

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 Centro Andaluz de Flamenco recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

En relación a la información:

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 protección, conservación y difusión del Patrimonio Flamenco:

2. Que, al menos, el 80% de los visitantes estén satisfechos o muy satisfechos.

3. Aumentar la difusión de la publicación de la revista «La Nueva Alborea» en, al menos, un 5% con respecto al año anterior.

4. Incrementar en un 10% el número de exposiciones con respecto al año anterior de los fondos del Centro Andaluz de Flamenco (tanto en el centro como en las exposiciones itinerantes).

5. Mejora de las instalaciones de archivo y custodia del Patrimonio Flamenco.

6. Aumentar la digitalización de los fondos documentales, sonoros y filmicos digitalizados.

En relación al fomento de la Cultura del Flamenco:

7. Realización de, al menos, 5 actividades trimestrales para el fomento y difusión de este arte.

8. Realización, al menos, 5 colaboraciones anuales para el fomento y difusión de este arte (cesión de instalaciones, participación en foros, coediciones, etc.).

En relación a la investigación:

9. Difusión del 100% de los estudios a través de la revista «La Nueva Alborea».

En relación al Centro de Documentación sobre el Flamenco:

10. Proporcionar el acceso a las personas interesadas en el transcurso de 30 días, en aquellos casos en los que no se pueda hacer de forma inmediata, al menos en el 90% de las peticiones de los fondos documentales, sonoros, filmicos y materiales sobre el Arte del Flamenco.

11. Responder a los interesados en el plazo máximo de 7 días a partir de la solicitud del servicio de préstamo de documentos y material relacionado con el Arte del Flamenco y susceptible de este servicio.

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 Centro Andaluz de Flamenco se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Centro:

En relación a la información:

1. Porcentaje de respuestas a las solicitudes de 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 protección, conservación y difusión del Patrimonio Flamenco:

2. Porcentaje de visitantes satisfechos o muy satisfechos.

3. Porcentaje de difusión de la revista «La Nueva Alborea».

4. Número de exposiciones de los fondos del Centro Andaluz de Flamenco (tanto en el centro como en las exposiciones itinerantes).

5. Cumplimiento de la planificación de las obras de mejora de las instalaciones de archivo y custodia del Patrimonio Flamenco.

6. Porcentaje de digitalización de los fondos documentales, sonoros y filmicos.

En relación al fomento de la Cultura del Flamenco:

7. Número de actividades trimestrales para el fomento y difusión de este arte.

8. Número de colaboraciones anuales para el fomento y difusión de este arte (cesión de instalaciones, participación en foros, coediciones, etc.).

En relación a la investigación:

9. Porcentaje de estudios difundidos a través de la revista «La Nueva Alborea».

En relación al Centro de Documentación sobre el Flamenco:

10. Porcentaje de peticiones atendidas de los fondos documentales, sonoros, filmicos y materiales sobre el Arte del Flamenco en un plazo máximo de 30 días en aquellos casos en los que no se pudo hacer de forma inmediata.

11. Porcentaje del servicio de préstamo de documentos y material relacionado con el Arte del Flamenco y susceptible de este servicio en el plazo máximo de 7 días a partir de la solicitud.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

Horario de atención al público en información presencial y telefónica es de lunes a viernes de 9 a 14 h. y miércoles de 16,30 a 19 h. En función de la naturaleza de las actividades se podrán prestar servicios durante la tarde.

Horario del Centro de Documentación: de lunes a viernes de 9 a 14 h y miércoles de 16,30 a 19 h (salvo vacaciones de Navidad, Semana Santa y horario de verano).

I.II. Otros datos de interés.

La Carta de Servicios del Centro Andaluz de Flamenco está disponible en la web: <http://caf.cica.es>

RESOLUCIÓN de 11 de febrero de 2008, de la Viceconsejería, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona.

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 Carmona, 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 CONJUNTO ARQUEOLÓGICO DE CARMONA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona 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 Conjunto Arqueológico de Carmona.

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 de Carmona 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 Conjunto Arqueológico de Carmona.

El Conjunto Arqueológico de Carmona es una Unidad Administrativa que depende de la Delegación Provincial de Sevilla de la Consejería de Cultura.

I.II. Misión del Conjunto Arqueológico de Carmona.

El Conjunto Arqueológico de Carmona tiene como misión la protección, conservación, investigación y difusión del Conjunto Arqueológico de Carmona, 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 Carmona 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.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Conjunto Arqueológico de Carmona 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 Conjunto Arqueológico de Carmona.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Conjunto Arqueológico de Carmona 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.I. Relación de servicios que presta.

Al Conjunto Arqueológico de Carmona le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

El Conjunto Arqueológico de Carmona 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 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.

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

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

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 en las diferentes disciplinas que afectan a las intervenciones sobre el Patrimonio Histórico.

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 de Carmona.

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 146/1992, de 4 de agosto, por el que se crea el Conjunto Arqueológico de Carmona, como unidad administrativa (BOJA núm. 116, de 12 de noviembre de 1989).

- 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 Carmona, 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/lsr/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/lsr/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 Carmona, 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.

VI. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

- I. Horarios y otros datos de interés.
I.I. Horarios de atención al público.

Del 16 de septiembre al 14 de junio:
De martes a viernes de 9 a 18 h.
Sábados y domingos de 9,30 a 14,30 h.
Domingos cerrado.

Del 15 de junio al 15 de septiembre:
De martes a viernes de 8,30 a 14 h.
Sábados de 10 a 14 h.
Domingos y lunes cerrado.

- I.II. Otros datos de interés.
Contiene:
Archivo.
Biblioteca Especializada.
Sala multiusos

RESOLUCIÓN de 11 de febrero de 2008, de la Viceconsejería, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Itálica.

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 Itálica, 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 CONJUNTO ARQUEOLÓGICO DE ITÁLICA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Itálica 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 Conjunto Arqueológico de Itálica.

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 de Itálica 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 Conjunto Arqueológico de Itálica.

El Conjunto Arqueológico de Itálica es una Unidad Administrativa que depende de la Delegación Provincial de Sevilla de la Consejería de Cultura.

I.II. Misión del Conjunto Arqueológico de Itálica.

El Conjunto Arqueológico de Itálica tiene como misión la protección, conservación, investigación y difusión del Conjunto, 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 Itálica 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.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Conjunto Arqueológico de Itálica 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 Conjunto Arqueológico de Itálica.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Conjunto Arqueológico de Itálica 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 esta entidad.
4. Asociación de Amigos de Itálica.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Conjunto Arqueológico de Itálica le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

El Conjunto Arqueológico de Itálica 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 por cualquier medio (teléfono, fax, e-mail y presencial).
2. Difusión:
 - 2.1. Facilitar el acceso libre para el conocimiento de los restos arqueológicos y el entorno 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.
 - 2.4. Apoyar a las iniciativas de otras organizaciones e instituciones para el desarrollo de actividades y/o publicaciones relacionadas con los valores propios del Conjunto Arqueológico.
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.