

7.3. Por extensión, debe garantizarse la continuidad asistencial en todos aquellos enfermos en los que la interrupción del proceso asistencial puede generar riesgos para su vida o integridad física o moral.

7.4 Por lo tanto, los mínimos establecidos garantizarán que queden cubiertos estos servicios esenciales descritos en este apartado 7.

En el ámbito de atención primaria se establecerán por centro afectado unos servicios mínimos del 50% del personal convocado en cada turno de trabajo.

En los dispositivos de apoyo se mantendrá el 100% de las consultas preferentes y urgentes.

CONSEJERÍA DE CULTURA

RESOLUCIÓN de 11 de febrero de 2008, de la Viceconsejería, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Cádiz.

Visto el proyecto de Carta de Servicios y de acuerdo con el informe de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de la competencia que me confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

RESUELVO

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Cultura de Cádiz, que se incorpora como Anexo a esta Orden.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución y de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. La presente Resolución surtirá efecto el día de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, a 11 de febrero de 2008.- El Viceconsejero, José María Rodríguez Gómez.

CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE LA CONSEJERÍA DE CULTURA EN CÁDIZ

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía en Cádiz tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Delegación Provincial.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Delegación Provincial a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Cádiz adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos Identificativos.

I.1. Datos Identificativos de la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Cádiz.

La Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Cádiz es un Centro (Directivo) que depende de la Consejería de Cultura.

I.II. Misión de la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Cádiz.

La Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Cádiz tiene como misión facilitar a la ciudadanía la participación en la vida cultural de la provincia así como el disfrute de los bienes integrantes del Patrimonio Histórico, mediante el fomento, promoción y difusión de la cultura en sus diversas manifestaciones, la coordinación y gestión de las Instituciones Culturales y la tutela del Patrimonio Histórico. Todo ello mediante actuaciones propias o en colaboración con otras Administraciones o entidades públicas o privadas.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Cádiz es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Cádiz.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Cádiz en calidad de clientes, ya sea de carácter interno, personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos, o externo, la ciudadanía en general, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante correo postal dirigido a esta Delegación Provincial, atención telefónica y personalizada, página web y correo electrónico.

- Por escrito presentado personalmente en el Registro General de Documentos de la Delegación Provincial.

- A través del libro de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía disponible en el Registro General o en la web: <http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp>.

- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Delegación Provincial.

- A través de la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

II. Servicios.

II.1. Relación de Servicios que presta.

A la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Cádiz le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

La Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Cádiz divide la prestación de sus servicios en cuatro grandes áreas de actividad:

1. Información y registro.

1.1. Ofrecer información general sobre los servicios de la Consejería de Cultura, por cualquier medio, así como facilitar a las personas interesadas información sobre el estado de tramitación de sus procedimientos, además de recepcionar y registrar los documentos que sean presentados en el Registro General.

2. Protección, conservación y difusión del patrimonio.

2.1. Autorizar la realización de las obras y actuaciones en bienes objeto de inscripción como Bien de Interés Cultural, así como en sus entornos.

2.2. Autorizar, o informar en su caso, la realización de actividades arqueológicas.

2.3. Emitir informes sobre instrumentos de ordenación y planes con incidencia patrimonial cuando afecten a bienes protegidos.

2.4. Informar sobre la afección al Patrimonio Histórico de las actividades sometidas a procedimientos de prevención y control ambiental.

2.5. Instruir los procedimientos de inscripción de bienes en el Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz.

2.6. Garantizar la conservación del Patrimonio Histórico mediante la realización de actividades de inspección y sanción.

2.7. Realizar estudios, proyectos e intervenciones en materia de conservación y restauración del Patrimonio Histórico.

3. Fomento y apoyo de la cultura y las instituciones culturales:

3.1. Apoyar a las entidades locales, Universidades Públicas, entidades públicas, entidades privadas sin ánimo de lucro y personas físicas para la realización de actividades culturales, mediante la concesión de subvenciones.

3.2. Organizar actividades para el fomento de la Cultura.

4. Registro de la propiedad intelectual y el depósito legal.

4.1. Tramitar las solicitudes de registro de obras literarias, artísticas y científicas.

4.2. Asignar el número de Depósito Legal a las obras solicitadas, así como distribuir las a la Biblioteca Provincial, Biblioteca de Andalucía y Biblioteca Nacional, al Centro de Documentación Musical de Andalucía y a la Filmoteca de Andalucía.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Cádiz

II.II.I. Normativa específica del servicio de secretaría y normativa general:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención a los ciudadanos (BOJA núm. 136, de 26 de octubre de 2006).

- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos por medios electrónicos (Internet), (BOJA núm. 134, de 15 de julio de 2003).

- Decreto 171/1989, de 11 de julio, por el que se regulan las hojas de Quejas y Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (BOJA núm. 63, de 3 de agosto de 1989).

- Decreto 486/2004, de 14 de septiembre, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Cultura (BOJA 183, de 17.9.04).

- Ley 7/2001 de 12 de julio, de Voluntariado (BOJA núm. 84, de 24 de julio de 2001).

- Real Decreto Legislativo 1/1996 de 12 de abril por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (BOE núm. 97, de 22 de abril de 1996), modificado por Ley 23/2006, de 7 de julio (BOE núm. 162, de 8 de julio de 2006).

- Decreto 281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual (BOE núm. 75, de 28 de marzo de 2003).

- Decreto 325/1984, de 18 de diciembre, por el que se establecen las normas de funcionamiento del Servicio de Depósito Legal (BOJA núm. 9, de 1 de febrero de 1985).

- Orden de 5 de junio de 1989 por la que se fijan los precios que han de regir en los Museos, Conjuntos Arqueológicos, Monumentales y Archivos (BOJA núm. 52, de 4 de julio de 1989).

- Orden de 16 de octubre de 2002, de la Consejería de Cultura, por la que se determina el ejercicio de las funciones de supervisión en el ámbito de la Consejería de Cultura (BOJA 129, de 5.11.02).

II.II.II. Normativa específica del servicio de bienes culturales:

- Ley 14/2007, de 26 de noviembre, de Patrimonio Histórico de Andalucía, (BOJA núm. 240, de 19 de diciembre de 2007).

- Decreto 19/1995 de 17 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Protección y Fomento del Patrimonio Histórico de Andalucía (BOJA núm. 43, de 17 de marzo de 1995).

- Decreto 168/2003, de 17 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Actividades Arqueológicas (BOJA núm. 134, de 17 de julio 2003).

- Decreto 4/1993, de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización Administrativa del Patrimonio Histórico de Andalucía (BOJA núm. 18, de 18 de febrero de 1993).

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 155, de 29 de junio, corrección de errores en BOE núm. 296, de 11 de diciembre 1985).

- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 24, de 28 de enero de 1986). Modificado por: Real Decreto 64/1994, de 21 de enero (BOE núm. 52, de 2 de marzo de 1994), y por Real Decreto 162/2002, de 8 de febrero (BOE núm. 35, de 9 de febrero de 2002).

II.II.III. Normativa específica del servicio de instituciones y promoción de programas culturales:

- Ley 8/2007, de 5 de octubre, de Museos y Colecciones Museográficas de Andalucía (BOJA núm. 205, de 18 de octubre de 2007).

- Decreto 284/1995, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de creación de Museos y gestión de Fondos Museísticos de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 5, de 16 de enero de 1996, corrección de errores en BOJA núm. 93, de 13 de agosto 1996).

- Ley 3/1984, de 9 de enero, de Archivos (BOJA núm. 4, de 10 de enero de 1984).

- Decreto 97/2000, de 6 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Andaluz de Archivos y desarrollo de la Ley 3/1984, de 9 de enero de Archivos (BOJA núm. 43, de 11 de abril de 2000).

- Ley 16/2003, de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (BOE núm. 14, de 16 de enero de 2003).

- Decreto 230/1999, de 15 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía.

III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en esta Delegación Provincial de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

3. Resolver las solicitudes de autorización de obras en un plazo máximo de tres meses, siempre que no sean necesarias subsanaciones

4. Resolver las autorizaciones de realización de actividades arqueológicas en un plazo máximo de 20 días naturales en el supuesto de tramitaciones urgentes o de dos meses en los procedimientos ordinarios, siempre que no sean necesarias subsanaciones.

5. Informar los planes territoriales y urbanísticos, si no se requieren subsanaciones, en el plazo máximo de 2 meses.

6. Informar sobre la afección al Patrimonio Histórico de las actividades sometidas a procedimientos de prevención y control ambiental en el plazo de 30 días, o bien de 3 meses cuando la actividad incida sobre inmuebles inscritos como Bien de Interés Cultural o su entorno.

7. Instruir los procedimientos de inscripción de Bienes en el Catálogo General de Patrimonio Histórico Andaluz dentro del plazo de 18 meses desde la incoación del procedimiento.

8. Comunicar al denunciante en el plazo de 15 días las medidas adoptadas en relación a su denuncia.

9. Ejecutar, al menos, el 85% del presupuesto asignado anualmente.

Sobre los servicios relacionados con el fomento y apoyo a la cultura y las instituciones culturales:

10. Resolver las subvenciones en un plazo máximo de cinco meses.

11. Evaluar la satisfacción de las personas usuarias.

En relación a la prestación de servicios del registro de la Propiedad Intelectual y el Depósito Legal:

12. Comunicar a las personas interesadas las inscripciones registradas en los 7 días siguientes a la recepción de los certificados de inscripción.

13. Asignar el número de Depósito Legal provisional de forma inmediata.

14. Distribuir las publicaciones con asiento definitivo en el Depósito Legal a quien corresponda dentro de los 5 primeros días del mes siguiente a su ingreso.

II. Indicadores.

II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Cádiz se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Delegación Provincial:

En relación a los servicios de información y registro:

1. Porcentaje de respuestas a las personas interesadas en el transcurso de los dos días siguientes a la petición, en aquellos casos en los que no se pudo hacer de forma inmediata.

2. Porcentaje de documentos registrados con carácter inmediato y remitidos a su destino en el plazo máximo de 24 horas.

En relación a la protección, conservación y difusión del patrimonio:

3. Porcentaje de solicitudes de autorización de obras resueltas en un plazo máximo de tres meses, siempre que no fueron necesarias subsanaciones.

4. Porcentaje de solicitudes de actividades arqueológicas resueltas en un plazo máximo de 20 días naturales en el supuesto de tramitaciones urgentes o de dos meses en los procedimientos ordinarios, siempre que no fueron necesarias subsanaciones.

5. Porcentaje de informes emitidos de los planes territoriales y urbanísticos, si no se requirieron subsanaciones, en el plazo máximo de 2 meses.

6. Porcentaje de informes sobre la afección al Patrimonio Histórico de las actividades sometidas a procedimientos de prevención y control ambiental en el plazo de 30 días, o bien de 3 meses cuando la actividad incida sobre inmuebles inscritos como Bien de Interés Cultural o su entorno

7. Porcentaje de procedimientos instruidos dentro del plazo de 18 meses desde su incoación.

8. Porcentaje de comunicaciones de las medidas adoptadas a los denunciantes, en el plazo de 15 días.

9. Porcentaje de ejecución del presupuesto asignado anualmente.

Sobre los servicios relacionados con el fomento y apoyo a la cultura y las instituciones culturales:

10. Porcentaje de las subvenciones resueltas en un plazo máximo de cinco meses.

11. Porcentaje de las personas usuarias satisfechas o muy satisfechas.

En relación a la prestación de servicios del registro de la Propiedad Intelectual y el Depósito Legal:

12. Porcentaje de comunicaciones a las personas interesadas de las inscripciones registradas en los 7 días siguientes a la recepción de los certificados de inscripción.

13. Porcentaje de asignaciones del número de Depósito Legal provisional realizadas de forma inmediata.

14. Porcentaje de distribución de las publicaciones con asiento definitivo en el Depósito Legal a quien corresponda dentro de los 5 primeros días del mes siguiente a su ingreso.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.1. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en información presencial será de 9 a 14 horas.

El horario de atención al público en información telefónica será de 9 a 14 horas.

I.11. Otros datos de interés.

Trámites telemáticos:

Libro de Sugerencias y reclamaciones:

<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/lsr/index.jsp>

Unidades y yacimientos arqueológicos adscritos a la Delegación Provincial:

Archivo Histórico Provincial de Cádiz.

Dirección: C/ Cristóbal Colón, 12.

Código Postal: 11005.

Localidad: Cádiz.

Teléfono.: 956 203 351.

Fax: 956 203 363.

Correo electrónico: informacion.ahp.ca.ccul@juntadeandalucia.es.

Web: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura>.

Biblioteca Pública Provincial de Cádiz.

Dirección: Avda. Ramón de Carranza, 16.

Código Postal: 11006.

Localidad: Cádiz.

Teléfono.: 956 203 324.

Fax: 956 203 344.

Correo electrónico: informacion.bp.ca.ccul@juntadeandalucia.es.

Web: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/opencms/export/bibliotecas/bibcadiz>.

Biblioteca Pública de El Puerto de Santa María.

Dirección: C/ Larga, 89, Centro Cultural Alfonso X «El Sabio».

Código Postal: 11500.

Teléfono: 956 541 693.

Fax: 956 541 987.

Correo electrónico: direccion.bppsm.ca.ccul@juntadeandalucia.es.

Museo de Cádiz.
 Dirección: Plaza de Mina, s/n.
 Código Postal: 11001.
 Localidad: Cádiz.
 Teléfono: 956 203 368.
 Fax: 956 203 381.
 Correo electrónico: informacion.museo.ca.ccul@juntadeandalucia.es.
 Web: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/museos/MCA>.

Conjunto Arqueológico de Baelo Claudia.
 Dirección: Ensenada de Bolonia, s/n.
 Código Postal: 11380.
 Localidad: Tarifa.
 Teléfono: 956 688 530.
 Fax: 956 688 560.
 Correo electrónico: baeloclaudia.ccul@juntadeandalucia.es.
 Web: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/museos/CABC/>.

Yacimiento Arqueológico de Doña Blanca.
 Dirección: Carretera del Portal km 3,2. Apartado de correos 847.
 Localidad: El Puerto de Santa María.
 Teléfono: 956 243 228.
 Fax: 956 243 120.
 Correo electrónico: yacimiento.d.blanca@juntadeandalucia.es.

Yacimiento Arqueológico de Carteia.
 Dirección: Avenida del Puerto, s/n.
 Código Postal: 11369.
 Localidad: Guadarranque. San Roque.
 Teléfono: 956 698 161.
 Fax: 956 698 161.
 Correo electrónico: cacarteia.ccul@juntadeandalucia.es.

Yacimiento de El Tajo de las Figuras.
 Dirección: Carretera Benalup-Casas Viejas a Los Barrios (A-2226) km 8,2.
 Teléfono: 670 945 443.
 Yacimiento de Carissa Aurelia.
 Dirección: CAP 4031 km 5.
 Teléfono: 670 945 442

RESOLUCIÓN de 11 de febrero de 2008, de la Viceconsejería, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Málaga.

Visto el proyecto de Carta de Servicios y de acuerdo con el informe de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de la competencia que me confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

RESUELVO

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Cultura de Málaga, que se incorpora como Anexo a esta Orden.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución y de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. La presente Resolución surtirá efecto el día de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 11 de febrero de 2008.- El Viceconsejero, José María Rodríguez Gómez.

CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE LA CONSEJERÍA DE CULTURA EN MÁLAGA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía en Málaga tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Delegación Provincial.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Delegación Provincial a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Málaga adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos de la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Málaga.

La Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Málaga es un Centro (Directivo) que depende de la Consejería de Cultura.

I.II. Misión de la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Málaga.

La Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Málaga tiene como misión facilitar a la ciudadanía la participación en la vida cultural de la provincia así como el disfrute de los bienes integrantes del Patrimonio Histórico, mediante el fomento, promoción y difusión de la cultura en sus diversas manifestaciones, la coordinación y gestión de las Instituciones Culturales y la tutela del Patrimonio Histórico. Todo ello mediante actuaciones propias o en colaboración con otras Administraciones o entidades públicas o privadas.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Málaga es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Málaga.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Málaga en calidad de clientes, ya sea de carácter interno, personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos, o externo, la ciudadanía en general, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante correo postal dirigido a esta Delegación Provincial, atención telefónica y personalizada, página web y correo electrónico.

- Por escrito presentado personalmente en el Registro General de Documentos de la Delegación Provincial.

- A través del libro de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía disponible en el Registro General o en la web: <http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp>.

- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Delegación Provincial.

- A través de la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta.