

CARTA DE SERVICIOS DEL CONJUNTO ARQUEOLÓGICO BAELO CLAUDIA

INFORME DE CUADRO DE MANDOS 2025

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

ENRIQUE MENDEZ CORTEGANO

19/03/2026

VERIFICACIÓN

Pk2jmAE44DWA2R4R6ZGLBJ9KCXKALK

PÁG. 1/7



En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14.b de la Ley 1/2014, de Transparencia Pública de Andalucía, así como en el artículo 10 del Decreto 317/2003, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el presente informe de seguimiento expone los resultados obtenidos en relación con el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios de (*indicar nombre de la Carta*), haciendo posible de este modo el ejercicio de rendición de cuentas y transparencia en la actividad pública.

Las Cartas de Servicios son instrumentos para la calidad de los servicios públicos que cumplen una doble finalidad: por un lado, son herramientas diseñadas para la mejora continua de los servicios y, por otro, actúan como documentos a través de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los servicios que prestan, los derechos y obligaciones de los usuarios, los modos de acceso y participación y, especialmente, los compromisos de calidad que asumen en la prestación de sus servicios, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la creciente demanda de transparencia en la gestión pública.

El seguimiento y la evaluación de los resultados resultan así aspectos esenciales para valorar tanto el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad asumidos como el grado de satisfacción de la ciudadanía, impulsando de esta manera la mejora continua de los servicios prestados.

En este contexto, los informes de seguimiento se convierten en herramientas fundamentales para facilitar la toma de decisiones orientadas a la mejora continua, mediante la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades que permitan adaptar la prestación de los servicios a las necesidades reales de la ciudadanía.

Para más información y detalle sobre los contenidos de la Carta de Servicios de (*indicar nombre de la Carta*) puede visitar este [enlace](#) (*incluir hipervínculo directo a la Carta en el Portal de Transparencia*)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ENRIQUE MENDEZ CORTEGANO	19/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmAE44DWA2R4R6ZGLBJ9KCXKALK	PÁG. 2/7	

CARTA DE SERVICIOS DEL CONJUNTO ARQUEOLÓGICO BAELO CLAUDIA

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

Servicio: 1. Información a atención a la ciudadanía

Compromiso: responder a los interesados en el plazo de 24 horas en los casos en los que no se pueda hacer de forma inmediata

Indicador: porcentaje de respuestas en plazo.

Frecuencia de la medición: anual

Estándar de calidad: 80%

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **70%**

Observaciones: Falta personal de atención al público. Las consultas se atienden desde la Delegación por personal que no es propio del Conjunto.

Servicio: 2. Difusión.

2.1. Facilitar el acceso libre para el conocimiento de los restos arqueológicos del Conjunto.

Compromiso: el 80% de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos.

Indicador: porcentaje de satisfacción.

Frecuencia de la medición: anual

Estándar de calidad: 80%

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **100%**

Observaciones:

Servicio: 2. Difusión.

2.2. Coordinar, organizar y dirigir actividades participativas didácticas (visitas), culturales y de difusión que acerque el conjunto a la sociedad.

Compromiso: el 80% de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos

Indicador: porcentaje de satisfacción.

Frecuencia de la medición: anual

Estándar de calidad: 80%

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **90%**

Observaciones:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

ENRIQUE MENDEZ CORTEGANO

19/03/2026

VERIFICACIÓN

Pk2jmAE44DWA2R4R6ZGLBJ9KCXKALK

PÁG. 3/7



CARTA DE SERVICIOS DEL CONJUNTO ARQUEOLÓGICO BAELO CLAUDIA

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

Servicio: 2. Difusión.

2.3. Difundir las investigaciones, actividades y publicaciones sobre el Conjunto.

Compromiso: publicar vía web en el plazo máximo de 30 días los resultados de todas las actuaciones de recuperación de patrimonio.

Indicador: porcentaje de publicaciones en plazo.

Frecuencia de la medición: anual

Estándar de calidad: 100%

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **50%**

Observaciones: Desde el Dpto de biblioteca del Conjunto se publicitan por redes sociales las novedades en libros sobre el conjunto, pero no se informa sobre estudios ni otras publicaciones

Servicio: 2. Difusión.

2.4. Desarrollar programa de cooperación con otras instituciones culturales y centros de investigación.

Compromiso: realización al menos 2 programas anuales para el fomento y difusión del Conjunto.

Indicador: número de programas.

Frecuencia de la medición: anual.

Estándar de calidad: 2

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **1**

Observaciones: Se realiza un encargo de investigación con equipo universitario.

Servicio: 2. Difusión.

2.5. Apoyar las iniciativas de otras organizaciones e instituciones para el desarrollo de actividades y/o publicaciones.

Compromiso: realización de al menos 5 colaboraciones anuales.

Indicador: número de colaboraciones.

Frecuencia de la medición: anual.

Estándar de calidad: 5

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **1**

Observaciones:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ENRIQUE MENDEZ CORTEGANO	19/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmAE44DWA2R4R6ZGLBJ9KCXKALK	PÁG. 4/7	

CARTA DE SERVICIOS DEL CONJUNTO ARQUEOLÓGICO BAELO CLAUDIA

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

Servicio: 2. Difusión.

2.6. Exposición permanente de materiales y objetos arqueológicos y acceso a la información mediante recursos interactivos.

Compromiso: proporcionar al visitante información sobre el contenido e itinerario de la exposición.

Indicador: porcentaje de satisfacción.

Frecuencia de la medición: anual.

Estándar de calidad: 80%

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **80%**

Observaciones: Este servicio se ha limitado a la zona exterior debido a las obras en el museo. Se ha reforzado la información de las zonas destacables y las piezas más interesantes.

Servicio: 3. Conservación. Asegurar la recuperación y conservación mueble e inmueble del Conjunto Arqueológico.

Compromiso: cumplimiento del programa de conservación del Conjunto.

Indicador: cumplimiento de la programación de la Dirección General competente.

Frecuencia de la medición: anual.

Estándar de calidad: 80%

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **20%**

Observaciones: En 2025 no se ha realizado programa de conservación de elementos arquitectónicos en la ciudad. Solo en ciertas piezas muebles destacadas

Servicio: 4. Investigación.

4.1. Atender a las solicitudes de los investigadores en las salas de investigación.

Compromiso: Responder al 80% de las solicitudes en un plazo máximo de 15 días

Indicador: porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

Frecuencia de la medición: anual.

Estándar de calidad: 80%

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **100%**

Observaciones:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ENRIQUE MENDEZ CORTEGANO	19/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmAE44DWA2R4R6ZGLBJ9KCXKALK	PÁG. 5/7	

CARTA DE SERVICIOS DEL CONJUNTO ARQUEOLÓGICO BAELO CLAUDIA

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

Servicio: 4. Investigación.

4.2. Facilitar el estudio y las infraestructuras a los investigadores sobre el patrimonio del Conjunto.

Compromiso: informar al 80% de las solicitudes en un plazo máximo de 5 días naturales.

Indicador: porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

Frecuencia de la medición: anual.

Estándar de calidad: 80%

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **100%**

Observaciones:

Servicio: 4. Investigación.

4.3. Promover la investigación asociada a las obras que se llevan a cabo en el Conjunto.

Compromiso: publicaciones en revistas científicas o intervenciones en jornadas sobre el Conjunto.

Indicador: número de publicaciones o intervenciones.

Frecuencia de la medición: anual

Estándar de calidad: 1

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **2**

Observaciones: Referidas a estudios diversos, para estudios universitarios, másteres, o publicación científicas

Servicio: 5. Servicio de Biblioteca. Facilitar la consulta y el préstamo interbibliotecario.

5.1. Facilitar la consulta y préstamos de volúmenes en la biblioteca del Conjunto.

Compromiso: Actualización telemática de la disponibilidad de fondos bibliográficos.

Indicador: porcentaje de actualización de fondos.

Frecuencia de la medición: anual

Estándar de calidad: 80%

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **100%**

Observaciones:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ENRIQUE MENDEZ CORTEGANO	19/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmAE44DWA2R4R6ZGLBJ9KCXKALK	PÁG. 6/7	

CARTA DE SERVICIOS DEL CONJUNTO ARQUEOLÓGICO BAELO CLAUDIA

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

Servicio: 5. Servicio de Biblioteca.

5.2. Facilitar la consulta y el préstamo interbibliotecario.

Compromiso: Responder a los interesados en un plazo máximo de 10 días.

Indicador: porcentaje de respuestas en plazo.

Frecuencia de la medición: anual

Estándar de calidad: 80%

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **100%**

Observaciones:

En Cádiz, a la fecha acreditada en la firma electrónica

EL JEFE DE SV DE INSTITUCIONES Y PROGRAMAS CULTURALES

Fdo.: Enrique Méndez Cortegano

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

ENRIQUE MENDEZ CORTEGANO

19/03/2026

VERIFICACIÓN

Pk2jmAE44DWA2R4R6ZGLBJ9KCXKALK

PÁG. 7/7

