

Carta de Servicios del Instituto Andaluz del
Patrimonio Histórico (actualización)

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2017 - 31/12/2017



Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

Servicio:

Servicio de novedades de información del Patrimonio Histórico

Compromiso:

Elaborar y enviar los diversos boletines de novedades en los plazos publicados en el Portal Web del IAPH.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de boletines de novedades de información enviados en plazo.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Los boletines de novedades de información que incluye este servicio en la actualidad son: Becas y Ayudas (quincenal) y Novedades de Formación (mensual). Durante el año 2017 ha habido un total de 981 suscriptores.

Servicio:

Servicio de información de bienes culturales de Andalucía.

Compromiso:

Responder las peticiones pertinentes de información de bienes culturales, en un plazo máximo de 7 días hábiles.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de peticiones de información de bienes culturales atendidas en el plazo inferior a 7 días.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

98.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 98.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de cartografía digital del patrimonio.

Compromiso:

Respuesta a las peticiones pertinentes de cartografía digital en el plazo máximo de 14 días hábiles.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de peticiones de cartografía digital atendidas en un plazo inferior a 14 días

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017
31/12/2017

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de préstamo del fondo bibliográfico de la Biblioteca IAPH.

Compromiso:

Obtener una valoración de 3 sobre 5 en las encuestas de evaluación de los usuarios de los servicios de la Biblioteca.

➔ **Indicador:**

Grado de satisfacción de los usuarios respecto al servicio de la Biblioteca.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 3 sobre 5

01/01/2017
31/12/2017

4.51

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 4.51

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de préstamo interbibliotecario y obtención del documento bibliográfico (Biblioteca IAPH)

Compromiso:

Tramitar las peticiones de préstamo interbibliotecario y obtención del documento en un plazo máximo de 7 días hábiles.

Indicador:

Porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario y obtención del documento bibliográfico tramitadas en plazo inferior a 7 días.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de visionado y consulta de la Mediateca

Compromiso:

Obtener una valoración de 3 sobre 5 en las encuestas de evaluación de los usuarios del servicio de la Mediateca.

Indicador:

Grado de satisfacción de los usuarios de la Mediateca

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 3 sobre 5

01/01/2017

31/12/2017

4.5

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 4.5

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de obtención de documentos gráficos de la Mediateca del IAPH

Compromiso:

Atender las peticiones de un bien determinado en un plazo máximo de 7 días hábiles y las complejas en un plazo máximo de 14 días hábiles.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de documentos gráficos tramitadas en plazo

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de técnicas de examen por imagen: Fotografía digital; Fotografía con técnicas especiales; Videoendoscopia; Reflectografía infrarroja; Fluorescencia ultravioleta; Radiografía; Imagen termográfica.

Compromiso:

Atender las solicitudes de fotografía digital y fotografía con técnicas especiales en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la aceptación de prestación del servicio

Indicador:

Porcentaje de peticiones de fotografía digital y fotografía con técnicas especiales atendidas en un plazo máximo de 5 días

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017
31/12/2017

98.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 98.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Compromiso:

Atender las solicitudes de radiografía en el plazo máximo de 6 días hábiles desde la aceptación de prestación del servicio.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de solicitudes de radiografía atendidas en un máximo de 6 días

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017
31/12/2017

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Compromiso:

Atender las solicitudes de videoendoscopia y fluorescencia ultravioleta en el plazo máximo de 8 días hábiles desde la aceptación de prestación del servicio

➡ **Indicador:**

Porcentaje de solicitudes de videoendoscopia y fluorescencia ultravioleta resueltas en un plazo máximo de 8 días

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017
31/12/2017

100.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Compromiso:

Atender las solicitudes de reflectografía infrarroja en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la aceptación de prestación del servicio.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de reflectografía infrarroja atendidas en un plazo máximo de 10 días.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Compromiso:

Atender las solicitudes de imagen termográfica en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la aceptación de prestación del servicio.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de imagen termográfica atendidas en un plazo máximo de 15 días

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

Seguimiento del Indicador: En esta anualidad no se ha realizado ningún estudio termográfico.

Servicio:

Servicio de diagnóstico y proyectos de bienes del patrimonio histórico: diagnósticos de estado de conservación y propuestas de tratamiento; proyectos de conservación; y proyectos de musealización y puesta en valor.

Compromiso:

Redactar los diagnósticos de bienes muebles en el plazo máximo de 60 días hábiles.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

 **Indicador:**

Porcentaje de diagnósticos de bienes muebles que se entregan en 60 días hábiles.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

85.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 85.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Compromiso:

Redactar los proyectos de musealización en el plazo máximo de 80 días hábiles.

 **Indicador:**

Porcentaje de proyectos de musealización entregados en el plazo máximo de 80 días.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Compromiso:

Obtener una valoración de 3 sobre 5 en las encuestas de evaluación del servicio de diagnóstico y proyectos.

 **Indicador:**

Grado de satisfacción del usuario con respecto al diagnóstico elaborado.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 3

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

Seguimiento del Indicador: No se ha recibido ninguna encuesta del servicio en esta anualidad, aunque se ha facilitado a los usuarios.

Compromiso:

Redactar los diagnósticos de bienes inmuebles en el plazo máximo fijado en el presupuesto acordado con el solicitante.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de diagnósticos de bienes inmuebles que se entregan en plazo.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

Seguimiento del Indicador: No ha habido solicitudes durante la anualidad 2017.

Compromiso:

Redactar los proyectos de conservación en el plazo fijado en el presupuesto acordado con el solicitante.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de proyectos de conservación que se entregan en plazo.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

85.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 85.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicios de conservación, restauración e intervención en el patrimonio histórico: ejecución de proyectos de conservación; actuaciones de conservación preventiva.

Compromiso:

Realizar los proyectos de conservación y de conservación preventiva en el plazo máximo establecido en el proyecto o presupuesto aprobado.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de intervenciones realizadas en plazo.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

90.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 90.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Compromiso:

Obtener una valoración de 3 sobre 5 en las encuestas de evaluación del servicio de conservación, restauración e intervención.

➔ **Indicador:**

Grado de satisfacción del usuario con respecto al servicio de conservación, restauración e intervención

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 3

Seguimiento del Indicador: No se ha recibido ninguna encuesta del servicio en esta anualidad, aunque se ha facilitado a los usuarios.

Servicio:

Servicio de tasación de obras de arte y colecciones artísticas y arqueológicas.

Compromiso:

Realizar informes de tasación en el plazo máximo de 60 días hábiles.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de informes de tasación realizados en plazo

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

90.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 90.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de análisis estratigráfico de capas pictóricas

Compromiso:

Responder a las solicitudes de análisis estratigráfico en el plazo máximo de 20 días hábiles/muestra.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de análisis estratigráfico respondidas en plazo.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

92.3

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 92.3

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de análisis: identificación de maderas

Compromiso:

Responder a las solicitudes de identificación de maderas en el plazo máximo de de 20 días hábiles/muestra.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de identificación de maderas respondidas en plazo.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

100.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de análisis mineralógico mediante difracción de rayos X

Compromiso:

Responder a las solicitudes de análisis mineralógico en el plazo máximo de de 20 días hábiles/muestra.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de análisis mineralógico respondidas en plazo.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017
31/12/2017

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de asesoramiento paleobiológico

Compromiso:

Entregar los asesoramientos paleobiológicos en el plazo máximo de 60 días hábiles.

Indicador:

Porcentaje de asesoramientos paleobiológicos se entregan en el plazo establecido

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017
31/12/2017

100.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de préstamo del fondo bibliográfico del CAS

Compromiso:

Obtener una valoración de 3 sobre 5 en las encuestas de evaluación de los usuarios del fondo bibliográfico del CAS.

➔ **Indicador:**

Grado de satisfacción de los usuarios del fondo bibliográfico del CAS.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 3 sobre 5

01/01/2017

31/12/2017

4.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 4.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de préstamo interbibliotecario y obtención del documento bibliográfico del CAS

Compromiso:

Tramitar las peticiones de préstamo interbibliotecario y de obtención del documento bibliográfico del CAS en un plazo a máximo de 7 días hábiles.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario del CAS atendidas en el plazo indicado.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

100.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de obtención de documentos gráficos del CAS

Compromiso:

Atender las solicitudes de peticiones simples de obtención del documento gráfico en un plazo máximo de 7 días hábiles y las complejas en 14 días hábiles.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes de documentos gráficos del CAS atendidas en el plazo indicado.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de informes sobre el patrimonio arqueológico subacuático: bienes muebles e inmuebles

Compromiso:

Atender las demandas de informes sobre bienes del PAS en un plazo máximo de 70 días hábiles.

Indicador:

Porcentaje de informes sobre bienes del PAS que se entregan en el plazo establecido.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

100.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de tratamiento de bienes muebles de procedencia subacuática: desalación y estabilización; restauración.

Compromiso:

Atender los tratamientos de desalación y estabilización en un plazo máximo de 120 días hábiles para bienes de naturaleza no metálica.

Indicador:

Porcentaje de cumplimiento de plazos en los tratamientos de desalación y estabilización.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

72.11

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 72.11

Seguimiento del Indicador: En el año 2017 ha habido incidencias que han imposibilitado el cumplimiento del plazo estándar establecido, como los problemas para la eliminación de los elementos férricos que han penetrado en los restos arqueológicos, dificultando en gran medida su eliminación.

Compromiso:

Atender las restauraciones del PAS en un plazo máximo de 70 días hábiles.

Indicador:

Porcentaje de cumplimiento de plazos respecto al número de restauraciones del PAS realizadas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

Seguimiento del Indicador: Sin solicitudes durante esta anualidad

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

Servicio:

Servicio de cursos de especialización

Compromiso:

Obtener una valoración de 7 sobre 10 en las encuestas de evaluación de los cursos.

➡ **Indicador:**

Grado de satisfacción del alumnado de los cursos de especialización.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 7 sobre 10

01/01/2017

31/12/2017

8.7

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 8.7

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de orientación profesional

Compromiso:

Responder por correo electrónico las solicitudes de orientación profesional en un plazo máximo de 7 días hábiles.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de solicitudes de orientación profesional atendidas en el plazo de 7 días.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

71.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 71.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

Compromiso:

Dar cita a las solicitudes de orientación profesional en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la fecha de entrada.

Indicador:

Porcentaje de citas para orientación profesional realizadas en el plazo de 30 días.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2017

31/12/2017

71.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 71.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Revista PH Boletín del IAPH

Compromiso:

Publicación de la revista PH en los 10 primeros días del mes señalado como de publicación

Indicador:

Números editados en plazo de la revista ph sobre el total anual de números publicados.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90

01/01/2017

31/12/2017

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Compromiso:

Publicar en la web y las redes sociales las novedades de cada número de la revista en los 10 primeros días posteriores a su edición.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (actualización)

Indicador:

Novedades de la revista ph publicadas en plazo en la web y redes sociales sobre el total de números publicados

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Servicio de monografías

Compromiso:

Poner a disposición de los usuarios la versión web por capítulos de los libros en un plazo no superior al mes una vez que se haya agotado la tirada o transcurridos dos años desde la publicación de la versión impresa.

Indicador:

Número de publicaciones puestas a disposición en la web en plazo sobre el total de números publicados

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90

01/01/2017

31/12/2017

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).