

Carta de Servicio del Conjunto Arqueológico Baelo  
Claudia

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2014 - 31/12/2014

---



## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Conjunto Arqueológico Baelo Claudia

**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%

|            |             |            |             |            |             |            |             |
|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| 01/01/2014 | <b>95.0</b> | 01/02/2014 | <b>95.0</b> | 01/03/2014 | <b>95.0</b> | 01/04/2014 | <b>95.0</b> |
| 31/01/2014 |             | 28/02/2014 |             | 31/03/2014 |             | 30/04/2014 |             |

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 90%

|            |              |            |             |            |             |            |             |
|------------|--------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| 01/05/2014 | <b>100.0</b> | 01/06/2014 | <b>90.0</b> | 01/07/2014 | <b>90.0</b> | 01/08/2014 | <b>90.0</b> |
| 31/05/2014 |              | 30/06/2014 |             | 31/07/2014 |             | 31/08/2014 |             |

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 90%

|            |              |            |              |            |              |            |             |
|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|-------------|
| 01/09/2014 | <b>100.0</b> | 01/10/2014 | <b>100.0</b> | 01/11/2014 | <b>100.0</b> | 01/12/2014 | <b>90.0</b> |
| 30/09/2014 |              | 31/10/2014 |              | 30/11/2014 |              | 31/12/2014 |             |

Valor anual del indicador (Sumatorio): 1140.0

**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 Servicio del Conjunto Arqueológico Baelo Claudia

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

|                          |              |                          |              |                          |             |                          |             |
|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------|
| 01/01/2014<br>31/03/2014 | <b>100.0</b> | 01/04/2014<br>30/06/2014 | <b>100.0</b> | 01/07/2014<br>30/09/2014 | <b>90.0</b> | 01/10/2014<br>31/12/2014 | <b>90.0</b> |
|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------|

Valor anual del indicador (Sumatorio): 380.0

**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%

|                          |              |                          |              |                          |             |                          |             |
|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------|
| 01/01/2014<br>31/03/2014 | <b>100.0</b> | 01/04/2014<br>30/06/2014 | <b>100.0</b> | 01/07/2014<br>30/09/2014 | <b>90.0</b> | 01/10/2014<br>31/12/2014 | <b>90.0</b> |
|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------|

Valor anual del indicador (Sumatorio): 380.0

**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 Servicio del Conjunto Arqueológico Baelo Claudia

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente  
**Estandar de Calidad:** 80%  
**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

**Servicio:**

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

**Compromiso:**

5. Realizar 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

|            |             |            |             |
|------------|-------------|------------|-------------|
| 01/01/2014 | <b>11.0</b> | 01/07/2014 | <b>14.0</b> |
| 30/06/2014 |             | 31/12/2014 |             |

Valor anual del indicador (Sumatorio): 25.0

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

➔ **Indicador:**

6. Número de colaboraciones.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Conjunto Arqueológico Baelo Claudia

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 7

|            |            |            |            |
|------------|------------|------------|------------|
| 01/01/2014 | <b>2.0</b> | 01/07/2014 | <b>4.0</b> |
| 30/06/2014 |            | 31/12/2014 |            |

Valor anual del indicador (Sumatorio): 6.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

---

**Servicio:**

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

**Compromiso:**

7. Proporcionar al visitante información sobre el contenido e itinerario de la exposición.

➔ **Indicador:**

7. Porcentaje de satisfacción.

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

|            |              |            |              |
|------------|--------------|------------|--------------|
| 01/01/2014 | <b>100.0</b> | 01/07/2014 | <b>100.0</b> |
| 30/06/2014 |              | 31/12/2014 |              |

Valor anual del indicador (Sumatorio): 200.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

---

**Servicio:**

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

**Compromiso:**

8. Cumplimiento del programa de conservación del conjunto.

➔ **Indicador:**

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

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Conjunto Arqueológico Baelo Claudia

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

|                          |              |                          |              |                          |              |                          |              |
|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|
| 01/01/2014<br>31/03/2014 | <b>100.0</b> | 01/04/2014<br>30/06/2014 | <b>100.0</b> | 01/07/2014<br>30/09/2014 | <b>100.0</b> | 01/10/2014<br>31/12/2014 | <b>100.0</b> |
|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|

Valor anual del indicador (Sumatorio): 400.0

**Seguimiento del Indicador:** Entendemos que al citar arriba "DG Bienes Culturales", se está refiriendo a la Dirección General de Instituciones Museísticas, Acción Cultural y Promoción del Arte. Puesto que desde abril de 2010 ya no existe la Dirección General de Bienes Culturales.

**Servicio:**

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

**Compromiso:**

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

**Indicador:**

9. Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

|                          |              |                          |              |                          |              |                          |              |
|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|
| 01/01/2014<br>31/03/2014 | <b>100.0</b> | 01/04/2014<br>30/06/2014 | <b>100.0</b> | 01/07/2014<br>30/09/2014 | <b>100.0</b> | 01/10/2014<br>31/12/2014 | <b>100.0</b> |
|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|

Valor anual del indicador (Sumatorio): 400.0

**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 del Conjunto.

**Compromiso:**

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

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Conjunto Arqueológico Baelo Claudia

**Indicador:**

10. Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

|                          |              |                          |              |                          |             |                          |              |
|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|-------------|--------------------------|--------------|
| 01/01/2014<br>31/03/2014 | <b>100.0</b> | 01/04/2014<br>30/06/2014 | <b>100.0</b> | 01/07/2014<br>30/09/2014 | <b>90.0</b> | 01/10/2014<br>31/12/2014 | <b>100.0</b> |
|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|-------------|--------------------------|--------------|

Valor anual del indicador (Sumatorio): 390.0

**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:**

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

**Indicador:**

11. Número de intervenciones, apariciones públicas.

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 7 al año

|                          |             |                          |            |
|--------------------------|-------------|--------------------------|------------|
| 01/01/2014<br>30/06/2014 | <b>12.0</b> | 01/07/2014<br>31/12/2014 | <b>7.0</b> |
|--------------------------|-------------|--------------------------|------------|

Valor anual del indicador (Sumatorio): 19.0

**Seguimiento del Indicador:** 1er semestre de 2014: 8 artículos, 3 pósters, 1 tesis doctoral.  
2do. semestre de 2014: 6 artículos, 1 tesis doctoral.

**Servicio:**

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

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Conjunto Arqueológico Baelo Claudia

### Compromiso:

12. Disponibilidad telemática de la disponibilidad de fondos bibliotecarios.

#### Indicador:

12. Porcentaje de actualización de los fondos.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 90%

**Seguimiento del Indicador:** REGISTROS EN ABSYS:  
1er semestre de 2014: 81 ejemplares dados de alta.  
2do semestre de 2014: 22 ejemplares dados de alta.

### Servicio:

5.2. Facilitar el préstamo interbibliotecario.

### Compromiso:

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

#### Indicador:

13. Porcentaje de respuestas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 90%

|            |              |            |              |
|------------|--------------|------------|--------------|
| 01/01/2014 | <b>100.0</b> | 01/07/2014 | <b>100.0</b> |
| 30/06/2014 |              | 31/12/2014 |              |

Valor anual del indicador (Sumatorio): 200.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).