

Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de
Carmona

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2020 - 31/12/2020



Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Servicio:

1.1.- Ofrecer información general y específica sobre los servicios del Conjunto por cualquier medio (teléfono, fax, email y presencial).

Compromiso:

1. Responder a los interesados en el plazo de 24 horas en los casos en los que no se pueda hacer de forma inmediata.

Indicador:

1. Porcentaje de respuestas en plazo.

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2020	100.0	01/02/2020	100.0	01/03/2020	100.0	01/04/2020	100.0
31/01/2020		29/02/2020		31/03/2020		30/04/2020	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/05/2020	100.0	01/06/2020	100.0	01/07/2020	100.0	01/08/2020	100.0
31/05/2020		30/06/2020		31/07/2020		31/08/2020	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/09/2020	100.0	01/10/2020	100.0	01/11/2020	100.0	01/12/2020	100.0
30/09/2020		31/10/2020		30/11/2020		31/12/2020	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

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

Compromiso:

2. 80% de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos.

Indicador:

2. Porcentaje de satisfacción.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2020 31/03/2020	100.0	01/04/2020 30/06/2020	100.0	01/07/2020 30/09/2020	100.0	01/10/2020 31/12/2020	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

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

Compromiso:

3. El 80% de los usuarios estén satisfechos o muy satisfechos.

➡ **Indicador:**

3. Porcentaje de satisfacción.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2020 31/03/2020	99.5	01/04/2020 30/06/2020	100.0	01/07/2020 30/09/2020	100.0	01/10/2020 31/12/2020	100.0
--------------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 99.88

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

2.3.- Difundir las investigaciones, actividades y publicaciones sobre el conjunto.

Compromiso:

4. Publicar, via web, en el plazo de máximo de 30 días los resultados de todas las actuaciones de recuperación de patrimonio.

➡ **Indicador:**

4. Porcentaje de publicaciones en plazo.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2020 31/03/2020	100.0	01/04/2020 30/06/2020	100.0	01/07/2020 30/09/2020	100.0	01/10/2020 31/12/2020	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: La actuación de la publicación se ha implementado en las redes sociales.

Servicio:

2.4.- Desarrollar programas de cooperación con otras instituciones culturales o centros de investigación.

Compromiso:

5. Realización al menos 2 programas anuales para el fomento y difusión del conjunto.

➔ **Indicador:**

5. Número de programas.

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 2

01/01/2020 30/06/2020	1.0	01/07/2020 31/12/2020	1.0
--------------------------	------------	--------------------------	------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 2.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

2.5.- Apoyar a las iniciativas de otras organizaciones e instituciones para el desarrollo de actividades y/o publicaciones con los valores propios del C. Arqueológico.

Compromiso:

6. Realización al menos de 5 colaboraciones anuales para el fomento y difusión del Conjunto.

➔ **Indicador:**

6. Número de colaboraciones.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 7

01/01/2020	2.0	01/07/2020	2.0
30/06/2020		31/12/2020	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 4.0

Seguimiento del Indicador: Colaboraciones con asociaciones culturales, con los CEIPs de la provincia, empresas y el Ayuntamiento de Carmona (en 2020 menos debido a la pandemia por covid-19).

Servicio:

3.1.- Asegurar la recuperación y conservación mueble e inmueble del Conjunto Arqueológico.

Compromiso:

7. Cumplimiento del programa de conservación del conjunto.

Indicador:

7. Cumplimiento de la programación de la Dirección General de Bienes Culturales con respecto al Conjunto.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2020	100.0	01/04/2020	100.0	01/07/2020	100.0	01/10/2020	100.0
31/03/2020		30/06/2020		30/09/2020		31/12/2020	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 400.0

Seguimiento del Indicador: Ha habido inversiones en conservación para la redacción del proyecto de restauración de la tumba de Servilia. También en materia de mantenimiento.

Servicio:

4.1.- Atender las solicitudes de los investigadores en las salas de investigación y archivos.

Compromiso:

8. Responder al 80% de las solicitudes en un plazo máximo de 15 días.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Indicador:

8. Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2020	100.0	01/04/2020	100.0	01/07/2020	100.0	01/10/2020	100.0
31/03/2020		30/06/2020		30/09/2020		31/12/2020	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

4.2.- Facilitar el estudio y las infraestructuras a los investigadores en las disciplinas de arqueología, historia e intervención sobre el patrimonio.

Compromiso:

9. Informar al 80% de las solicitudes en un plazo máximo de 5 días naturales.

Indicador:

9. Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2020	100.0	01/04/2020	100.0	01/07/2020	100.0	01/10/2020	100.0
31/03/2020		30/06/2020		30/09/2020		31/12/2020	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

4.3.- Promover la investigación asociada a las obras que se llevan a cabo en el conjunto en las diferentes disciplinas que afectan a las intervenciones sobre el patrimonio histórico.

Compromiso:

10. Publicaciones en revistas científicas o intervenciones en jornadas especializadas sobre el Conjunto Arqueológico en cualquiera de los ámbitos arqueológicos, históricos, patrimonial, etc.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Indicador:

10. Número de intervenciones, apariciones públicas.

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 7 al año

01/01/2020	0.0	01/07/2020	1.0
30/06/2020		31/12/2020	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 1.0

Seguimiento del Indicador:

La carencia de personal administrativo en el centro hace que los técnicos tengan que realizar las labores administrativas, lo que dificulta poder alcanzar el indicador de calidad. A este año hay que añadir las dificultades derivadas de la pandemia por covid-19.

Servicio:

5.1.- Facilitar la consulta y préstamo de volúmenes en la Biblioteca especializada del Conjunto.

Compromiso:

11. Disponibilidad telemática de la disponibilidad de fondos bibliotecarios.

Indicador:

11. Porcentaje de actuaciones de los fondos.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2020	100.0	01/04/2020	100.0	01/07/2020	100.0	01/10/2020	100.0
31/03/2020		30/06/2020		30/09/2020		31/12/2020	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

(Sin información adicional).

Servicio:

5.2.- Facilitar el préstamo interbibliotecario.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Compromiso:

12. Responder a los interesados en el plazo máximo de 10 días.

Indicador:

12. Porcentaje de respuestas en plazo.

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 90%

Seguimiento del Indicador: No hubo solicitudes de préstamo interbibliotecario en 2020