

Nuestros Compromisos de Calidad

- Prestaremos la información solicitada presencialmente o vía telemática sobre los servicios arqueológicos del Consorcio, de forma inmediata o, cuando no esté disponible, en el plazo máximo de cinco días hábiles.
- Ejecutaremos la totalidad de las intervenciones arqueológicas que se nos encarguen, siempre conforme a las normas internas aprobadas por el Consorcio.
- Mantendremos un servicio de asesoramiento técnico en arqueología para la construcción de viviendas unifamiliares, colaborando con los promotores mediante la aportación gratuita de recursos humanos.
- Evacuaremos las consultas y peticiones de documentación de la base de datos de arqueología y del SIG en el plazo máximo de diez días hábiles.
- Mantendremos actualizado el Archivo de Documentación Arqueológica.
- Mantendremos intercambios bibliotecarios con todas las entidades que lo soliciten, siempre que estén relacionadas o vinculadas con el Patrimonio Histórico.
- Ampliaremos la base de datos de la Biblioteca del Consorcio mediante el vaciado de revistas y actas de congresos recibidas en la misma.
- Incrementaremos el número de las publicaciones sobre el Patrimonio Histórico en al menos una al año.
- Publicaremos anualmente la memoria de intervenciones arqueológicas.
- Organizaremos anualmente Cursos Internacionales de Patrimonio, dirigidos a estudiantes universitarios y profesionales de la arqueología.

Indicadores de Calidad

Los indicadores de calidad permiten efectuar el seguimiento y la evaluación periódica del funcionamiento del servicio prestado, así como comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad definidos anteriormente:

- Número de solicitudes de información recibidas relativas al servicio de arqueología que presta el Consorcio y porcentaje de las atendidas en los plazos comprometidos.
- Número de quejas recibidas relacionadas con las consultas sobre los servicios de arqueología que presta el Consorcio.
- Número de intervenciones arqueológicas ejecutadas en relación con la totalidad de las encargadas.
- Número de colaboraciones prestadas por el Consorcio en el ámbito de las intervenciones arqueológicas.
- Número de consultas y peticiones de documentación de la base de datos arqueológica y del SIG atendidas dentro del plazo comprometido.
- Número de quejas recibidas relacionadas con la falta de actualización del Archivo de Documentación Arqueológica.
- Número de intercambios realizados cada año por la Biblioteca con otras entidades relacionadas o vinculadas con el Patrimonio Histórico.
- Número de nuevos registros en la base de datos de la Biblioteca del Consorcio mediante el vaciado de libros, revistas y actas de congresos recibidas en la misma.
- Número de nuevas publicaciones editadas cada año relacionadas con el Patrimonio Histórico.
- Publicación anual de la memoria de intervenciones arqueológicas.
- Número de ediciones de Cursos Internacionales de Patrimonio realizados anualmente.

Con la colaboración del:
Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad
Dirección General de Administración Electrónica y Evaluación de las Políticas Públicas
Vicepresidencia Primera y Portavocía
Presidencia de la Junta de Extremadura
JUNTA DE EXTREMADURA

Participación ciudadana mediante la presentación de Quejas y Sugerencias.

La opinión de los ciudadanos interesa al Consorcio de la Ciudad Monumental de Mérida. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios que presta, el Consorcio de la Ciudad Monumental de Mérida ha implantado un Libro Registro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y la gestión que hace de los recursos el Consorcio. Este instrumento se desarrolla, por acuerdo de la Comisión Ejecutiva del Consorcio, por el sistema aplicado a la Junta de Extremadura en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio), con las siguientes adaptaciones:

- Se llevará un Libro Registro de Quejas y Sugerencias en las oficinas y en todas las taquillas del Consorcio.
- El Libro Registro de Quejas y Sugerencias se confeccionará de acuerdo con la imagen gráfica de la entidad.
- Las funciones otorgadas en el mencionado Decreto a la Dirección General de Coordinación e Inspección, actualmente Dirección General de Administración Electrónica y Evaluación de las Políticas Públicas, serán asumidas en el Consorcio Ciudad Monumental de Mérida, por el Departamento Jurídico-Administrativo de esta entidad.

Las Quejas y Sugerencias son presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representen destinataria del servicio prestado. Los trabajadores encargados del Libro Registro de Quejas y Sugerencias del Consorcio, auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o sugerencias, en la formulación y constancia de su escrito, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el servicio competente en el asunto objeto de las mismas.

El Registro y taquillas del Consorcio contarán con hojas normalizadas para la presentación de Quejas o Sugerencias en el Libro Registro, si bien puede ser utilizado otro formato que será presentado a través del siguiente medio electrónico contemplado en la página web del Consorcio:
- Buzón de quejas y Buzón de sugerencias:
<http://www.consorcioamerida.org>

Servicios Arqueológicos del Consorcio



CARTA DE SERVICIOS

(Resolución 03/02/2009, D.O.E. N°25)



CONSORCIO CIUDAD MONUMENTAL HISTÓRICO-ARTÍSTICA Y ARQUEOLÓGICA DE MÉRIDA

Introducción

El Consorcio de la Ciudad Monumental Histórico-Artística y Arqueológica de Mérida es la entidad de derecho público encargada de la gestión integral del Yacimiento Arqueológico de Mérida declarado Patrimonio de la Humanidad en 1993.

El Yacimiento Arqueológico de Mérida ocupa todo el término municipal de esta ciudad con la consideración legal de Bien de Interés Cultural en la categoría de Conjunto Histórico-Arqueológico, declarado en 1973. Su protección se regula mediante Plan Especial de Protección contenido en el Plan de Ordenación General Urbana de Mérida, aprobado en el año 2000.

La gestión del Yacimiento Arqueológico de Mérida, comprende todas las actuaciones tendentes a administrar, conservar, revalorizar, difundir, investigar y disfrutar el mismo.

Con esta Carta se realiza un esfuerzo permanente para ofrecer a todos los ciudadanos un amplio conjunto de servicios relacionados con el Patrimonio Histórico y Arqueológico de Mérida. Con ello pretendemos difundir el mismo dando a conocer su riqueza, disfrutar y facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la cultura según establece y garantiza nuestra Carta Magna a todos los ciudadanos en su Capítulo III del Título I dedicado a los "Principios Rectores de la Política Social y Económica".

Esta Carta de Servicios nace, en definitiva, no sólo con el propósito de informar a los usuarios sobre la prestación de servicios que el Consorcio pone a su disposición, sino que a la vez refleja el compromiso continuado por parte de esta entidad, de alcanzar mayores niveles de calidad en la prestación de los mismos, dando con ello cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 149/2004 de 14 de octubre, por el que se aprueba la "Carta de Derechos de los Ciudadanos".

El Consorcio quiere poner así de manifiesto su apuesta decidida por la calidad, la transparencia, la información, la participación ciudadana en la prestación de nuestros servicios y la responsabilidad de los gestares públicos, constituyéndose la presente Carta como un verdadero "Instrumento de Mejora" y compromiso como corresponde a una entidad al servicio del ciudadano.

Datos identificativos de la Unidad responsables

Denominación:

- Consorcio Ciudad Monumental Histórico-Artística y Arqueológica de Mérida.

Dirección Sede Central:

- Oficinas del Consorcio de la Ciudad Monumental de Mérida: C/ Reyes Huertas nº5, 06800 Mérida (Badajoz).

Otras direcciones de interés:

- Aula de Patrimonio: C/ Reyes Huertas, nº1, baja-izq. 06800 Mérida (Badajoz).
- Residencia de Investigadores: C/ Deciano, nº2, 06800 Mérida (Badajoz).
- Biblioteca del Consorcio: C/ Reyes Huertas nº5, 06800 Mérida (Badajoz).

Teléfono de contacto:

- 924 004908

Fax:

- 924 004916

Dirección de correo electrónico:

- informacion@consorciomerida.org

Página de Internet:

- <http://www.consorciomerida.org>

Horarios de atención al público:

- Horario de 8:30h. a 14:30h., de lunes a viernes.
Todos los días excepto: 24, 25, 31 de diciembre y 1 de enero.

Plano del Yacimiento Arqueológico de Mérida



Principales Servicios que se ofrecen a los ciudadanos

- Información y atención de consultas de carácter general sobre el Yacimiento Arqueológico, pudiendo ser presenciales o telemáticas.
- Elaboración de proyectos de investigación, documentación, difusión y conservación relacionados con el Yacimiento Arqueológico.
- Asesoramiento técnico a profesionales de la arqueología y promotores.
- Ejecución de proyectos de intervenciones arqueológicas y supervisión y control de intervenciones arqueológicas.
- Facilitar a los arqueólogos la consulta de la base de datos de intervenciones arqueológicas, a través de los medios informáticos del Consorcio.

- Facilitar los modelos y la recepción y revisión de la documentación de intervenciones arqueológicas.
- Coordinación y edición de la memoria anual de intervenciones arqueológicas realizadas en el Yacimiento.
- Custodia, atención de peticiones de investigación, préstamo y consulta del Archivo de Documentación arqueológica del Consorcio y del Sistema de Información Geográfica de arqueología (SIG) de Mérida.
- Recogida de materiales arqueológicos para su posterior tratamiento y préstamo de los mismos con fines expositivos, de reproducción de réplicas e investigación.
- Inspección, asesoramiento y medidas de corrección de usos realizados en espacios monumentales con fines de conservación.
- Gestión de la Biblioteca del Consorcio especializada en arqueología e historia.
- Organización de actividades formativas para investigadores y profesionales de la arqueología mediante Cursos Internacionales de Patrimonio, Seminarios de Patrimonio, así como distintas conferencias sobre Patrimonio Histórico.
- Organización de Jornadas Anuales de Difusión sobre las actividades del Consorcio en el Yacimiento.
- Organización de actividades de difusión para socios del Programa Mecenas.
- Edición, distribución gratuita y atención de peticiones de suscripción al Boletín Foro sobre actividades del Consorcio.
- Edición y venta de publicaciones sobre el Yacimiento Arqueológico de Mérida en la Tienda del Consorcio.
- Propuesta de circuitos de visita, instalación y exposición de panelería interpretativa y otros recursos museográficos del Yacimiento Arqueológico.
- Organización de cursos formativos externos con el fin de habilitar a profesionales de la arqueología (peones, dibujantes, topógrafos y arqueólogos).
- Gestión de la Residencia de investigadores del Consorcio, conforme a las normas de uso aprobadas por el Consorcio.