

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	<b>100.0</b>	01/02/2020	<b>100.0</b>	01/03/2020	<b>100.0</b>	01/04/2020	<b>100.0</b>
31/01/2020		29/02/2020		31/03/2020		30/04/2020	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/05/2020	<b>100.0</b>	01/06/2020	<b>100.0</b>	01/07/2020	<b>100.0</b>	01/08/2020	<b>100.0</b>
31/05/2020		30/06/2020		31/07/2020		31/08/2020	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/09/2020	<b>100.0</b>	01/10/2020	<b>100.0</b>	01/11/2020	<b>100.0</b>	01/12/2020	<b>100.0</b>
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	<b>100.0</b>	01/04/2020 30/06/2020	<b>100.0</b>	01/07/2020 30/09/2020	<b>100.0</b>	01/10/2020 31/12/2020	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

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	<b>99.5</b>	01/04/2020 30/06/2020	<b>100.0</b>	01/07/2020 30/09/2020	<b>100.0</b>	01/10/2020 31/12/2020	<b>100.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

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	<b>100.0</b>	01/04/2020 30/06/2020	<b>100.0</b>	01/07/2020 30/09/2020	<b>100.0</b>	01/10/2020 31/12/2020	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

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	<b>1.0</b>	01/07/2020 31/12/2020	<b>1.0</b>
--------------------------	------------	--------------------------	------------

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	<b>2.0</b>	01/07/2020	<b>2.0</b>
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	<b>100.0</b>	01/04/2020	<b>100.0</b>	01/07/2020	<b>100.0</b>	01/10/2020	<b>100.0</b>
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	<b>100.0</b>	01/04/2020	<b>100.0</b>	01/07/2020	<b>100.0</b>	01/10/2020	<b>100.0</b>
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	<b>100.0</b>	01/04/2020	<b>100.0</b>	01/07/2020	<b>100.0</b>	01/10/2020	<b>100.0</b>
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	<b>0.0</b>	01/07/2020	<b>1.0</b>
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	<b>100.0</b>	01/04/2020	<b>100.0</b>	01/07/2020	<b>100.0</b>	01/10/2020	<b>100.0</b>
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