

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 de 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.

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

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.

En relación al Servicio de Biblioteca:

12. Actualización telemática de la disponibilidad de fondos bibliotecarios.

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

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 el Conjunto Arqueológico Baelo Claudia 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.

En relación al Servicio de Biblioteca:

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

13. 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.

1.1. Horarios de atención al público.

Del 1 de junio al 30 de septiembre: De martes a sábados de 9 a 20 horas.

Del 1 al 31 de octubre y del 1 marzo al 31 de mayo: De martes a sábados de 9 a 19 horas.

Del 1 de noviembre al 28 de febrero: De martes a sábados de 9 a 18 horas.

Domingos: De 9 a 14 horas.

Festivos abiertos: De 9 a 14 horas.

Lunes: Cerrado.

El Conjunto permanecerá cerrado los siguientes festivos: 1 y 6 de enero. 24, 25 y 31 de diciembre.

1.11. Otros datos de interés.

El Conjunto Arqueológico de Baelo Claudia dispone de una sede institucional que engloba el área de recepción del visitante, dos salas de exposiciones permanentes y una temporal, una biblioteca, un salón de actos y el área administrativa y técnica para el desempeño de las funciones que tiene encomendadas.

**RESOLUCIÓN de 11 de febrero de 2008, de la Viceconsejería, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería.**

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 Monumental de la Alcazaba de Almería, 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 MONUMENTAL DE LA ALCAZABA DE ALMERÍA

## Prólogo.

La Carta de Servicios del Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería 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 Monumental.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Conjunto Monumental a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería, 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 Monumental de la Alcazaba de Almería de la Delegación Provincial de Cultura.

El Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería es una Unidad Administrativa que depende de la Delegación Provincial de Cultura de Almería de la Consejería de Cultura.

I.II. Misión del Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería de la Delegación Provincial de Cultura.

El Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería tiene como misión la protección, conservación, investigación y difusión del Conjunto Monumental, 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 la Alcazaba 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 Monumental de la Alcazaba de Almería 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 Monumental de la Alcazaba de Almería.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería 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 Monumental de la Alcazaba de Almería le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

El Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería 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 Monumental.

## 3. Conservación:

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

## 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 Monumental de la Alcazaba de Almería de la Delegación Provincial de Cultura.

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 128/1989, de 6 de junio, por el que se crea el Conjunto monumental de la Alcazaba de Almería, como unidad administrativa (BOJA núm. 57 de 15 de julio 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 Monumental 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 Monumental de la Alcazaba de Almería, 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](http://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](http://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 for-



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

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

En relación al Servicio de Biblioteca:

11. Actualización telemática de la disponibilidad de fondos bibliotecarios.

12. 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 Monumental de la Alcazaba de Almería se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Conjunto Monumental:

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.

En relación a la conservación:

7. Cumplimiento del programa de conservación del Conjunto.

En relación a la investigación:

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

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

10. 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.

En relación al Servicio de Biblioteca:

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

12. 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.

Del 1 de abril al 31 de octubre: De martes a domingos, incluidos festivos abiertos, de 9 a 20,30 horas.

Horario de verano (del 22 de junio al 1 de septiembre).

De martes a jueves y domingos: De 9 a 20,30 h. viernes y sábados: De 9 a 23 h.

Del 1 de noviembre al 31 de marzo: De martes a domingos, incluidos festivos abiertos, de 9 a 18,30 horas.

Lunes: Cerrado.

El Conjunto permanecerá cerrado los días 1 de enero y 25 de diciembre.

I.II. Otros datos de interés.

El Conjunto dispone de una tienda con una amplia gama de artículos y publicaciones a la venta.

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

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 Granada, que se incorpora como Anexos 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 DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE LA CONSEJERÍA DE CULTURA EN GRANADA

Prólogo.

La Carta de Servicios de la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía en Granada 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 Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.