



Agencia Andaluza de Instituciones Culturales  
**CONSEJERÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO**

# **INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS** **2019**

***Marzo 2020***



Nuestra Carta de Servicios fue publicada en BOJA nº 245 de fecha 21 de diciembre de 2006 y está a disposición de las personas usuarias en la web de la Agencia:

[www.aaiicc.es](http://www.aaiicc.es)

El presente informe recoge la evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos, durante el año 2019.



**Servicio:** Diseñar e impartir cursos para jóvenes valores a través del Centro Andaluz de Danza

**Compromiso:** Mejorar la calidad de los servicios prestados, evaluando externamente los cursos de formación impartidos alcanzando un índice de satisfacción de los alumnos mayor o igual a 3,2 (en una escala de 1 a 5)

<b>Indicador N° 2</b>	<b>Núm. de mujeres y hombres que han recibido formación en el Centro Andaluz de Danza</b>	<b>Valor Límite</b>
		<b>Dato de actividad necesario para el análisis</b>

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Núm. total de mujeres	102	103	103	86	76	35	38	0	0	74	74	70	761
Núm. total de hombres	20	28	34	19	15	9	1	0	0	19	19	19	183
Núm. Total	122	131	137	105	91	44	39	0	0	93	93	89	944

No tiene estándar asociado ya que es un dato de actividad necesario para el análisis. Durante el 2019 en el Centro Andaluz de Danza, el acumulado de alumnado mensual ha sido de 944 jóvenes, de los cuales el 19,39% son hombres y un 80,61% son mujeres.

**Servicio:** Diseñar e impartir cursos para jóvenes valores a través del Centro Andaluz de Danza

**Compromiso:** Mejorar la calidad de los servicios prestados, evaluando externamente los cursos de formación impartidos alcanzando un índice de satisfacción de los alumnos mayor o igual a 3,2 (en una escala de 1 a 5)

<b>Indicador Núm 1</b>	<b>Índice de satisfacción de los alumnos/as superior a 4,0</b>	<b>Valor Límite</b>
		<b>≥90%</b>
<b>Indicador Núm 3</b>	<b>Núm. de cursos impartidos al año</b>	<b>Valor Límite</b>
		<b>Dato de actividad</b>

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº total de cursos	9	7	7	7	7	3	1	0	0	7	7	7	62
Nº total de cursos evaluados	2	0	3	0	0	3	1	0	0	0	0	7	16
Nº de cursos con índice de satisfacción superior o igual a 4,0	2	0	3	0	0	3	1	0	0	0	0	6	15
Porcentaje	100,00 %	-	100,00 %	-	-	100,00 %	100,00 %	-	-	-	-	85,71 %	
Porcentaje acumulado	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	93,75 %	
Índice de satisfacción media mensual	4,75	-	4,76	-	-	4,55	4,43	-	-	-	-	4,28	4,55

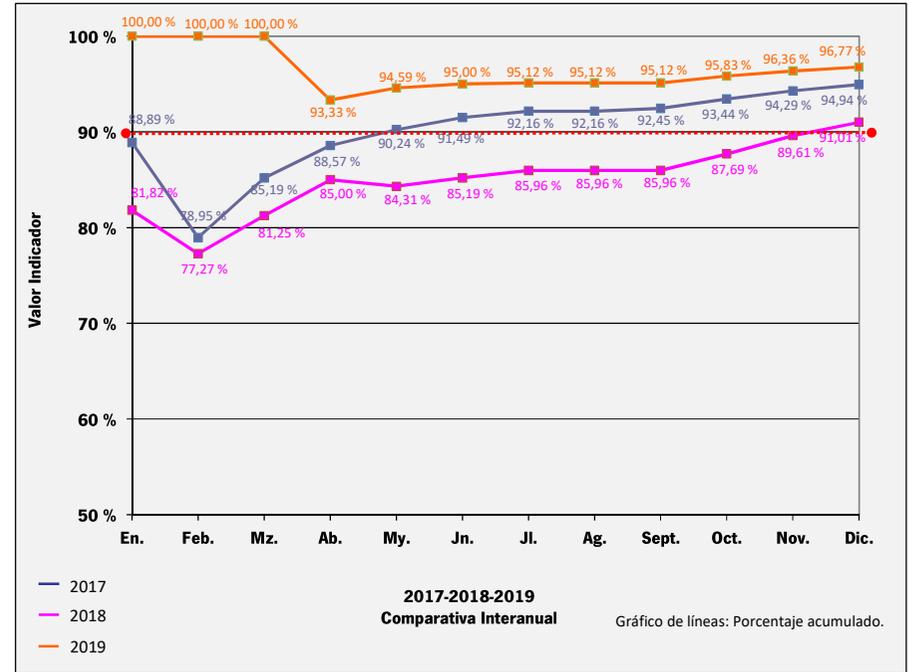
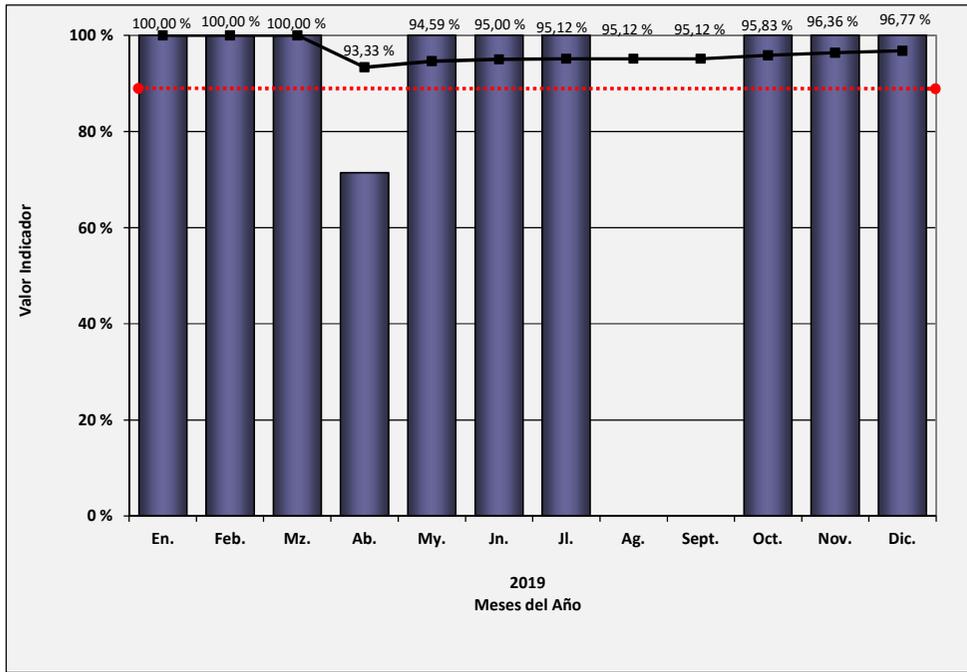
- El acumulado mensual de cursos durante el ejercicio 2019 ha sido de 62.
- Con este indicador medimos la satisfacción de los alumnos y alumnas del Centro. En los meses donde no hay datos de satisfacción es porque no se ha evaluado ningún curso (no se evalúan todos los meses, se evalúan cuando finalizan) o no se han impartido cursos.
- La media anual de satisfacción del alumnado del Centro Andaluz de Danza ha sido 4.55 (en una escala de 1 a 5).
- El valor límite de 3,2 que se estableció en la Carta de Servicios se ha aumentado, nuestro límite es ahora  $\geq 4,0$  puntos (en una escala de 1 a 5).
- Se ha superado el compromiso adquirido. El porcentaje acumulado de cursos con un índice de satisfacción igual o superior a 4,0 ha sido de 93,75%

**Indicador Nº 4**

<b>Núm. de actividades de formación totales al año y porcentaje de las actividades difundidas con al menos 15 días de antelación</b>	<b>Valor Límite</b>
	<b>90,00%</b>

Nº total de cursos	9
Nº de cursos con difusión mayor de 15 días	9
Porcentaje	100,00 %
Porcentaje acumulado	100,00 %

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº total de cursos	9	7	7	7	7	3	1	0	0	7	7	7	62
Nº de cursos con difusión mayor de 15 días	9	7	7	5	7	3	1	0	0	7	7	7	60
Porcentaje	100,00 %	100,00 %	100,00 %	71,43 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	-	-	100,00 %	100,00 %	100,00 %	
Porcentaje acumulado	100,00 %	100,00 %	100,00 %	93,33 %	94,59 %	95,00 %	95,12 %	95,12 %	95,12 %	95,83 %	96,36 %	96,77 %	



Se cumple el compromiso adquirido. El porcentaje acumulado en 2019 ha sido de 96,77%.

**Servicio:** Diseñar e impartir formación musical específica y organizar encuentros para jóvenes valores instrumentistas de la Orquesta Joven de Andalucía y jóvenes valores del Joven Coro de Andalucía

**Compromiso:** Mejorar la calidad de los servicios prestados, evaluando externamente los cursos de formación impartidos alcanzando un índice de satisfacción de los alumnos mayor o igual a 3,2 (en una escala de 1 a 5)

<b>Indicador Núm 5</b>	<b>Índice de satisfacción de los alumnos/as superior a 4,0</b>	<b>Valor Límite</b>
		<b>≥90%</b>
<b>Indicador Núm 6</b>	<b>Núm. de cursos impartidos al año</b>	<b>Valor Límite</b>
		<b>-</b>

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
<b>Nº total de cursos</b>	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	2	5
<b>Nº de cursos con índice de satisfacción superior o igual a ≥4,0</b>	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	2	5
<b>Porcentaje</b>	-	-	100,00%	-	-	-	100,00%	-	-	-	-	100,00%	
<b>Porcentaje acumulado</b>	-	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
<b>Índice de satisfacción media mensual</b>	-	-	4,25	-	-	-	4,25	-	-	-	-	4,45	

- Se han realizado un total de 5 encuentros. Se organizan en los periodos vacacionales del alumnado, Navidad, Semana Santa y verano.
- La media anual de satisfacción de los alumnos y alumnas del Programa Andaluz de Jóvenes Intérpretes ha sido de 4.31 (en una escala de 1 a 5).
- En 2017 se aumentó el valor límite aceptable, quedando fijado en 4,0 puntos. En el ejercicio 2019 se ha superado, este nuevo valor de referencia, en todos los encuentros.



**Servicio:** Diseñar e impartir formación musical específica y organizar encuentros para jóvenes valores instrumentistas de la Orquesta Joven de Andalucía y jóvenes valores del Joven Coro de Andalucía

**Compromiso:** Mejorar la calidad de los servicios prestados, evaluando externamente los cursos de formación impartidos alcanzando un índice de satisfacción de los alumnos mayor o igual a 3,2 (en una escala de 1 a 5)

Indicador N° 7	Núm. de mujeres y hombres que han recibido formación en el Programa Andaluz para Jóvenes Instrumentistas	Valor Límite
		Dato de actividad necesario para el análisis

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Núm. total de mujeres	-	-	43	-	-	-	59	-	-	-	-	71	173
Núm. total de hombres	-	-	71	-	-	-	84	-	-	-	-	81	236
Núm. Total	-	-	114	-	-	-	143	-	-	-	-	152	409

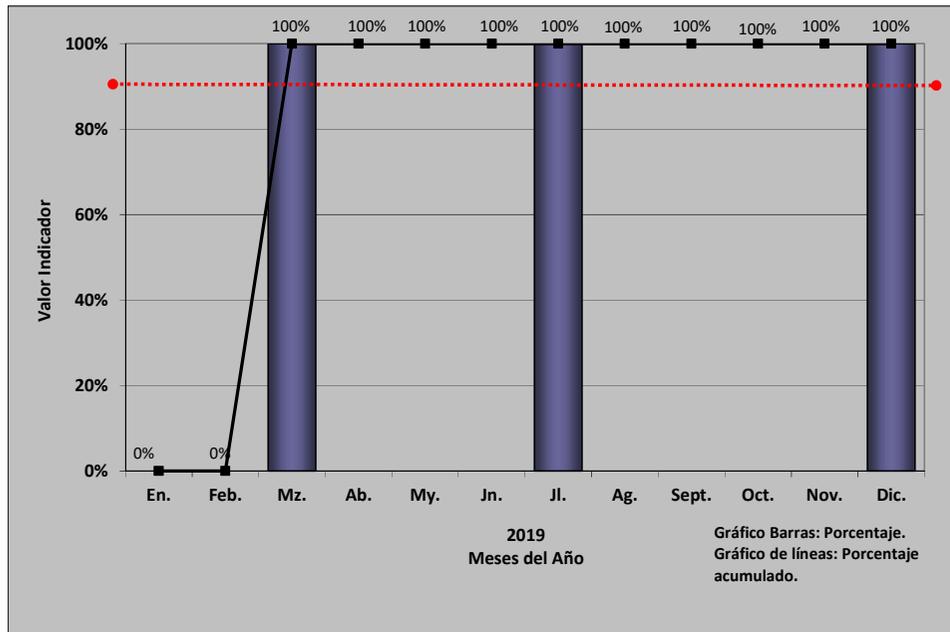
Del total de jóvenes que han participado en el Programa Andaluz de Jóvenes Intérpretes el 42,3% son mujeres y el 57,7% son hombres.

**Servicio:** Diseñar e impartir formación musical específica y organizar encuentros para jóvenes valores instrumentistas de la Orquesta Joven de Andalucía y jóvenes valores del Joven Coro de Andalucía

**Compromiso:** Publicitar el 90% de los cursos al menos con 15 días de antelación a su impartición

<b>Indicador Núm 8</b>	<b>Núm. de encuentros anuales</b>	<b>Valor Límite</b>
		<b>Dato de actividad</b>
<b>Indicador Núm 9</b>	<b>Porcentaje de encuentros difundidos con al menos 15 días de antelación</b>	<b>Valor Límite</b>
		<b>≥90%</b>

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
<b>Nº total de cursos</b>	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	2	5
<b>Nº de cursos con difusión mayor de 15 días</b>	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	2	5
<b>Porcentaje</b>	-	-	100,00%	-	-	-	100,00%	-	-	-	-	100,00%	
<b>Porcentaje acumulado</b>	-	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	



Se ha cumplido en todos los casos el compromiso establecido.

**Servicio:** Diseñar e impartir formación en las áreas de dirección escénica, técnica y expresión oral, interpretación y técnicas del espectáculo y diseñar e impartir cursos monográficos y de reciclaje para profesionales de las artes escénicas desarrolladas en la Escuela Pública de Formación Cultural de Andalucía

**Compromiso:** Mejorar la calidad de los servicios prestados, evaluando externamente los cursos de formación impartidos alcanzando un índice de satisfacción de los alumnos mayor o igual a 3,2 (en una escala de 1 a 5)

<b>Indicador Núm 10</b>	<b>Índice de satisfacción de los alumnos/as superior a 4,0</b>	<b>Valor Límite</b>
		<b>≥90%</b>
<b>Indicador Núm 11</b>	<b>Núm. de cursos impartidos al año</b>	<b>Valor Límite</b>
		<b>-</b>

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº total de cursos	14	11	6	6	3	4	2	0	6	17	6	1	76
Nº total cursos evaluados	10	8	5	5	3	1	2	0	3	13	3	1	54
Nº de cursos con índice de satisfacción superior o igual a 4,0	7	8	3	3	3	1	1		3	12	2	0	43
Porcentaje	70,00 %	100,00 %	60,00 %	60,00 %	100,00 %	100,00 %	50,00 %	-	100,00 %	92,31 %	66,67 %	0,00 %	
Porcentaje acumulado	70,00 %	83,33 %	78,26 %	75,00 %	77,42 %	78,13 %	76,47 %	76,47 %	78,38 %	82,00 %	81,13 %	79,63 %	
Índice de satisfacción media mensual	4,42	4,74	4,53	4,31	4,73	5,00	3,85	-	4,56	4,48	4,47	3,64	

- En 2019 se han realizado un total de 76 cursos en la Escuela Pública de Formación Cultural de Andalucía.

-La media anual de satisfacción de los alumnos y alumnas ha sido 4.43 (en una escala de 1 a 5).

-El 79,63% de los cursos impartidos ha superado el índice de satisfacción establecido de 4,0 puntos (hemos aumentado el valor estándar de referencia de 3,2 a 4,0). No se ha cumplido el compromiso establecidos pero son muy pocos alumnos los que responden al cuestionario por lo tanto los resultados no son representativos. Hay que intentar conseguir que responda el 100% del alumnado.

**Servicio:** Diseñar e impartir formación en las áreas de dirección escénica, técnica y expresión oral, interpretación y técnicas del espectáculo y diseñar e impartir cursos monográficos y de reciclaje para profesionales de las artes escénicas desarrolladas en la Escuela Pública Formación Cultural de Andalucía

**Compromiso:** Mejorar la calidad de los servicios prestados, evaluando externamente los cursos de formación impartidos alcanzando un índice de satisfacción de los alumnos mayor o igual a 3,2 (en una escala de 1 a 5)

**Indicador Nº 12**

<b>Núm. de mujeres y hombres que han recibido formación en la Escuela Pública de Formación Cultural de Andalucía</b>	<b>Valor Límite</b>
	<b>Dato de actividad necesario para el análisis</b>

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
<b>Núm. total de mujeres</b>	74	63	43	25	29	36	9	0	11	157	57	4	508
<b>Núm. total de hombres</b>	98	68	32	30	11	17	4	0	38	73	32	1	404
<b>Núm. Total</b>	172	131	75	55	40	53	13	0	49	230	89	5	912

No tiene estándar asociado ya que es un dato de actividad necesario para el análisis. Durante el 2019 han recibido formación 912 alumnos y alumnas , de los cuales el 55,7% son mujeres y un 44,3% son hombres.

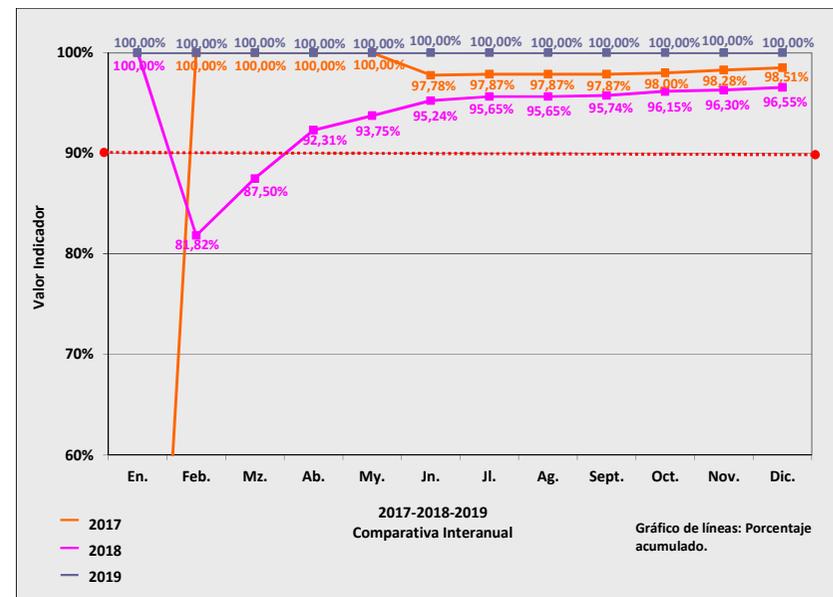
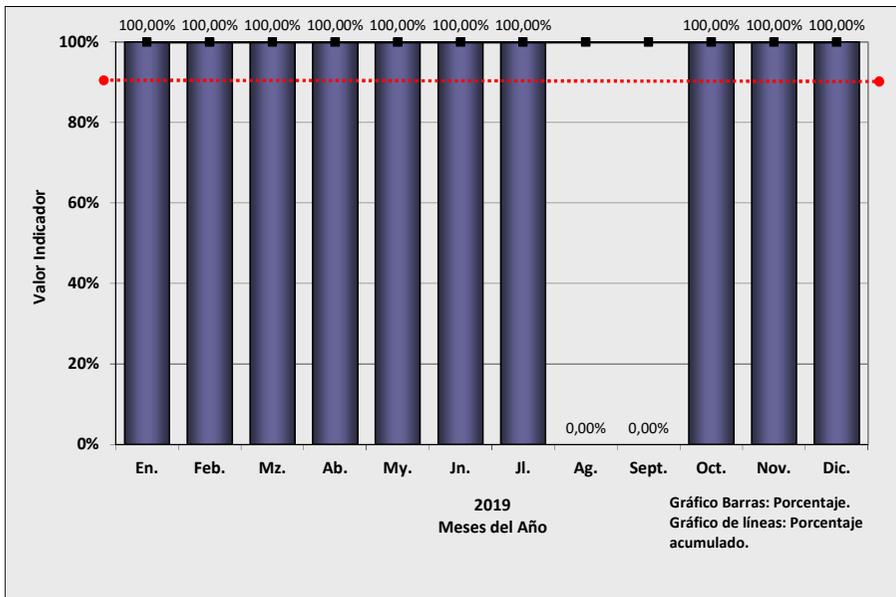
**Servicio:** Diseñar e impartir formación en las áreas de dirección escénica, técnica y expresión oral, interpretación y técnicas del espectáculo y diseñar e impartir cursos monográficos y de reciclaje para profesionales de las artes escénicas desarrolladas en la Escuela Pública de Formación Cultural de Andalucía

**Compromiso:** Publicitar el 90% de los cursos al menos con 15 días de antelación a su impartición

<b>Indicador Nº 13</b>	<b>Núm. de cursos de formación programados al año</b>	<b>Valor Límite</b>
		<b>Dato de actividad</b>

<b>Indicador Nº 14</b>	<b>Porcentaje de las actividades difundidas con al menos 15 días de antelación</b>	<b>Valor Límite</b>
		<b>90,00%</b>

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº total de cursos	14	11	6	6	3	4	2	0	6	17	6	1	76
Nº de cursos con difusión mayor de 15 días	14	11	6	6	3	4	2	0	6	17	6	1	76
Porcentaje	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	-	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	
Porcentaje acumulado	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	



En 2019 se ha cumplido el compromiso establecido. El porcentaje anual acumulado de cursos difundidos al menos con 15 días de antelación ha sido de 100%.



**Servicio:** Coordinar las giras correspondientes en los circuitos de espacios escénicos.

**Compromiso:** Difundir el 90% de actividades culturales de los circuitos andaluces al menos con 15 días de antelación.

Indicador Nº 15	Núm. de actividades programadas	Valor Límite
		Dato de actividad

Nº total de representaciones	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
	7	45	68	49	72	15	35	25	18	44	47	103	528

El programa Circuitos Escénicos de Andalucía se sustituyó por Red Andaluza de Teatros Públicos.

Este indicador no tiene valor estándar asociado ya que es un dato de actividad necesario para el análisis. Durante el 2019 se han representado 528 espectáculos.

**Servicio:** Coordinar las giras correspondientes en los circuitos de espacios escénicos.

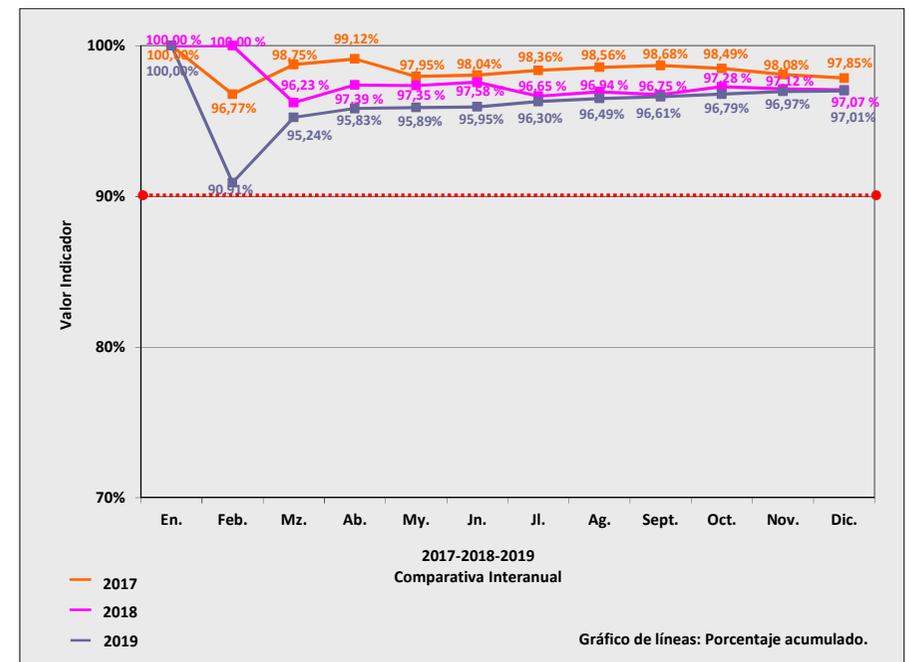
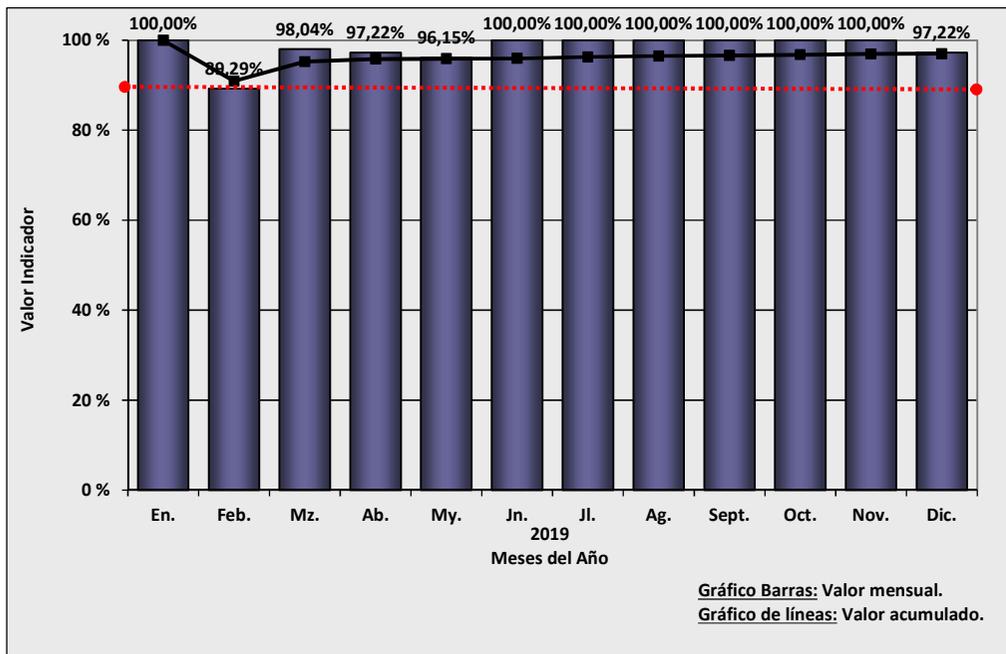
**Compromiso:** Difundir el 90% de actividades culturales de los circuitos andaluces al menos con 15 días de antelación.

**Indicador Nº 16**

Nº de compañías satisfechas con la representación valorandola con una puntuación $\geq 7$ / Nº total de representaciones valoradas	Valor Límite
	<b>90,00%</b>

Nº total de representaciones
Nº de compañías satisfechas con la representación
Nº total de representaciones valoradas
Porcentaje
Porcentaje acumulado

En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
7	45	68	49	72	15	35	25	18	44	47	103	528
5	25	50	35	25	2	14	9	6	10	11	35	227
5	28	51	36	26	2	14	9	6	10	11	36	234
100,00 %	89,29 %	98,04 %	97,22 %	96,15 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	97,22 %	
100,00 %	90,91 %	95,24 %	95,83 %	95,89 %	95,95 %	96,30 %	96,49 %	96,61 %	96,79 %	96,97 %	97,01 %	



Este compromiso no se está midiendo. Este programa se sustituyó por Red Andaluza de Teatros Públicos y todo se realiza online, por lo que se propuso como medida correctiva su sustitución por “porcentaje de compañías satisfechas con la representación, valorándola con una puntuación  $\geq 7$  (en una escala de 1 a 10), respecto al total de representaciones valoradas. El estándar de calidad establecido es del 90%.

Se ha cumplido el compromiso obteniéndose un porcentaje acumulado de 97,01%.

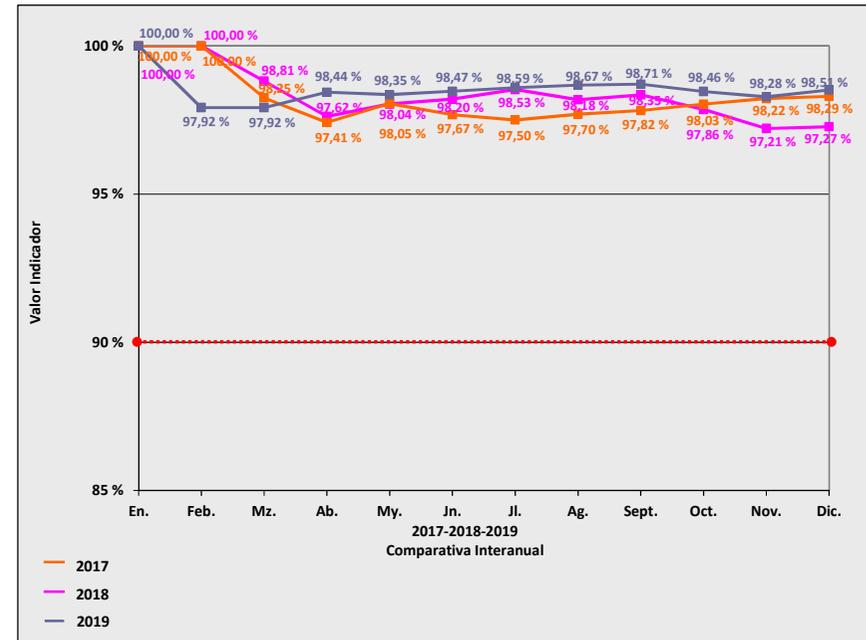
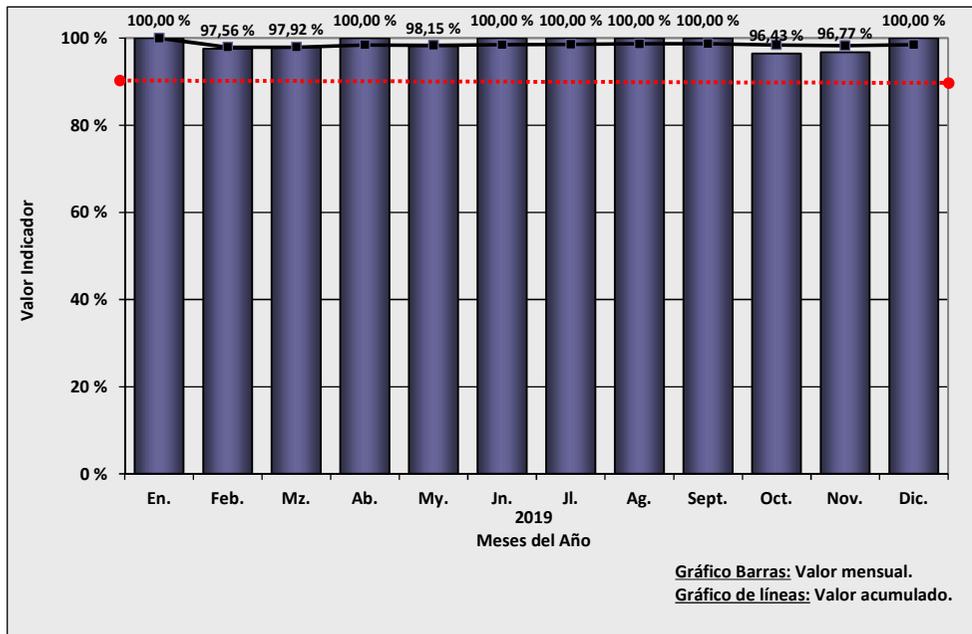
**Servicio:** Coordinar las giras correspondientes en los circuitos de espacios escénicos.

**Compromiso:** 90% de cumplimiento de la programación anual de los Circuitos Andaluces.

Indicador Nº 17	Núm. de actividades programadas	Valor Límite
		Dato de actividad

Indicador Nº 18	Núm. de municipios que valoran la calidad de representación con una puntuación $\geq 7$ / N° total de representaciones valoradas	Valor Límite
		$\geq 90\%$

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº total de representaciones	7	45	68	49	72	15	35	25	18	44	47	103	528
Nº de municipios que consideran cumplidas sus expectativas	7	40	47	32	53	14	17	13	6	27	30	45	331
Nº total de representaciones valoradas	7	41	48	32	54	14	17	13	6	28	31	45	336
Porcentaje	100,00 %	97,56 %	97,92 %	100,00 %	98,15 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	96,43 %	96,77 %	100,00 %	
Porcentaje acumulado	100,00 %	97,92 %	97,92 %	98,44 %	98,35 %	98,47 %	98,59 %	98,67 %	98,71 %	98,46 %	98,28 %	98,51 %	



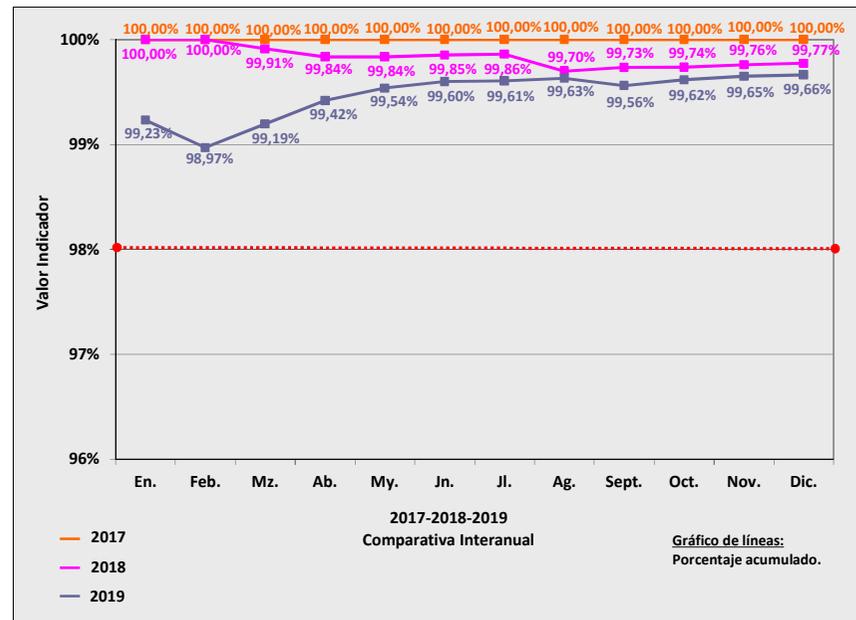
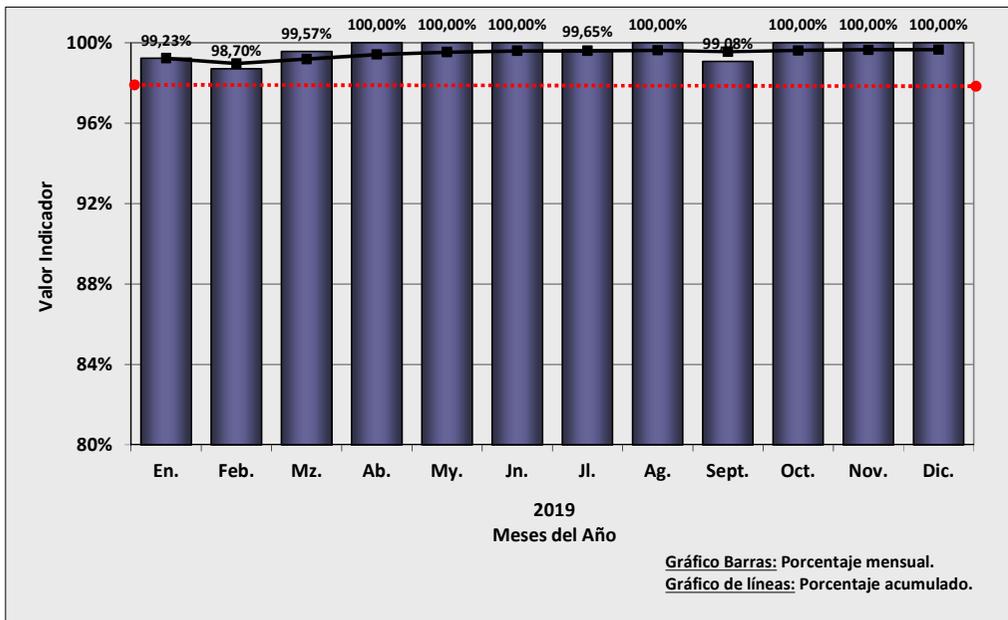
Este compromiso no se está midiendo. Este programa se sustituyó por Red Andaluza de Teatros Públicos. y todo se realiza on line, por lo que se propuso como medida correctiva su sustitución por “Porcentaje de municipios que valoran la calidad de la representación con una puntuación  $\geq 7$  (en una escala de 1 a 10) respecto al total de representaciones valoradas”. El estándar de calidad establecido es del 90%.

Se ha cumplido el compromiso, obteniéndose un porcentaje acumulado en 2019 de 98,51%.

Indicador Nº 19	Núm. de reservas de visita para grupos	Valor Límite
		Dato de actividad

Indicador Nº 20	Porcentaje de reservas de visita para grupos contestadas en el plazo máximo de 5 días	Valor Límite
		>99%

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº de peticiones de visitas para grupos	391	386	465	481	437	343	283	201	433	492	381	163	4456
Nº de peticiones contestadas en un plazo ≥ 5 días	3	5	2	0	0	0	1	0	4	0	0	0	15
Porcentaje	99,23%	98,70%	99,57%	100,00%	100,00%	100,00%	99,65%	100,00%	99,08%	100,00%	100,00%	100,00%	
Porcentaje acumulado	99,23%	98,97%	99,19%	99,42%	99,54%	99,60%	99,61%	99,63%	99,56%	99,62%	99,65%	99,66%	



No se cumple el 100%, aunque estamos muy cerca. Como medida correctora se ha propuesto acercar el valor estándar de referencia a la realidad, algunas veces hay que conformar los grupos con un mínimo de personas para poder realizar la visita guiada, retrasando la respuesta al visitante. Se ha propuesto bajarlo al 99%, que es un valor más realista, aunque seguimos siendo exigentes.

Durante el 2019 se ha obtenido un porcentaje acumulado del 99,66%.

**Servicio:** Diseñar y montar exposiciones.

**Compromiso:** El 90% de las exposiciones programadas difundidas al menos con 15 días de antelación.

Indicador Nº 21	Núm. de exposiciones inauguradas	Valor Límite
		Dato de actividad

Indicador Nº 22	Porcentaje de exposiciones inauguradas con actividades paralelas programadas	Valor Límite
		≥99%

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº de exposiciones producidas	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	5
Nº de exposiciones con 1 o más actividades realizadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3
Porcentaje	-	0,00%	-	0,00%	-	-	-	-	-	100,00%	-	100,00%	
Porcentaje acumulado	-	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	60,00%	

Este compromiso no se está midiendo. Se ha modificado por "Realizar al menos una actividad paralela por exposición producida". El estándar de calidad fijado ha sido del 99%. Durante el ejercicio 2019 no se ha cumplido en el 100% de las exposiciones producidas. No se han podido realizar talleres y visitas guiadas en cada una de las exposiciones producidas.

**Servicio:** Diseñar y montar exposiciones.

**Compromiso:** Porcentaje de modificaciones sobre lo programado

<b>Indicador Nº 23</b>	<b>Nivel medio de satisfacción de artistas igual o superior a 7 puntos</b>	<b>Valor Límite</b>
		<b>&gt;80%</b>

VALORACIÓN GLOBAL	VALORACIÓN SATISFACCIÓN GENERAL						
		Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Ni satisfactorio / Ni insatisfactorio	Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio	Total
Satisfacción General							
<b>8,5</b>	<b>INICIARTE</b>	45%	36%	18%	0%	0%	<b>100%</b>

Se modificó este indicador por “Porcentaje anual de exposiciones inauguradas con catálogo elaborado”. Se ha vuelto a modificar ya que se estableció la obligatoriedad de elaborar catálogo para todas las exposiciones inauguradas.

Por lo tanto, se ha establecido como acción correctiva modificar de nuevo el compromiso, sustituyéndolo por “Obtener un nivel de satisfacción de los artistas mayor o igual a 7 puntos (en una escala de 1 a 10).

El nivel de calidad establecido consiste en obtener al menos un 80% de los encuestados satisfechos o muy satisfechos, es decir, la valoración de la satisfacción global esté comprendida entre 7 y 10 puntos. Estos valores corresponden a 2018. En 2019 no se ha realizado la encuesta ya que no habían inaugurado sus exposiciones todos los artistas seleccionados. Se realizará durante el ejercicio 2020.

**Servicio:** Diseñar y elaborar guías, folletos y libros.

**Compromiso:** Actualizar el 80% de los folletos informativos facilitados a los visitantes de los yacimientos arqueológicos al menos cada 3 años.

Indicador Nº 24	Núm. de folletos informativos actualizados anualmente	Valor Límite
		Valor de actividad
Indicador Nº 25	Porcentaje de folletos informativos con más de tres años actualizados	Valor Límite
		≥80%

Este compromiso no se mide. Hay que eliminarlo de la Carta de Servicios en la próxima actualización.

**Servicio:** Gestionar los siguientes espacios escénicos: Teatro Alhambra, Teatro Cánovas, Teatro Central y otros espacios.

**Compromiso:** Mejorar la calidad de los servicios prestados, evaluando externamente los espectáculos y servicios ofrecidos en cada uno de los teatros alcanzando un índice de satisfacción de los espectadores mayor o igual a 3,2 (en una escala de 1 a 5)

Indicador nº 26

Índice de satisfacción de los espectadores

Valor límite

≥4,0

Se realizan encuestas en los tres Teatros Alhambra, Cánovas y Central desde la Temporada 07/08 con resultados excelentes y muy estables, por lo que se ha decidido no realizarlas todas las temporadas, sólo cuando haya algún cambio significativo.

Hemos aumentado el valor límite establecido en la Carta de Servicios de 3,2 a 4,0 (en una escala de 1 a 5).

Teatro Alhambra	Valoración global
Temporada 07/08	4,1
Temporada 08/09	4,4
Temporada 09/10	4,1
Temporada 10/11	4,2
Temporada 11/12	4,3
Temporada 12/13	4,2
Temporada 13/14	4,2
Temporada 14/15	4,3

Teatro Cánovas	Valoración global
Temporada 07/08	4,3
Temporada 08/09	4,4
Temporada 09/10	4,3
Temporada 10/11	4,3
Temporada 11/12	4,5
Temporada 12/13	4,1
Temporada 13/14	4,3
Temporada 14/15	4,4

Teatro Central	Valoración global
Temporada 07/08	4,1
Temporada 08/09	4,4
Temporada 09/10	4,3
Temporada 10/11	4,1
Temporada 11/12	4,4
Temporada 12/13	4,4
Temporada 13/14	4,6
Temporada 14/15	4,8

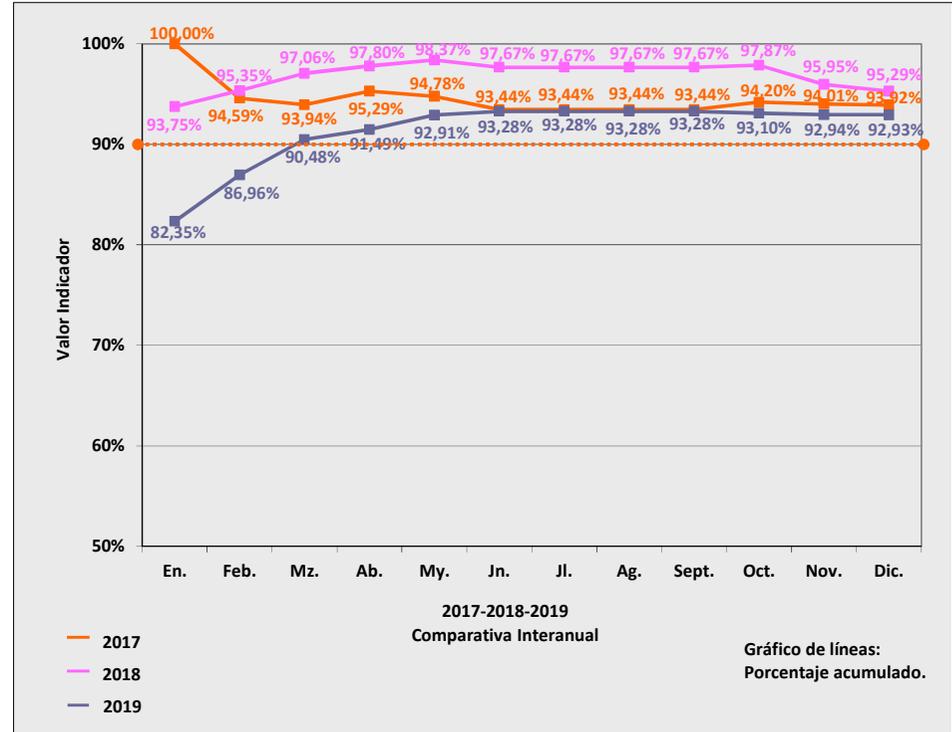
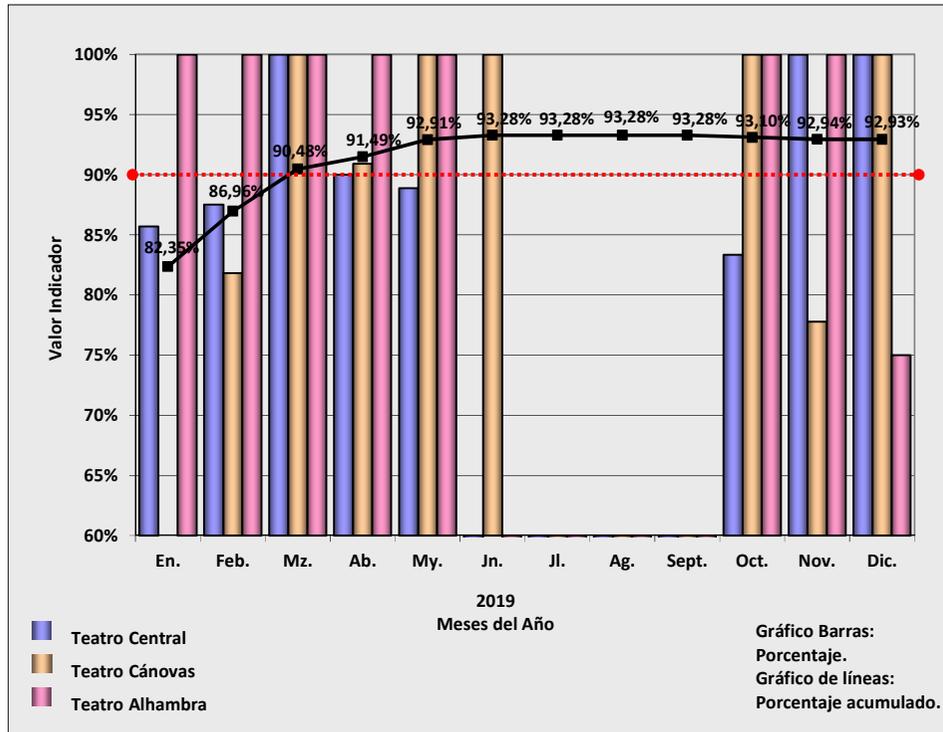
Indicador Núm 27  
 indicador Núm 28

**Núm. de representaciones programadas al año y porcentaje de aquellas difundidas al menos 15 días antes**

Valor Límite  
 $\geq 90\%$

Núm. total de espectáculos programados
Núm. de espectáculos difundidos en menos de 15 días de antelación
Porcentaje
Porcentaje acumulado

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Núm. total de espectáculos programados	17	29	17	31	33	7	0	0	0	11	25	14	184
Núm. de espectáculos difundidos en menos de 15 días de antelación	3	3	0	2	1	0	0	0	0	1	2	1	13
Porcentaje	82,35%	89,66%	100,00%	93,55%	96,97%	100,00%	-	-	-	90,91%	92,00%	92,86%	
Porcentaje acumulado	82,35%	86,96%	90,48%	91,49%	92,91%	93,28%	93,28%	93,28%	93,28%	93,10%	92,94%	92,93%	



En los meses donde no hay datos es porque no se han programado espectáculos. El porcentaje acumulado anual ha sido de 92,93%.

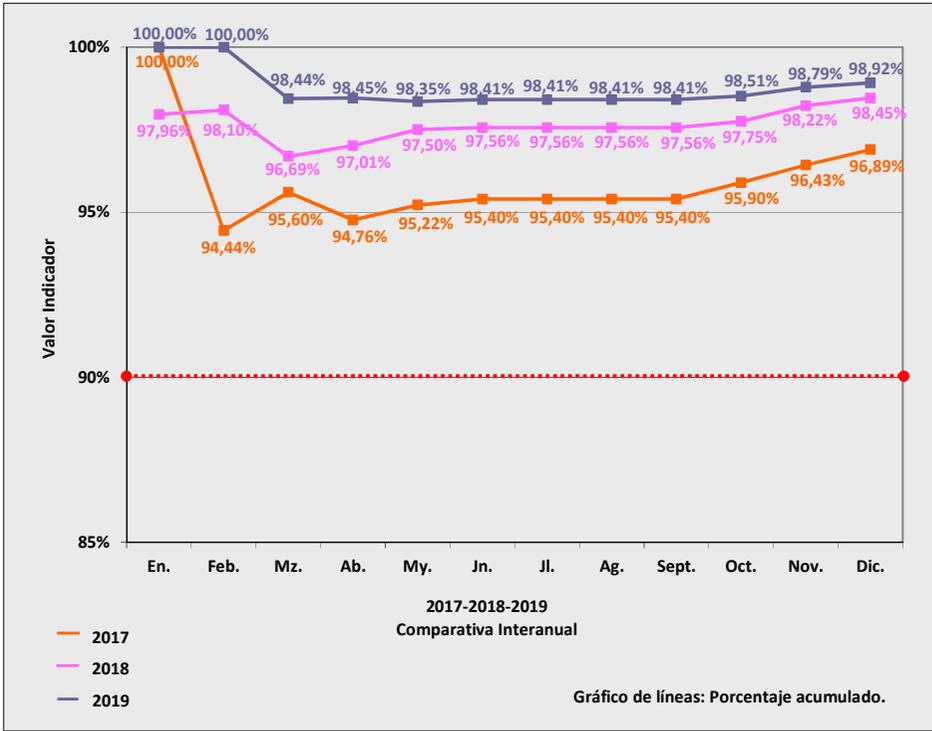
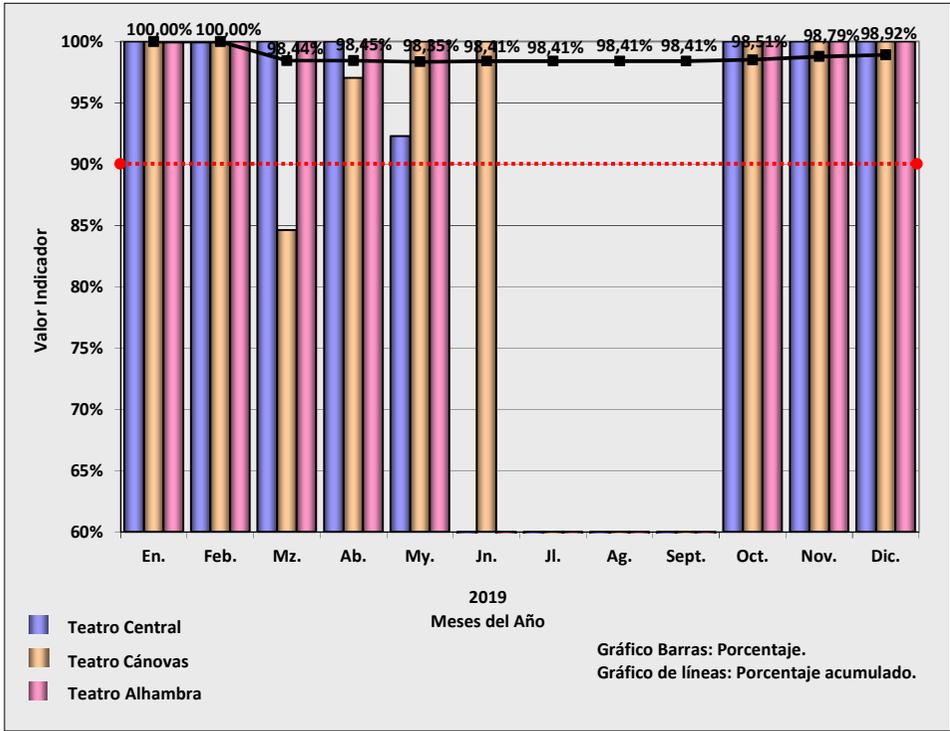
En 2019 se ha cumplido el compromiso adquirido.

**Indicador Núm 29  
 indicador Núm 30**

Nº de representaciones programadas al año y porcentaje anual de programación sin modificación	Valor Límite
	<b>≥ 90%</b>

Núm. total de representaciones programadas al año
Núm. total de representaciones modificadas
Porcentaje
Porcentaje acumulado

En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
41	60	27	66	49	9	0	0	0	17	61	40	370
0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
100,00%	100,00%	92,59%	98,48%	97,96%	100,00%	-	-	-	100,00%	100,00%	100,00%	
100,00%	100,00%	98,44%	98,45%	98,35%	98,41%	98,41%	98,41%	98,41%	98,51%	98,79%	98,92%	



En los meses donde no hay datos es porque no se han programado espectáculos. El porcentaje acumulado anual en 2019 ha sido de 98,92%.  
 Se ha cumplido el compromiso adquirido.

**Servicio:** Producir y distribuir espectáculos flamencos.

**Compromiso:** Porcentaje de espectáculos difundidos con al menos 15 días de antelación.

Indicador Núm 31 Indicador Núm 32	Nº de espectáculos flamencos programados al año y porcentaje de aquellos difundidos al menos 15 días antes	Valor Límite
		<b>≥ 90%</b>

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nº total de espectáculos flamencos programados	0	8	11	6	21	80	4	10	1	0	86	40	267
Nº de espectáculos flamencos difundidos en menos de 15 días antes de su	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentaje	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	-	100,00%	100,00%	
Porcentaje acumulado	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

El porcentaje acumulado anual es del 100%.  
 En 2019 se ha cumplido el compromiso adquirido, al igual que en los dos ejercicios anteriores.

**Servicio:** Producir y distribuir espectáculos flamencos.

**Compromiso:** Porcentaje anual de representaciones de flamenco modificadas sobre las programadas.

**Indicador Núm 33  
 indicador Núm 34**

<b>Núm. de bolos flamencos representados al año y porcentaje anual de programación sin modificación</b>	<b>Valor Límite</b>
	<b>≥ 90%</b>

	En.	Feb.	Mz.	Ab.	My.	Jn.	Jl.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
<b>Núm. total de espectáculos flamencos programados</b>	0	9	11	7	46	161	6	24	1	0	141	56	462
<b>Núm. de espectáculos flamencos modificados</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Porcentaje</b>	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	-	100,00%	100,00%	
<b>Porcentaje acumulado</b>	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

En el ejercicio 2019 se ha cumplido la programación en su totalidad. El compromiso adquirido se ha cumplido en el 100% de los casos.

Como medida correctora en lo que respecta a los compromisos modificados, se propone la actualización de la Carta de Servicios sustituyendo dichos compromisos.

En general, esta evaluación se podría estimar como muy satisfactoria, ya que se pone de manifiesto que los compromisos adquiridos y servicios prestados por la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales están bien asegurados por la gestión llevada a cabo.