

RESOLUCIÓN de 11 de febrero de 2008, de la Viceconsejería, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Madinat al-Zahra.

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 del Conjunto Arqueológico de Madinat al-Zahra, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

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. Por splencia (Orden de 9.5.2005), la Secretaria General Técnica, Lidia Sánchez Milán.

CARTA DE SERVICIOS DEL CONJUNTO ARQUEOLÓGICO MADINAT AL-ZAHRA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra 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 el Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Conjunto Arqueológico a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra 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 del Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra.

El Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra es un Servicio, que depende de la Dirección General de Bienes Culturales de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía en la Consejería de Cultura.

I.2. Misión del Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra.

El Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra tiene como misión la protección, conservación, investigación y difusión del Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra, enfocada al uso y disfrute de la ciudadanía, garantizando la correcta utilización de sus instalaciones y bienes patrimoniales. También es misión del Conjunto el apoyo a las iniciativas científicas y culturales que tengan relación con Madinat al-Zahra y sus valores propios, y la promoción de una conciencia patrimonial de aprecio y defensa de la herencia común de los andaluces y andaluzas.

I.3. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.4. Formas de colaboración y participación con el Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra 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:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre prestación de servicios.

2. A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

3. Mediante su participación en los encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por este Conjunto.

II. Servicios.

II.1. Relación de servicios que presta.

Al Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

El Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra divide la prestación de sus servicios en cinco grandes áreas de actividad:

1. Información y atención a la ciudadanía:

1.1. Ofrecer información general y específica sobre los servicios del Conjunto Arqueológico por cualquier medio (teléfono, fax, e-mail y presencial).

2. Difusión:

2.1. Facilitar el acceso libre para el conocimiento de los restos arqueológicos del Conjunto.

2.2. Coordinar, organizar y dirigir actividades participativas didácticas (visitas), culturales y de difusión que acerque el Conjunto a la sociedad.

2.3. Difundir las investigaciones, actividades y publicaciones sobre el Conjunto Arqueológico.

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

2.5. Apoyar las iniciativas de otras organizaciones e instituciones para el desarrollo de actividades y/o publicaciones con los valores propios del Conjunto Arqueológico.

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

3. Conservación:

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

4. Investigación:

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

4.2. Facilitar el estudio y las infraestructuras a los investigadores en las disciplinas de arqueología, historia e intervención sobre el Patrimonio.

4.3. Promover la investigación asociada a las obras que se llevan a cabo en el Conjunto Arqueológico en las diferentes disciplinas que afectan a las intervenciones sobre el Patrimonio Histórico.

4.4. Atender las solicitudes y promover la formación y profesionalización de alumnos de cursos de postgrado, másteres y prácticas de empresa.

5. Servicio de Biblioteca:

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

5.2. Facilitar el préstamo interbibliotecario.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra.

Legislación y normativa estatal:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992).

- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones vigentes sobre la materia (BOE núm. 97, de 22 abril de 1996).

- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de la Propiedad Intelectual aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril (BOE núm. 162, de 8 de julio de 2006).

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999).

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 155, de 29 de junio de 1985).

Legislación y normativa autonómica:

- Decreto 486/2004, de 14 de septiembre, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Cultura (BOJA núm. 183, de 17 de septiembre).

- Decreto 293/1997, de 23 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento del Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra (BOJA núm. 17, de 12 de febrero de 1998).

- Ley 9/2001, de 12 de julio, por la que se establece el sentido del silencio administrativo y los plazos de determinados procedimientos como garantías procedimentales para los ciudadanos (BOJA núm. 87, de 31 de julio).

- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre 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).

- Ley 16/2003, de 22 de diciembre, (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003), del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.

- Ley 14/2007, de 26 de noviembre, de Patrimonio Histórico de Andalucía (BOJA núm. 248, de 19 de diciembre de 2007).

- Ley 8/2007, de 5 de octubre, de Museos y colecciones Museográficas de Andalucía (BOJA núm. 205, de 18.10.2007).

- Ley 3/1984, de 9 de enero, de Archivos (BOJA núm. 4, de 10.1.1984. BOE núm. 25, de 30.1.1984).

- Decreto 284/1995, de 28 de noviembre de 1995 de Reglamento de creación y de gestión de fondos museísticos de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 5, de 16.1.1996).

- 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).

- Decreto 19/1995, de 7 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).

- Decreto 168/2003 de 17 de junio de Reglamento de Actividades Arqueológicas (BOJA núm. 134, de 17 de julio de 2003).

- 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).

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 este Conjunto Arqueológico 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.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La ciudadanía andaluza, como cliente externo/interno, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Conjunto Arqueológico de Madinat al-Zahra ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en internet en formato electrónico: (www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lslr/index.jsp).

IV.II. Formas de presentación de las sugerencias y reclamaciones.

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lslr/index.jsp.

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Conjunto Arqueológico de Madinat al-Zahra, ante cuyo servicio se formula la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Conjunto Arqueológico de Madinat al-Zahra.

Carretera de Palma del Río, km 8.

14029, Córdoba.

Teléfono: 957 355 507/957 355 506.

Fax: 957 355 514.

E-mail: madinatalzahra.ccul@juntadeandalucia.es.

Página web: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/madinatalzahra>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Autobús turístico diario, excepto los lunes, a Madinat al-Zahra del Consorcio Turismo de Córdoba.

2. Plano de situación:



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

En relación a la información y atención a la ciudadanía:

1. Responder a los interesados en el plazo de 24 horas en los casos en los que no se pueda hacer de forma inmediata.

En relación a la difusión:

2. El 80% de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos al facilitar el acceso libre para el conocimiento de los restos arqueológicos del Conjunto.

3. El 80% de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos al coordinar, organizar y dirigir actividades participativas didácticas (visitas), culturales y de difusión que acerque el Conjunto a la sociedad.

4. Publicar, vía web, en el plazo máximo de 30 días, los resultados de todas las actuaciones de recuperación de Patrimonio.

5. Realización, al menos, de 2 programas anuales para el fomento y difusión del Conjunto Arqueológico.

6. Realización, al menos, de 5 colaboraciones anuales para el fomento y difusión del Conjunto Arqueológico.

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

En relación a la conservación:

8. Cumplimiento de la recuperación y conservación mueble e inmueble del Conjunto Arqueológico.

En relación a la investigación:

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

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

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

12. Velar y tutelar la formación y apoyar y preparar al alumno para la actividad profesional.

En relación al Servicio de Biblioteca:

13. Actualización telemática de la disponibilidad de fondos bibliotecarios.

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

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Conjunto Arqueológico:

En relación a la información y atención a la ciudadanía:

1. Porcentaje de respuestas a los interesados en el plazo de 24 horas en los casos en los que no se pudo hacer de forma inmediata.

En relación a la difusión:

2. Porcentaje de satisfacción de los usuarios satisfechos o muy satisfechos al facilitar el acceso libre para el conocimiento de los restos arqueológicos del Conjunto.

3. Porcentaje de satisfacción de los usuarios satisfechos o muy satisfechos al coordinar, organizar y dirigir actividades participativas didácticas (visitas), culturales y de difusión que acerque el Conjunto a la sociedad.

4. Porcentaje de publicaciones, vía web, en el plazo de máximo de 30 días, de los resultados de todas las actuaciones de recuperación de Patrimonio.

5. Número de programas anuales para el fomento y difusión del Conjunto.

6. Número de colaboraciones anuales para el fomento y difusión del Conjunto.

7. Porcentaje de satisfacción del visitante al recibir información sobre el contenido e itinerario de la exposición.

En relación a la conservación:

8. Cumplimiento de la recuperación y conservación mueble e inmueble del Conjunto Arqueológico.

En relación a la investigación:

9. Porcentaje de solicitudes contestadas en un plazo máximo de 15 días.

10. Porcentaje de solicitudes informadas en un plazo máximo de 5 días naturales.

11. Número de publicaciones en revistas científicas, apariciones públicas o intervenciones en jornadas especializadas sobre el Conjunto Monumental en cualquiera de los ámbitos arqueológicos, históricos, patrimonial, etc.

12. Porcentaje de solicitudes para velar y tutelar la formación y apoyar y preparar al alumno para la actividad profesional.

En relación al Servicio de Biblioteca:

13. Porcentaje de actualización telemática de la disponibilidad de fondos bibliotecarios.

14. Porcentaje de respuestas a los interesados en el plazo máximo de 10 días.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

En verano (del 1 de mayo al 15 de septiembre), el horario de apertura al público es de martes a sábados de 10 a 20:30 horas. Los domingos y días festivos de apertura de 10 a 14 horas.

En invierno (del 16 de septiembre al 30 de abril), el horario de apertura al público es de martes a sábados de 10 a 18:30 horas. Los domingos y festivos de apertura de 10 a 14 horas.

Todos los lunes del año, el 1 y 6 de enero, 1 de mayo, 24, 25 y 31 de diciembre permanecerá cerrado. Para otros días festivos de apertura y cierre, consultar nuestra página web o contactar con el Conjunto Arqueológico.

I.II. Otros datos de interés.

Se puede realizar una visita virtual al Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra, accediendo al enlace que aparece en la página web.

Hay una serie de preexistencias arqueológicas que forman parte de la zona arqueológica de Madinat al-Zahra declarada Bien de Interés Cultural cercanas al Conjunto Arqueológico. Se puede solicitar información sobre ellos en el punto de información del Conjunto Arqueológico

RESOLUCIÓN de 11 de febrero de 2008, de la Viceconsejería, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Centro Andaluz de Flamenco.

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 del Centro Andaluz de Flamenco, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

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 DEL CENTRO ANDALUZ DE FLAMENCO

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Centro Andaluz de Flamenco de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía 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 el Centro Andaluz de Flamenco.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Centro a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Centro Andaluz de Flamenco 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 del Centro Andaluz de Flamenco

El Centro Andaluz de Flamenco es una Unidad Administrativa que depende de la Dirección General de Fomento y Promoción Cultural de la Consejería de Cultura.

I.II. Misión del Centro Andaluz de Flamenco.

El Centro Andaluz de Flamenco tiene como misión la protección, conservación y salvaguarda de los fondos documentales, objetos y elementos que están relacionados con este arte de tal manera que su legado esté disponible para las generaciones futuras. Además de la investigación y difusión del Arte Flamenco mediante la organización de seminarios, cursos, exposiciones y recitales. También es misión del Centro Andaluz de Flamenco el apoyo a las iniciativas culturales que tengan relación con este arte y sus valores propios fomentando el uso de las nuevas tecnologías en el ámbito del flamenco.

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

El Centro Andaluz de Flamenco 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 el Centro Andaluz de Flamenco.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Centro Andaluz de Flamenco 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:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre prestación de servicios.
2. A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
3. Mediante su participación en los encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por este centro.
4. Mediante correo electrónico: flamenco.ccul@juntadeandalucia.es.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Centro Andaluz de Flamenco le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

El Centro Andaluz de Flamenco divide la prestación de sus servicios en cinco grandes áreas de actividad:

1. Información.

1.1. Ofrecer información (telemática y presencial) general y especializada sobre el flamenco y sus diversas vertientes culturales y artísticas en la sede del Centro Andaluz de Flamenco y en los Puntos de Información de Flamenco.