

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

