


Grado de cumplimiento de compromisos en 2015:

Carta de Servicios: Dirección General de Comunicación.

Consejería: Cultura y Portavocía.

2014-074 Carta de Servicios de la Dirección General de Comunicación - 2015

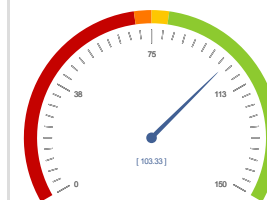
| Código | Denominación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|---|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|--------------|------|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|-------------------------|-----|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|----------------|-----|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|
| 1 | <p>Diariamente y de forma continua y regular se actualizará y publicará la información relativa a las actividades del Gobierno y la Administración de la CARM. El servicio se presta durante los 365 días del año. Las medias mensuales de publicaciones diarias generadas y redactadas no tendrán desviaciones superiores al 20% respecto a la media mensual acumulada de éstas. (Para visualizar valores positivos, los cálculos se realizan sobre porcentajes superiores o iguales al 80% que nos está indicando que sólo presentan desviaciones del 20% los que estén por debajo del 80%)</p> <p>(media mensual de publicaciones generadas y redactadas / media mensual acumulada de publicaciones generadas y redactadas) x 100 >= 80</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>E</th> <th>F</th> <th>M</th> <th>A</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>J</th> <th>A</th> <th>S</th> <th>O</th> <th>N</th> <th>D</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de publicaciones realizadas en el mes</td> <td>373</td> <td>489</td> <td>556</td> <td>452</td> <td>434</td> <td>351</td> <td>268</td> <td>313</td> <td>511</td> <td>620</td> <td>645</td> <td>413</td> <td>Σ = 5.425</td> </tr> <tr> <td>Número de días del mes</td> <td>31</td> <td>28</td> <td>31</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>31</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>Σ = 365</td> </tr> <tr> <td>Media mensual acumulada</td> <td>373</td> <td>431</td> <td>472.7</td> <td>467.5</td> <td>460.8</td> <td>442.5</td> <td>417.6</td> <td>404.5</td> <td>416.3</td> <td>436.7</td> <td>455.6</td> <td>421.1</td> <td>Σ = 5.199,30</td> </tr> <tr> <td>Cálculo</td> <td>100</td> <td>113,46</td> <td>117,62</td> <td>96,68</td> <td>94,18</td> <td>79,32</td> <td>64,18</td> <td>77,38</td> <td>122,75</td> <td>141,97</td> <td>141,57</td> <td>98,08</td> <td>104,34</td> </tr> </tbody> </table> | | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2015 | Número de publicaciones realizadas en el mes | 373 | 489 | 556 | 452 | 434 | 351 | 268 | 313 | 511 | 620 | 645 | 413 | Σ = 5.425 | Número de días del mes | 31 | 28 | 31 | 30 | 31 | 30 | 31 | 31 | 30 | 31 | 30 | 31 | Σ = 365 | Media mensual acumulada | 373 | 431 | 472.7 | 467.5 | 460.8 | 442.5 | 417.6 | 404.5 | 416.3 | 436.7 | 455.6 | 421.1 | Σ = 5.199,30 | Cálculo | 100 | 113,46 | 117,62 | 96,68 | 94,18 | 79,32 | 64,18 | 77,38 | 122,75 | 141,97 | 141,57 | 98,08 | 104,34 |
| | | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2015 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Número de publicaciones realizadas en el mes | 373 | 489 | 556 | 452 | 434 | 351 | 268 | 313 | 511 | 620 | 645 | 413 | Σ = 5.425 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Número de días del mes | 31 | 28 | 31 | 30 | 31 | 30 | 31 | 31 | 30 | 31 | 30 | 31 | Σ = 365 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Media mensual acumulada | 373 | 431 | 472.7 | 467.5 | 460.8 | 442.5 | 417.6 | 404.5 | 416.3 | 436.7 | 455.6 | 421.1 | Σ = 5.199,30 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cálculo | 100 | 113,46 | 117,62 | 96,68 | 94,18 | 79,32 | 64,18 | 77,38 | 122,75 | 141,97 | 141,57 | 98,08 | 104,34 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| |  <p>104,34 20,00</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Se publicarán de forma continua y regular contenidos en el apartado CARM Informa de la página web carm.es, siempre que dicha página web no registre problemas técnicos no atribuibles a esta Dirección General que impidan el cumplimiento del objetivo. Las medias mensuales de todas las publicaciones diarias en la web no tendrán desviaciones superiores al 20% respecto a la media mensual acumulada de todas las publicaciones en la web. (Para visualizar valores positivos, los cálculos se realizan sobre porcentajes superiores o iguales al 80% que nos está indicando que sólo presentan desviaciones del 20% los que estén por debajo del 80%)

2

(Media mensual de todas las publicaciones diarias realizadas en la web/media mensual acumulada de todas las publicaciones en la web) X 100 >= 80

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2015 |
|--|-----|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|---------------------|
| Número mensual de publicaciones diarias en la web | 405 | 519 | 586 | 482 | 464 | 376 | 288 | 345 | 540 | 650 | 675 | 442 | $\Sigma = 5.772$ |
| Número de días del mes | 31 | 28 | 31 | 30 | 31 | 30 | 31 | 31 | 30 | 31 | 30 | 31 | $\Sigma = 365$ |
| Media mensual acumulada de todas las publicaciones en la web | 405 | 462 | 503 | 498 | 491 | 472 | 445.7 | 433.1 | 445 | 465.5 | 484.5 | 481 | $\Sigma = 5.585,80$ |
| Cálculo | 100 | 112,34 | 116,50 | 96,79 | 94,50 | 79,66 | 64,62 | 79,66 | 121,35 | 139,63 | 139,32 | 91,89 | 103,33 |



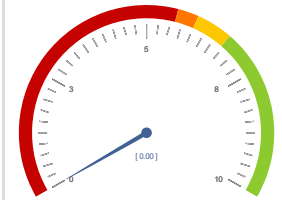
103,33
80,00

Se realizarán encuestas de satisfacción anuales entre los grupos de interés por la prestación del servicio de Oficina de Prensa. Se valorarán atención y receptividad en la prestación del servicio, calidad e interés de la información suministrada y rapidez en ser facilitada. La satisfacción entre los grupos de interés por la prestación del servicio de Oficina de Prensa evaluada mediante encuestas de satisfacción relativas a atención, presentación, rapidez y calidad y utilidad de los contenidos, debe ser superior a 7.

3

La media de satisfacción relativa a atención, presentación, rapidez y calidad y utilidad de los contenidos, será igual o superior a 7 sobre 10.

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2015 |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------|
| La media de satisfacción relativa a atención, presentación, rapidez y calidad y utilidad de los contenidos, será igual o superior a 7 sobre 10. | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | $\bar{x} = 0$ |
| Cálculo | | | | | | | | | | | | | 0 |



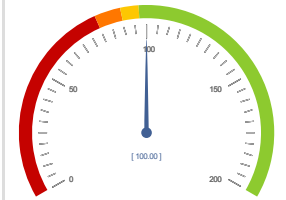
0
7

Se mantendrá y actualizará de forma continua y regular la Agenda de la Comunicación, al menos con una revisión semanal de sus contenidos.

4

(Número de actualizaciones mensuales realizadas en plazo/número de actualizaciones mensuales realizadas) x100=100.

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2015 |
|---|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------|
| Número de actualizaciones mensuales realizadas en plazo | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="5"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="1"/> | Σ = 25 |
| Número de actualizaciones mensuales realizadas | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="5"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="1"/> | Σ = 25 |
| Cálculo | 100 | 100 | | 100 | 100 | 100 | 100 | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |



100
100

Nº de compromisos listados: 4