73%	96,47%	96,79%	96,71%	



2.

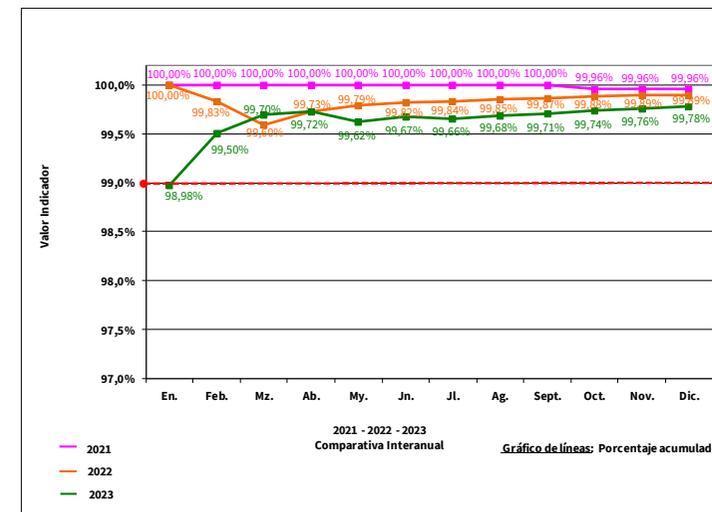
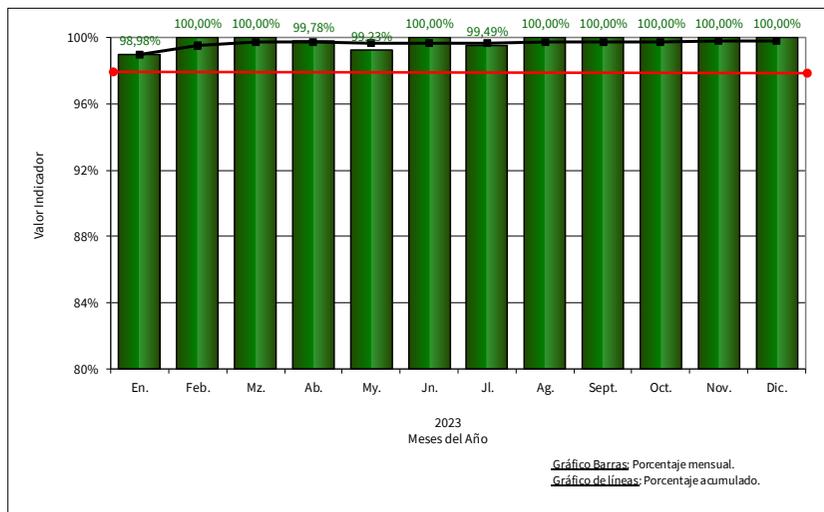
2.5 SERVICIO: Gestionar poniendo en valor los espacios culturales adscritos.

2.5.1 COMPROMISO: Responder a las solicitudes de reserva para visitas de grupos en un plazo menor o igual a 5 días.

Indicador 19: Número de reservas de visitas para grupos realizadas. *Dato de actividad necesario para el análisis.*

Indicador 20: Porcentaje de reservas de visitas para grupos contestadas en un plazo inferior o igual a 5 días. *Valor límite establecido $\geq 99\%$.*

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº de peticiones de visitas para grupos	294	310	398	448	389	284	197	197	250	341	281	195	3584
Nº de peticiones contestadas en un plazo ≥ 1 días	3	0	0	1	3	0	1	0	0	0	0	0	8
Porcentaje	98,98%	100,00%	100,00%	99,78%	99,23%	100,00%	99,49%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Porcentaje acumulado	98,98%	99,50%	99,70%	99,72%	99,62%	99,67%	99,66%	99,68%	99,71%	99,74%	99,76%	99,78%	



2.

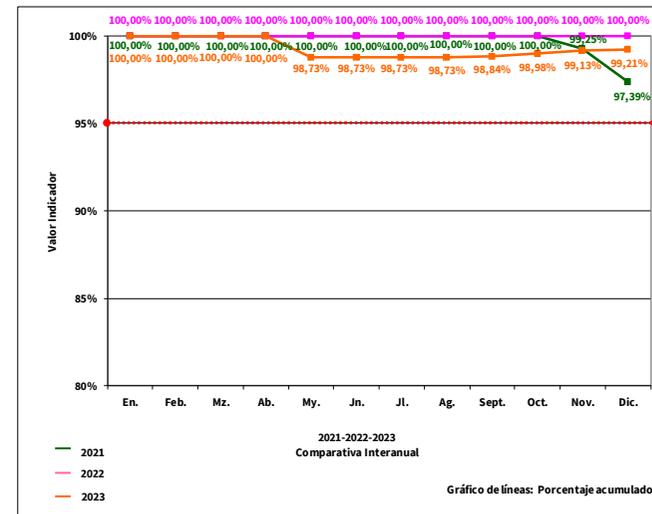
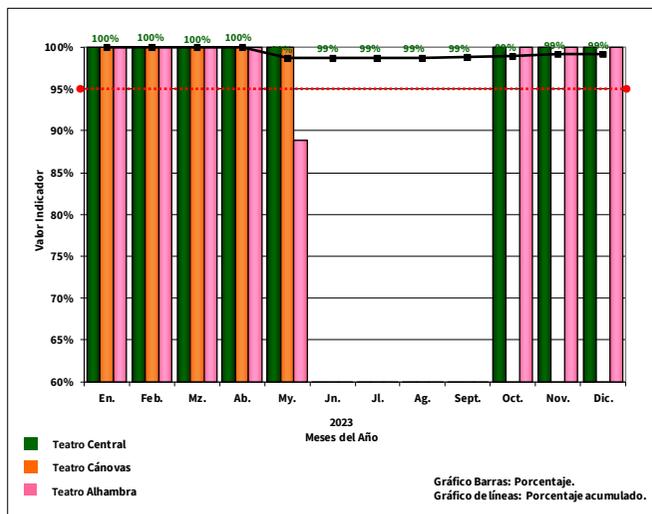
2.6 SERVICIO: Programar las actividades culturales escénicas y musicales de los teatros adscritos (Teatro Alhambra, Teatro Cánovas, Teatro Central)

2.6.1 COMPROMISO: Difundir los espectáculos programados con al menos 15 días de antelación.

Indicador 27: Número de espectáculos programadas al año. *Dato de actividad necesario para el análisis.*

Indicador 28: Porcentaje de espectáculos difundidos al menos con 15 días de antelación. *Valor límite establecido $\geq 95\%$.*

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Núm. total de espectáculos programados	12	19	16	12	20	0	0	0	7	12	17	12	127
Núm. de espectáculos difundidos en menos de 15 días de antelación	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Porcentaje	100%	100%	100%	100%	95%	-	-	-	-	100%	100%	100%	
Porcentaje acumulado	100%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	



2.

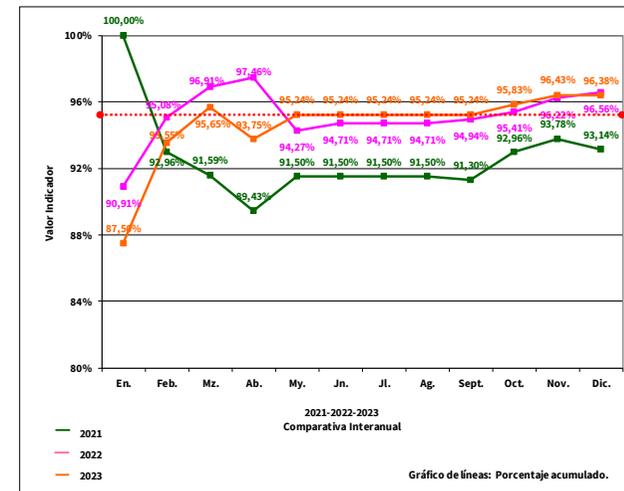
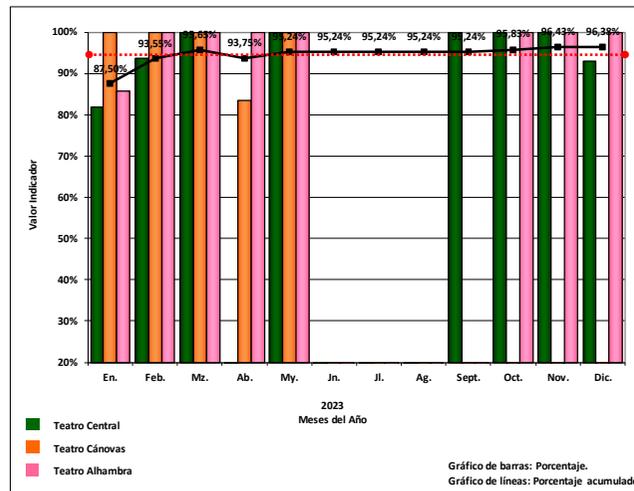
2.6 SERVICIO: Programar las actividades culturales escénicas y musicales de los teatros adscritos (Teatro Alhambra, Teatro Cánovas, Teatro Central)

2.6.2 COMPROMISO: Mantener las representaciones programadas en la fecha programada.

Indicador 29: Número de funciones programadas al año. *Dato de actividad necesario para el análisis.*

Indicador 28: Porcentaje de funciones sin modificación. *Valor límite establecido $\geq 95\%$.*

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Núm. total de representaciones programadas al año	24	38	30	20	35	-	-	-	-	21	28	25	231
Núm. total de representaciones modificadas	3	1	0	3	0	-	-	-	-	0	0	1	8
Porcentaje	88%	97%	100%	85%	100%	-	-	-	-	100%	100%	96%	
Porcentaje acumulado	88%	94%	96%	94%	95%	95%	95%	95%	95%	96%	96%	96%	



2.

2.7 SERVICIO: Producir y distribuir espectáculos flamencos

2.7.1 COMPROMISO: Difundir los espectáculos flamencos programados con al menos 15 días de antelación.

Indicador 31: Número de espectáculos flamencos programados al año. *Dato de actividad necesario para el análisis.*

Indicador 32: Porcentaje de espectáculos flamencos difundidos al menos con 15 días de antelación. *Valor límite establecido $\geq 95\%$.*

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº total de espectáculos flamencos programados	0	2	0	2	9	0	0	16	7	3	0	0	39
Nº de espectáculos difundidos en menos de 15 días de antelación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentaje	-	-	-	100%	100%	-	-	100%	100%	100%	-	-	
Porcentaje acumulado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

2.

2.7 SERVICIO: Producir y distribuir espectáculos flamencos

2.7.2 COMPROMISO: Mantener las funciones de flamenco en la fecha programada.

Indicador 33: Número de funciones de flamenco programadas al año. *Dato de actividad necesario para el análisis.*

Indicador 34: Porcentaje de funciones de flamenco sin modificación. *Valor límite establecido $\geq 95\%$.*

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº total de espectáculos flamencos programados	0	2	0	2	9	0	0	16	7	3	0	0	39
Nº de espectáculos difundidos en menos de 15 días de antelación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentaje	-	-	-	100%	100%	-	-	100%	100%	100%	-	-	
Porcentaje acumulado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

3. CONCLUSIONES



3.

CONCLUSIONES

Cumplimiento de los compromisos adquiridos:

El porcentaje de compromisos cumplidos ha sido del 92%, de manera que tanto los servicios como los compromisos están bien asegurados actualmente.

Actualización de la Carta de Servicios:

Con el tiempo se han ido modificando algunos servicios, compromisos e indicadores para mejorar los servicios que prestamos y para garantizar que los ciudadanos puedan recibir servicios cada vez más eficientes y de calidad, aunque está pendiente la publicación de estos cambios.



Junta de Andalucía