

**Carta de Servicios del Centro Andaluz de Arte  
Contemporáneo**

**INFORME DE CUADRO DE MANDOS**

**01/01/2016 - 31/12/2016**

---



## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo

### Servicio:

Exposiciones: El Centro Andaluz de Arte Contemporáneo ofrece exposiciones temporales, de producción propia o en colaboración con otras instituciones, con el objetivo del fomento del arte contemporáneo.

Las exposiciones temporales del Centro son de carácter histórico, de carácter retrospectivo o antológico, así como exposiciones dedicadas a artistas contemporáneos.

### Compromiso:

2-Informar de las condiciones que puedan modificar la prestación de cualquiera de los servicios ofrecidos.

#### **Indicador:**

Número de incidencias relativas a la modificación en la prestación de cualquiera de los servicios ofrecidos

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

01/01/2016

31/12/2016

**0.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 0.0

**Seguimiento del Indicador:** 1

### Compromiso:

3-Informar de la programación de las actividades culturales y educativas con la suficiente antelación.

#### **Indicador:**

Reseñas del CAAC en Medios de Comunicación

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

01/01/2016

31/12/2016

**55221.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 55221.0

**Seguimiento del Indicador:** Envíos de anuncios de actividades 51940  
Impactos en medios de comunicación 3281

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo

### Servicio:

Espacios: El Centro Andaluz de Arte Contemporáneo, como valor añadido y diferencial, tiene su sede en el Monasterio de la Cartuja de Santa María de la Cuevas, fundado en 1399, y que en sus seis siglos de existencia ha conocido tres usos, el monástico, el militar y el fabril. El primero como monasterio cartujo, el segundo como cuartel de las tropas napoleónicas, y el tercero por su transformación en fábrica de loza y porcelana china, conservando de este uso fabril, su característica identidad visual de chimeneas y hornos.

El Centro Andaluz de Arte Contemporáneo cuenta también con jardines y huertas, que en su origen estaban dedicadas al trabajo agrícola para el suministro del monasterio y al esparcimiento de la comunidad religiosa. Actualmente estas zonas verdes visitables se utilizan como zonas expositivas y de descanso.

### Compromiso:

3- Facilitar la accesibilidad a personas de movilidad reducida, mediante rampas de acceso y sillas, a excepción de las limitaciones causadas por el propio edificio histórico.

#### Indicador:

Número de usuarios con discapacidad que hacen uso de las instalaciones

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

#### Estandar de Calidad:

01/01/2016	<b>5238.0</b>	01/04/2016	<b>6872.0</b>	01/07/2016	<b>4578.0</b>	01/10/2016	<b>5192.0</b>
31/03/2016		30/06/2016		30/09/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 21880.0

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

### Servicio:

Biblioteca: Su función es poner a disposición de las personas usuarias el conjunto de recursos existentes necesarios para la investigación en el campo del arte contemporáneo.

Para ello, la Biblioteca pretende facilitar el acceso de los usuarios a sus fondos bibliográficos a través de los siguientes servicios: consulta en sala, préstamo domiciliario, atención presencial, telefónica y por correo postal o electrónico, asesoramiento en la búsqueda y recuperación de la información y valoración de las propuestas de las personas usuarias acerca de la adquisición de títulos de su interés.

### Compromiso:

3- Garantizar que la sala de consulta reúna las condiciones mínimas exigibles para asegurar el estudio y la investigación.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo

### **Indicador:**

Número de personas usuarias en relación con el número de fondos documentales utilizados.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

01/01/2016  
31/12/2016

**1047.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 1047.0

**Seguimiento del Indicador:** Usuarios Biblioteca 1357

### **Indicador:**

Porcentaje y análisis de las consultas en sala con respuesta satisfactoria así como de las consultas realizadas sobre fondos no disponibles en Biblioteca.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

01/01/2016  
31/12/2016

**9.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 9.0

**Seguimiento del Indicador:** Índice de satisfacción, 9 sobre 10

### **Compromiso:**

4- Responder a toda demanda de información sobre la temática de la Biblioteca en un plazo no superior a 48 horas.

### **Indicador:**

Número de préstamos domiciliarios en relación con el número de usuarios.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

01/01/2016  
31/12/2016

**0.0**

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 0.0

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

### Servicio:

Centro de Documentación: El Centro de Documentación presta los siguientes servicios: Acceso al fondo fotográfico de las actividades realizadas por el Centro desde noviembre de 2000, acceso a discos compactos de música contemporánea y al fondo videográfico.

Para la prestación de estos servicios, el Centro Andaluz de Arte Contemporáneo pone a disposición de sus usuarios una sala de lectura y equipamiento informático y audiovisual.

### Compromiso:

1- Proporcionar al visitante información adecuada sobre el contenido básico de las exposiciones e itinerario de la visita.



### Indicador:

Número de puntos de información en donde el Centro Andaluz de Arte Contemporáneo publica sus servicios y productos.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

### Estandar de Calidad:

01/01/2016

**2410.0**

31/12/2016

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 2410.0

**Seguimiento del Indicador:** 2410 puntos de información (incluye redes sociales, pero no los seguidores)

### Servicio:

Web: El Centro Andaluz de Arte Contemporáneo cuenta con una página web con la información general y específica de su oferta cultural: [www.caac.es](http://www.caac.es)

### Compromiso:

2- Realizar encuestas entre las personas usuarias para evaluar el grado de satisfacción de los servicios prestados así como su percepción sobre la oferta de servicios y su cumplimiento y el nivel de calidad de éste.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo

 **Indicador:**

Número de sugerencias presentadas clasificadas por asuntos.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

01/01/2016  
31/12/2016

**5.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 5.0

**Seguimiento del Indicador:** 5

---

**Servicio:**

Publicaciones: El Centro Andaluz de Arte Contemporáneo tiene una línea de publicaciones derivadas principalmente de sus actividades expositivas que se acompaña del material divulgativo.

**Compromiso:**

1- Realizar encuestas entre las personas usuarias para evaluar el grado de satisfacción de los servicios prestados así como su percepción sobre la oferta de servicios y su cumplimiento y el nivel de calidad de éste.

 **Indicador:**

Número de reclamaciones presentadas clasificándolas por asuntos.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:**

01/01/2016  
31/12/2016

**12.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 12.0

**Seguimiento del Indicador:** 12 reclamaciones