

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO ANDALUZ DE ARTE CONTEMPORANEO --

--

INFORME DE CUADRO DE MANDOS 2025

| | | | |
|--------------------------|--------------------------------|---|------------|
| MANUEL RAMON REINA GOMEZ | | 08/04/2026 | PÁGINA 1/5 |
| VERIFICACIÓN | BndJA9BJFTB5D9N7T3G6ABZ56RWWQP | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

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 del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo, 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 del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo puede visitar este enlace <https://juntadeandalucia.es/boja/2004/137/3>

| | | | |
|--------------------------|--------------------------------|---|------------|
| MANUEL RAMON REINA GOMEZ | | 08/04/2026 | PÁGINA 2/5 |
| VERIFICACIÓN | BndJA9BJFTB5D9N7T3G6ABZ56RWWQP | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

Servicio: EXPOSICIONES

El CAAC 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 1: 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 medición: semestralmente

Estándar de calidad:

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: (Indicar periodo y valor alcanzado) **0,00**

Compromiso 2: INFORMAR DE LA PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES CULTURALES Y EDUCATIVAS CON LA SUFICIENTE ANTELACIÓN

Indicador: RESEÑAS DEL CAAC EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Frecuencia de medición: semestralmente

Estándar de calidad:

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: (Indicar periodo y valor alcanzado) **51259,00**

Seguimiento del indicador: envíos de anuncios de actividades 65765 / Impacto en medios de comunicación 6587

Servicio: ESPACIOS: EL CAAC COMO VALOR AÑADIDO Y DIFERENCIAL TIENE SU SEDE EN EL ANTIGUO MONASTERIO DE LA CARTUJA DE SANATA MARÍA DE LAS CUEVAS, FUNDADO EN 1399 Y QUE EN SUSSEIS 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 TRANSFORMCIÓN EN FÁBRICA DE LOZA FINA Y PORCELANA CHINA, CONSERVANDO DE ESTE USO FABRIL SU CARACTERISTICA IDENTIDAD VISUAL DE CHIMENEAS Y HORNOS.

EL CAAC CUENTA TAMBIÉN CON JARDINES Y HUERTAS QUE, ORIGINALMENTE, ESTABAN DEDICADAS AL TRABAJO AGRICOLA PARA EL SUMINISTRO DEL MONASTERIO Y EL ESPARCIMIENTO DE LA COMUNIDAD RELIGIOSA. ACTUALMENTE ESTAS ZONAS VERDES VISITABLES SE UTILIZAN COMO ZONAS EXPOSITIVAS Y DE DESCANSO.

Compromiso 1 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.

| | | | |
|--------------------------|--------------------------------|---|------------|
| MANUEL RAMON REINA GOMEZ | | 08/04/2026 | PÁGINA 3/5 |
| VERIFICACIÓN | BndJA9BJFTB5D9N7T3G6ABZ56RWWQP | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

CARTA DE SERVICIOS DE
Informe sobre el cuadro de mandos 2025

Indicador: Número de usuarios con discapacidad que hacen uso de las instalaciones
 Frecuencia de medición: trimestral
 Estándar de calidad: (valor)

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: (Indicar periodo y valor alcanzado) **6896,00**

Observaciones: (Indicar observaciones si procede, comentando las causas de incumplimiento y las medidas o acciones correctoras adoptadas)

Servicio: BIBLIOTECA. SU FUNCIÓN ES PONER A DISPOSICION DE LAS PERSONAS USUARIAS EL CONJUNTO DE RECURSOS EXISTENTES NECESARIOS PARA LA INVESTIGACIÓN EN EL CAMPO DEL ARTE CONTEMPORANEO. PARA ELLO, LA BIBLIOTECA PRETENDE FACILITAR EL ACCESO DE LOS USUARIOS A SUS FONDOS BIBLIOGRÁFICOS A TRAVÑES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS. CONSULTA EN SALA, PRÉSTAMO DOMICILIARIO, ATENCIÓN PRESENCIAL, TELEFONICA 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 TITULOS DE SU INTERÉS.

Compromiso 1: Garantizar que la sala de consulta reúna las condiciones mínimas exigibles para asegurar el estudio y la investigación

Indicador: Número de personas usuarias en relación con el numero de fondos documentales utilizados
 Frecuencia de medición: anual
 Estándar de calidad: (2256,00)

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: (Indicar periodo y valor alcanzado) **2256,00**

Compromiso 2: Porcentaje y análisis de las consultas en sala con respuesta satisfactoria, así como de las consultas realizadas sobre fondos no disponibles en biblioteca

Indicador: Número de personas usuarias en relación con el número de fondos documentales utilizados
 Frecuencia de medición: anual
 Estándar de calidad: sin información adicional

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: (Indicar periodo y valor alcanzado)

Observaciones: sin información adicional.

Compromiso 3 Responder a toda la demanda de información sobre la temática de la Biblioteca en un plazo no superior a 48 horas

Indicador: Número de prestamos domiciliarios en relación con el numero de usuarios
 Frecuencia de medición: anual
 Estándar de calidad: 60,00

CARTA DE SERVICIOS DE
 Informe sobre el cuadro de mandos 2025

Servicio: CENTRO DE DOCUMENTACIÓN. EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS: ACCESO L FONDO FOTOGRÁFICO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL CENTRO DESDE NOVIEMBRE DEL AÑO 2000, ACCESO A DISCOS COMPACTOS DE MUSICA CONTEMPORANEA Y AL FONDO VIDEOGRAFICO.

PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EL CAAC PONE A DISPOSICION DE SUS USUARIOS UNA SALA DE LECTURA Y EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y AUDIOVISUAL.

Compromiso 1: proporcionar al visitante información adecuada sobre el contenido adecuada sobre el contenido básico de las exposiciones e itinerario de la visita.

Indicador: Número de puntos de información en donde el CAAC publica sus servicios y productos

Frecuencia de medición: anual

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: (Indicar periodo y valor alcanzado) **5245,00**

Servicio: WEB. EL CENTRO ANDALUZ DE ARTE CONTEMPORANEO DISPNE DE UNA PAGINA WEB CON INFORMACIÓN GENERAL Y ESPECIFICA DE SU OFERTQ CULTURAL WWW, CAAC.ES

Compromiso : Grado de satisfacción de los servicio prestados así como su percepción sobre la oferta de servicios y su cumplimiento y el nivel de calidad de éste.

Indicador: sugerencias presentadas clasificadas por asuntos

Frecuencia de medición: anual

Estándar de calidad: 9,00

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: (Indicar periodo y valor alcanzado) **9,00**

Observaciones: Valoración obtenida en una escala de 0 (poca satisfacción) a 10 (excelente)

Servicio: PUBLICACIONES. EL CAAC TIENE UNA LINEA DE PUBLICACIONES DERIVADAS PRINCIPALMENTE DE SUS ACTIVIDADES EXPOSITIVAS QUE SE ACOMPAÑA DE 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 medición: anual

Estándar de calidad: 7

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: (Indicar periodo y valor alcanzado) **7**

Observaciones: El número de reclamaciones ha disminuido significativamente desde que se puede abonar la entrada mediante pago con tarjeta electrónica