

Nuestros Compromisos de Calidad

- Realizaremos como mínimo una encuesta anual sobre la satisfacción de los ciudadanos por los servicios prestados relacionados con el Conjunto Monumental.
- Atenderemos consultas generales y particulares relativas al Conjunto Monumental, 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.
- Atenderemos las consultas generales y particulares sobre los servicios relativos al Conjunto Monumental 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.
- Garantizaremos el exacto cumplimiento de los horarios de visita a los distintos recintos monumentales, comprometiéndonos a recibir menos de 25 quejas al año por este motivo.
- Dispondremos en todos los recintos monumentales de al menos un botiquín de primeros auxilios para atender a los visitantes en caso de necesidad.
- Tendremos siempre a disposición de los visitantes folletos informativos actualizados sobre los recintos monumentales que gestiona el Consorcio.
- Incrementaremos, en un mínimo de dos al año, el número de los recursos museográficos en todo el Conjunto Monumental.
- Instalaremos la pandería interpretativa sobre el Conjunto Monumental en al menos dos idiomas: castellano e inglés.
- Incorporaremos a la Tienda del Consorcio al menos 10 nuevos artículos de venta anualmente, manteniendo el rigor y la calidad de los mismos.
- Incrementaremos los materiales educativos para escolares, en un mínimo de uno anual para facilitar el disfrute y mejor entendimiento de la visita al Conjunto Monumental.
- Colaboraremos anualmente en al menos 5 proyectos de uso para fines culturales siempre conforme a las normas aprobadas por el Consorcio.
- 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 realizadas anualmente a los usuarios del servicio del Conjunto Monumental.
- Número de solicitudes de información recibidas de forma presencial o por teléfono relativas a los servicios del Conjunto Monumental que gestiona el Consorcio y porcentaje de las atendidas dentro del plazo comprometido.
- Número de quejas recibidas a través de la página web del Consorcio relacionadas con los servicios del Conjunto Monumental que gestiona esta entidad y porcentaje de las tramitadas fuera del plazo comprometido.
- Número de quejas recibidas en relación con el incumplimiento de los horarios de visita a los diferentes recintos monumentales.
- Número de quejas recibidas por no disponer de los botiquines comprometidos en cada recinto monumental.
- Número de quejas recibidas en relación con la falta de disponibilidad y actualización de folletos informativos de los recintos que componen el Conjunto Monumental.
- Número de recursos museográficos incrementados anualmente en todo el Conjunto Monumental.
- Número de paneles interpretativos instalados en los recintos del Conjunto Monumental en al menos dos idiomas.
- Relación de nuevos artículos incorporados cada año a la Tienda del Consorcio.
- Número de nuevos materiales educativos incorporados cada anualidad.
- Número de proyectos de uso para fines culturales 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 desarrolló, 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 del Conjunto Monumental



CARTA DE SERVICIOS

(Resolución 03/02/2009, D.O.E. Nº25)



CONSORCIO CIUDAD MONUMENTAL
HISTÓRICO-ARTÍSTICO 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 Conjunto Ciudad Monumental de Mérida comprende numerosos inmuebles, monumentos y espacios arqueológicos. Parte de ellos están integrados en recintos sujetos a un régimen de visita y uso público (Teatro y anfiteatro Romano, Alcazaba Árabe, Casa del Mitreo, Casa del Anfiteatro, Área Arqueológica de Morerías, Columbarios, Cripta Visigoda de la Basilica Santa Eulalia y Circo Romano); y otros se encuentran integrados en espacios públicos de la ciudad (Acueducto, Conducciones Hidráulicas Romanas, Puentes, Foros, etc).

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 que 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).

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:

• Teatro y Anfiteatro romanos:

Verano: 9:30 a 14:00h - 17:00 a 19:30 h.
Invierno: 9:30 a 14:00h - 16:00 a 18:30 h.

• Restos de recintos monumentales:

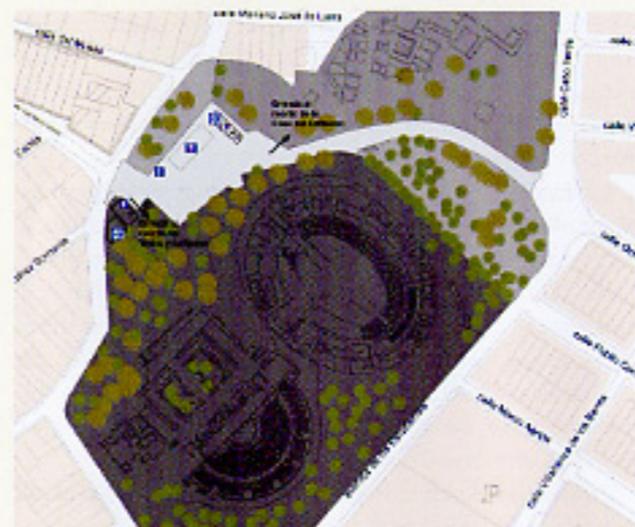
Verano: 9:30 a 14:00h - 17:00 a 19:30 h.
Invierno: 9:30 a 14:00h - 16:00 a 18:30 h.

La Basilica de Santa Eulalia abrirá a las 10:00 h.

• La venta de entradas y el acceso a monumentos terminará 15 minutos antes de la hora de cierre.

• El resto de horarios especiales en puentes y festivos se publicarán con antelación en la página web del Consorcio y en las taquillas de los recintos monumentales.

Planos de situación Recintos Monumentales



Área de Servicios

T. Teatro	Alcazaba Árabe y Anfiteatro Romano	Edificio Administrativo
Tg. Templo	Alcazaba Árabe de Mérida	Casita Neolítica
P. Plaza del Teatro	Parque	Acueducto
Ed. Torreón	Plaza	Alcazaba



Conjunto Monumental

• Monumentos sujetos a régimen de visita pública
• Monumentos sujetos a régimen de visita restringida
• Monumentos sujetos a visitas autorizadas
• Parking

Principales Servicios que se ofrecen a los ciudadanos

■ Ventas de entrada para visitar el Conjunto Monumental o alguno de sus recintos. La compra podrá realizarse directamente en las taquillas o de forma anticipada en las oficinas del Consorcio, bien mediante correo electrónico o fax.

■ Realización de visitas concertadas, de carácter gratuito individualmente o en grupo, tanto a la Basilica Paleocristiana Casa Herrera como a las Termas Romanas-Pozo de Nieve.

■ Realización de visitas guiadas por historiadores y arqueólogos del Consorcio de la Ciudad Monumental a grupos con un mínimo de 20 visitantes, con motivo de actividades institucionales y programas oficiales.

■ Realización de visitas nocturnas guiadas recintos monumentales habilitados al efecto.

■ Tramitación de las autorizaciones para el acceso gratuito o a precio reducido para grupos escolares, asociaciones culturales y grupos de viajes, o individuales por razón de estudio y/o investigación, conforme a las normas del Consorcio.

■ Facilitar información del Conjunto Monumental a través de los siguientes medios: página web, correo electrónico de información contenido en la página web, de forma presencial y telefónica en las oficinas y taquillas del consorcio, a través de sus publicaciones oficiales, paneles interpretativos y otros recursos museográficos instalados en los recintos del conjunto monumental.

■ Facilitar la utilización del Taller didáctico "¡Abajo el Telón!" destinado a la visita del Teatro Romano por grupos escolares de tercero a sexto de primaria.

■ Préstamo de materiales educativos a los centros escolares que lo soliciten para su utilización en determinadas visitas a recintos monumentales.

■ Cesión de uso de espacios monumentales para actos de contenido cultural a entidades privadas o instituciones que lo soliciten.

■ Autorizar a empresas y/o particulares las grabaciones y reportajes fotográficos en los recintos del Conjunto Monumental.