

Nuestros Compromisos de Calidad

- Realizaremos como mínimo una encuesta anual sobre la satisfacción de los ciudadanos por los servicios administrativos prestados por el Consorcio.
- Atenderemos consultas generales y particulares sobre los servicios de administración, de modo presencial o por teléfono en el mismo momento, salvo que sea necesario realizar consultas o comprobaciones, en cuyo caso se facilitará en el plazo máximo de tres días hábiles remitiéndola al lugar donde indique el interesado/a.
- Atenderemos las consultas generales y particulares sobre los servicios de administración a través de la página web del Consorcio, en el plazo máximo de cinco días hábiles, salvo que sea necesario realizar consultas o comprobaciones, en cuyo caso se facilitará en el plazo máximo de ocho días hábiles.
- Tendremos siempre a disposición de los ciudadanos, en las oficinas y en la página web del Consorcio, modelos oficiales actualizados para todos los procedimientos administrativos que se tramitan en esta entidad.
- Resolveremos en el plazo máximo de ocho días hábiles las autorizaciones sobre obras menores, dictámenes sobre intervención arqueológica necesaria y autorización de intervenciones arqueológicas.
- Notificaremos a los interesados en el plazo máximo de cuatro días hábiles las autorizaciones sobre obras menores, dictámenes sobre intervención arqueológica necesaria y autorización de intervenciones arqueológicas.
- Responderemos a las quejas presentadas por el ciudadano en un plazo máximo de 20 días naturales desde que se reciban.

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 encuestas de satisfacción anuales realizadas a los usuarios del servicio de administración.
- Número de solicitudes de información recibidas de forma presencial o por teléfono sobre el servicio de administración del Consorcio y porcentaje de las atendidas dentro del plazo comprometido.
- Número de quejas recibidas relacionadas con las consultas sobre los servicios de administración de forma presencial o por teléfono.
- Número de solicitudes de información recibidas a través de la página web del Consorcio sobre el servicio de administración y porcentaje de las atendidas dentro del plazo comprometido.
- Número de quejas relacionadas con las consultas sobre los servicios de administración recibidas a través de la página web.
- Número de quejas recibidas relacionadas con la falta de disposición y actualización de los modelos oficiales para los procedimientos administrativos que se tramitan en el Consorcio, tanto en las oficinas como en su página web.
- Número de resoluciones de autorización y notificaciones sobre obras menores, dictámenes sobre intervención arqueológica necesaria y autorización de intervenciones arqueológicas adoptados dentro del plazo comprometido.
- Número total de quejas recibidas en el Consorcio relacionadas con los servicios que presta y porcentaje de las tramitadas dentro de los plazos comprometidos en esta Carta.

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 Partavocía
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.

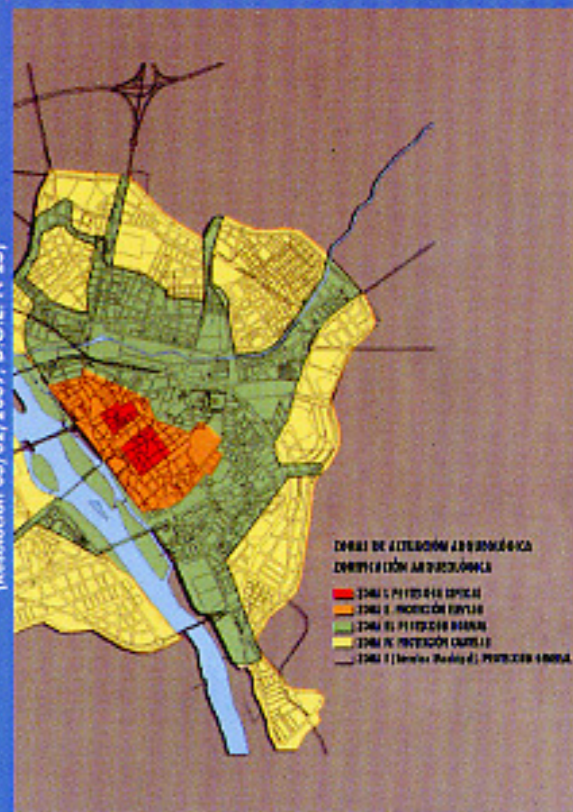
El Registro y taquillas del Consorcio contarán con hojas normalizadas para la presentación de Quejas o Sugerencias en el Libro Registro, si bien puede ser utilizado otro formato que será presentado a través del siguiente medio electrónico contemplado en la página web del Consorcio:
- Buzón de quejas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

Servicios de Administración



CARTA DE SERVICIOS

(Resolución 03/02/2009, D.O.E. Nº25)



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.

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 gestores 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 Entidad responsable

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, bajo-izq. 06800 Mérida (Badajoz).
- Biblioteca del Consorcio: C/ Reyes Huertas, nº5, bajo-izq. 06800 Mérida (Badajoz).
- Residencia de Investigadores: C/ Deciano, nº2, 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>

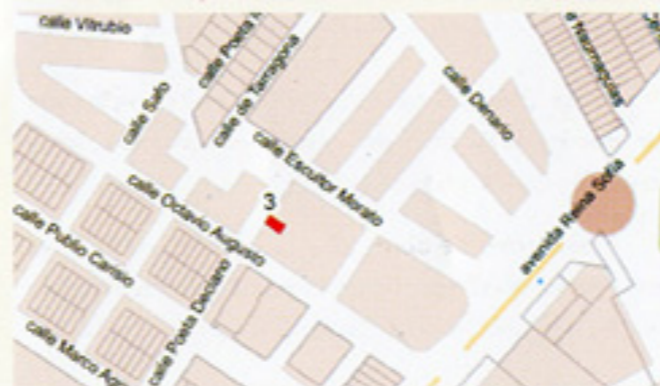
Horarios de atención al público:

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

Planos de situación Dependencias del Consorcio



1. Oficinas, Biblioteca. C/ Reyes Huertas, 5.
2. Aula de Patrimonio. C/ Reyes Huertas, 1.



3. Residencia de Investigación, C/ Poma Deciano, 2.



4. Instituto de Arqueología de Mérida. Plaza de España, 15.

Principales Servicios que se ofrecen a los ciudadanos

- Información general y/o particular a los ciudadanos relativa a los servicios de administración que presta el Consorcio.
- Recepción y registro de entrada de documentos dirigidos al Consorcio, con compulsas de las copias de los documentos originales en los casos exigidos por el propio Consorcio.
- Puesta a disposición del ciudadano, de forma presencial o a través del servicio administrativo habilitado en la página web, de impresos normalizados relativos a distintos procedimientos administrativos que se tramitan en el Consorcio.
- Recepción de las quejas y sugerencias formuladas por los usuarios de los diferentes servicios del Consorcio, sobre la gestión de los mismos.
- Autorización de obras, por razón de protección del patrimonio, en el Yacimiento Arqueológico de Mérida o en Bienes de Interés Cultural o en su entorno.
- Emisión de dictámenes sobre intervención arqueológica e informes sobre protección de restos con ocasión de obras en el Yacimiento Arqueológico.
- Seguimiento e inspección de obras por razón de protección del patrimonio.
- Autorización de proyectos de intervención arqueológica, supervisión y adopción de medidas correctoras de las intervenciones arqueológicas.
- Habilitación de trabajadores que desean participar en las intervenciones arqueológicas.