



Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2014 - 31/12/2014

Informe sobre el cuadro de mandos. Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería

Servicio:

1.1.- Ofrecer información general y específica sobre los servicios del Conjunto por cualquier medio (teléfono, fax, email y presencial).

Compromiso:

1. Responder a los interesados en el plazo de 24 horas en los casos en los que no se pueda hacer de forma inmediata.

Indicador:

1. Porcentaje de respuestas en plazo.

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2014	90.0	01/02/2014	90.0	01/03/2014	90.0	01/04/2014	90.0
31/01/2014		28/02/2014		31/03/2014		30/04/2014	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/05/2014	90.0	01/06/2014	90.0	01/07/2014	90.0	01/08/2014	90.0
31/05/2014		30/06/2014		31/07/2014		31/08/2014	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/09/2014	90.0	01/10/2014	90.0	01/11/2014	90.0	01/12/2014	90.0
30/09/2014		31/10/2014		30/11/2014		31/12/2014	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 1080.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

2.1.- Facilitar el acceso libre para el conocimiento de los restos arqueológicos del Conjunto.

Compromiso:

2. 80% de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos.

Indicador:

2. Porcentaje de satisfacción.

Informe sobre el cuadro de mandos. Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2014 31/03/2014	100.0	01/04/2014 30/06/2014	100.0	01/07/2014 30/09/2014	100.0	01/10/2014 31/12/2014	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 400.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

2.2.- Coordinar, organizar y dirigir actividades participativas didácticas (visitas), culturales y de difusión que acerque el conjunto a la sociedad.

Compromiso:

3. El 80% de los usuarios estén satisfechos o muy satisfechos.

➔ **Indicador:**

3. Porcentaje de satisfacción.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2014 31/03/2014	100.0	01/04/2014 30/06/2014	100.0	01/07/2014 30/09/2014	100.0	01/10/2014 31/12/2014	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 400.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

2.5.- Apoyar a las iniciativas de otras organizaciones e instituciones para el desarrollo de actividades y/o publicaciones con los valores propios del C. Monumental.

Compromiso:

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

➔ **Indicador:**

6. Número de colaboraciones.

Informe sobre el cuadro de mandos. Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 7

01/01/2014	7.0	01/07/2014	7.0
30/06/2014		31/12/2014	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 14.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

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

Compromiso:

8. Responder al 80% de las solicitudes en un plazo máximo de 15 días.

Indicador:

8. Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2014	80.0	01/04/2014	80.0	01/07/2014	80.0	01/10/2014	80.0
31/03/2014		30/06/2014		30/09/2014		31/12/2014	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 320.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

4.2.- Facilitar el estudio y las infraestructuras a los investigadores en las disciplinas de arqueología, historia e intervención sobre el patrimonio.

Compromiso:

9. Informar al 80% de las solicitudes en un plazo máximo de 5 días naturales.

Indicador:

9. Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

Informe sobre el cuadro de mandos. Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2014	80.0	01/04/2014	80.0	01/07/2014	80.0	01/10/2014	80.0
31/03/2014		30/06/2014		30/09/2014		31/12/2014	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 320.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

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

Compromiso:

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

➔ **Indicador:**

10. Número de intervenciones, apariciones públicas.

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 7 al año

01/01/2014	3.0	01/07/2014	4.0
30/06/2014		31/12/2014	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 7.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).