

Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de  
Carmona

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/02/2017 - 31/12/2017

---



## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

**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%

01/02/2017 28/02/2017	<b>100.0</b>	01/03/2017 31/03/2017	<b>100.0</b>	01/04/2017 30/04/2017	<b>100.0</b>	01/05/2017 31/05/2017	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/06/2017 30/06/2017	<b>100.0</b>	01/07/2017 31/07/2017	<b>100.0</b>	01/08/2017 31/08/2017	<b>100.0</b>	01/09/2017 30/09/2017	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/10/2017 31/10/2017	<b>100.0</b>	01/11/2017 30/11/2017	<b>100.0</b>	01/12/2017 31/12/2017	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

**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. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

01/01/2017 31/03/2017	<b>100.0</b>	01/04/2017 30/06/2017	<b>100.0</b>	01/07/2017 30/09/2017	<b>100.0</b>	01/10/2017 31/12/2017	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

**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%

01/01/2017 31/03/2017	<b>98.0</b>	01/04/2017 30/06/2017	<b>99.0</b>	01/07/2017 30/09/2017	<b>100.0</b>	01/10/2017 31/12/2017	<b>100.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 99.25

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

**Servicio:**

2.3.- Difundir las investigaciones, actividades y publicaciones sobre el conjunto.

**Compromiso:**

4. Publicar, via web, en el plazo de máximo de 30 días los resultados de todas las actuaciones de recuperación de patrimonio.

➔ **Indicador:**

4. Porcentaje de publicaciones en plazo.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

01/01/2017 31/03/2017	<b>100.0</b>	01/04/2017 30/06/2017	<b>100.0</b>	01/07/2017 30/09/2017	<b>100.0</b>	01/10/2017 31/12/2017	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** La actuación de la publicación se ha implementado en las redes sociales.

**Servicio:**

2.4.- Desarrollar programas de cooperación con otras instituciones culturales o centros de investigación.

**Compromiso:**

5. Realización al menos 2 programas anuales para el fomento y difusión del conjunto.

**Indicador:**

5. Número de programas.

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 2

01/01/2017 30/06/2017	<b>3.0</b>	01/07/2017 31/12/2017	<b>1.0</b>
--------------------------	------------	--------------------------	------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 4.0

**Seguimiento del Indicador:** Se han realizado diversos programas educativos a lo largo del curso escolar y de investigación con universidades.

**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. Arqueológico.

**Compromiso:**

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

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

**Indicador:**

6. Número de colaboraciones.

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 7

01/01/2017	<b>3.0</b>	01/07/2017	<b>7.0</b>
30/06/2017		31/12/2017	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 10.0

**Seguimiento del Indicador:** Colaboraciones con asociaciones culturales, con los CEIPs de la provincia y empresas.

**Servicio:**

3.1.- Asegurar la recuperación y conservación mueble e inmueble del Conjunto Arqueológico.

**Compromiso:**

7. Cumplimiento del programa de conservación del conjunto.

**Indicador:**

7. Cumplimiento de la programación de la Dirección General de Bienes Culturales con respecto al Conjunto.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

01/01/2017	<b>100.0</b>	01/04/2017	<b>100.0</b>	01/07/2017	<b>100.0</b>	01/10/2017	<b>100.0</b>
31/03/2017		30/06/2017		30/09/2017		31/12/2017	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 400.0

**Seguimiento del Indicador:** Ha habido inversiones en conservación para la tumba del Ritón y la cámara principal de la tumba de Servilia. También en mantenimiento.

**Servicio:**

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

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

### 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%

01/01/2017 31/03/2017	<b>100.0</b>	01/04/2017 30/06/2017	<b>100.0</b>	01/07/2017 30/09/2017	<b>100.0</b>	01/10/2017 31/12/2017	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

**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.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

01/01/2017 31/03/2017	<b>100.0</b>	01/04/2017 30/06/2017	<b>100.0</b>	01/07/2017 30/09/2017	<b>100.0</b>	01/10/2017 31/12/2017	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

**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.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

### Compromiso:

10. Publicaciones en revistas científicas o intervenciones en jornadas especializadas sobre el Conjunto Arqueológico 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

01/01/2017	<b>6.0</b>	01/07/2017	<b>3.0</b>
30/06/2017		31/12/2017	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 9.0

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

### Servicio:

5.1.- Facilitar la consulta y préstamo de volúmenes en la Biblioteca especializada del Conjunto.

### Compromiso:

11. Disponibilidad telemática de la disponibilidad de fondos bibliotecarios.

#### Indicador:

11. Porcentaje de actuaciones de los fondos.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 90%

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

### Servicio:

5.2.- Facilitar el préstamo interbibliotecario.

### Compromiso:

12. Responder a los interesados en el plazo máximo de 10 días.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

 **Indicador:**

12. Porcentaje de respuestas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/01/2017	<b>100.0</b>	01/07/2017	<b>100.0</b>
30/06/2017		31/12/2017	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

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