

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

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2014 - 31/12/2014

---



## 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%

01/01/2014

31/12/2014

**97.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 97.0

**Seguimiento del Indicador:**

Los boletines de novedades de información que incluye este servicio en la actualidad son: Novedades de la Biblioteca (bimestral), Becas y Ayudas (quincenal) y Novedades de Formación (mensual). Durante el año 2014 ha habido un total de 871 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%

01/01/2014

31/12/2014

**96.0**

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

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 96.0

**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%

01/01/2014

31/12/2014

**99.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 99.0

**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

01/01/2014

31/12/2014

**4.36**

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

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 4.36

**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%

01/01/2014

**95.7**

31/12/2014

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 95.7

**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

01/01/2014

**4.13**

31/12/2014

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

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 4.13

**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%

01/01/2014

31/12/2014

**94.33**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 94.33

**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%

01/01/2014  
31/12/2014

**97.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 97.0

**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%

01/01/2014  
31/12/2014

**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%

01/01/2014  
31/12/2014

**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%

01/01/2014

**100.0**

31/12/2014

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%

01/01/2014

**100.0**

31/12/2014

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

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

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

### 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.

#### Indicador:

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

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/01/2014  
31/12/2014

**90.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 90.0

**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%

01/01/2014  
31/12/2014

**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.



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

**Indicador:**

Grado de satisfacción del usuario con respecto al diagnóstico elaborado.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 3

01/01/2014  
31/12/2014

**5.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 5.0

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

**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%

01/01/2014  
31/12/2014

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

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

**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%

01/01/2014  
31/12/2014

**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:

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.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/01/2014

31/12/2014

**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

01/01/2014

31/12/2014

**5.0**

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

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 5.0

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

### 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%

01/01/2014

31/12/2014

**90.0**

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%

01/01/2014

31/12/2014

**97.8**

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

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 97.8

**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%

01/01/2014

31/12/2014

**98.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 98.0

**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%

01/01/2014

31/12/2014

**96.0**

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

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 96.0

**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%

01/01/2014  
31/12/2014

**100.0**

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

01/01/2014  
31/12/2014

**4.0**

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

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%

01/01/2014

31/12/2014

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmética): 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%

01/01/2014

31/12/2014

**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 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%

01/01/2014

**100.0**

31/12/2014

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%

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

**Seguimiento del Indicador:** Servicio sin demanda durante el año 2014

**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:** Servicio sin demanda durante el año 2014

---

**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

01/01/2014

**8.17**

31/12/2014

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 8.17

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

---

**Servicio:**

Servicio de orientación profesional



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

### 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%

01/01/2014

31/12/2014

**60.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 60.0

#### Seguimiento del Indicador:

Se ha atendido al 100% de las solicitudes, pero durante la anualidad 2014 ha habido incidencias informáticas con la herramienta que gestiona el servicio y no se ha alcanzado el cumplimiento del estándar habitual. Estos problemas se han subsanado y se están llevando a cabo acciones correctivas para poder cumplir el estándar en el 2015.

### 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%

01/01/2014

31/12/2014

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

(Sin información adicional).

### Servicio:

Revista PH Boletín del IAPH

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

**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

01/01/2014

31/12/2014

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:**

Actualmente se editan al año 2 números de revista ph y 2 de ph investigación.

**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.

**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

01/01/2014

31/12/2014

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**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.

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

 **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

01/01/2014

31/12/2014

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:**

Se han puesto disponibles en el Portal Web del IAPH tres nuevos libros a texto completo.