

Carta de Servicios del Centro Andaluz de Arte
Contemporáneo

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2019 - 31/12/2019



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: semestralmente

Estandar de Calidad:

01/01/2019	1.0	01/07/2019	1.0
30/06/2019		31/12/2019	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 2.0

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: semestralmente

Estandar de Calidad:

01/01/2019	55897.0	01/07/2019	58356.0
30/06/2019		31/12/2019	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 114253.0

Seguimiento del Indicador: Envíos de anuncios de actividades 17258
Impactos en medios de comunicación 4873

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:

01/01/2019	7447.0	01/04/2019	11452.0	01/07/2019	2458.0	01/10/2019	5803.0
31/03/2019		30/06/2019		30/09/2019		31/12/2019	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 27160.0

Seguimiento del Indicador: 6254

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:

Seguimiento del Indicador: Usuarios Biblioteca

➔ **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:

01/01/2019
31/12/2019

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

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:

01/01/2019
31/12/2019

55.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 55.0

Seguimiento del Indicador: 15

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

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:

01/01/2019

31/12/2019

4792.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 4792.0

Seguimiento del Indicador:

8652 puntos de información (incluye redes sociales, pero no los seguidores habituales)

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

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.

Indicador:

Número de sugerencias presentadas clasificadas por asuntos.

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad:

01/01/2019
31/12/2019

12.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 12.0

Seguimiento del Indicador: 7

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 calificándolas por asuntos.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad:

01/01/2019
31/12/2019

17.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 17.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).