



CONSORCIO CIUDAD MONUMENTAL HISTÓRICO-ARTÍSTICA Y ARQUEOLÓGICA DE MÉRIDA

RESOLUCIÓN de 3 de febrero de 2009, del Director Gerente, por la que se aprueba la Carta de Servicios de esta entidad y se dispone su publicación. (2009060346)

Habiéndose elaborado la Carta de Servicios del Consorcio Ciudad Monumental Histórico-Artística y Arqueológica de Mérida cuya elaboración se ha encomendado al Departamento Jurídico-Administrativo de esta entidad; examinado su contenido, de acuerdo con el previo informe de la Dirección General de Calidad de Servicios e Inspección y de su Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, que resulta preceptivo y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en las entidades de derecho público el ámbito de la Comunidad Autónoma y en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO:

Primero. Aprobar la "Carta de Servicios del Consorcio Ciudad Monumental Histórico-Artística y Arqueológica de Mérida", que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios del Consorcio Ciudad Monumental Histórico-Artística y Arqueológica de Mérida, para su exposición/distribución en las oficinas de esta entidad y en la Taquilla del Teatro Romano.

Se podrá acceder también a su contenido a través de la página web del Consorcio Ciudad Monumental Histórico-Artística y Arqueológica de Mérida.

<http://www.consorciomerida.org>

Igualmente, se podrá acceder a su contenido en el Observatorio de la Calidad de la Junta de Extremadura que se ubica dentro del Sistema de Información Administrativa (SIA), a través de la dirección de Internet <http://observatorio.juntaex.es>

Mérida, a 3 de febrero de 2009.

El Director Gerente del Consorcio Ciudad
Monumental Histórico-Artística y
Arqueológica de Mérida,
ANTONIO BARROSO MARTÍNEZ



A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL "CONSORCIO CIUDAD MONUMENTAL HISTÓRICO-ARTÍSTICA Y ARQUEOLÓGICA DE MÉRIDA"

1.1. PRÓLOGO

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 Consorcio Ciudad Monumental de Mérida gestiona tanto el Yacimiento Arqueológico de Mérida como el Conjunto Monumental que forma parte de aquél.

El Conjunto 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 Romanos, Alcazaba Árabe, Casa del Mitreo, Casa del Anfiteatro, Área Arqueológica de Morerías, Columbarios, Cripta Visigoda de la Basílica Santa Eulalia y Circo Romano); y otros se encuentran integrados en espacios públicos de la ciudad (Acueductos, Conducciones Hidráulicas Romanas, Puentes, Foros, etc.).

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.

Esta Carta 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.



1.2. ESTRUCTURA

1.2.1 DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO O UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO.

1.2.1.1. Datos Identificativos.

El Consorcio "Ciudad Monumental Histórico-Artística y Arqueológica de Mérida" es una entidad de derecho público integrada por la Junta de Extremadura, el Ministerio de Cultura, el Ayuntamiento de Mérida y la Diputación Provincial de Badajoz. Tiene personalidad jurídica propia y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines específicos.

El Consorcio tiene por objeto la cooperación económica, técnica y administrativa entre las Entidades que lo integran para la gestión, organización e intensificación de las actuaciones relativas a la conservación, restauración, acrecentamiento y revalorización de la riqueza arqueológica y monumental de Mérida.

Fue creado en 1996 en virtud de Convenio de Colaboración suscrito entre las Instituciones que lo integran, y se regula por sus Estatutos, publicados en el Diario Oficial de Extremadura n.º 60, de 25 de mayo de 2000.

1.2.1.2. Identificación del Órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios es el Director Gerente del propio "Consorcio Ciudad Monumental Histórico-Artística y Arqueológica de Mérida", sito en calle Reyes Huertas, n.º 5 (Mérida).

1.2.1.3. Direcciones y horarios.

MEDIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS	
<u>Oficinas del Consorcio de la Ciudad Monumental</u>	C/ Reyes Huertas nº 5 06800 Mérida Teléfono: 924 004908 Fax: 924 004916 e-mail: informacion@consorciomerida.org Pág.web: www.consorciomerida.org
<u>Biblioteca del Consorcio</u>	C/ Reyes Huertas nº 5 06800 Mérida Teléfono: 924 004908 Fax: 924 004916



<u>Aula de Patrimonio</u>	C/ Reyes Huertas nº 1, bajo-izq 06800 Mérida Teléfono: 924 004908 Fax: 924 004916
<u>Residencia de Investigadores</u>	C/ Deciano, nº 2 06800 Mérida Teléfono: 924 004908
<u>Tienda del Consorcio</u>	Área de Servicios del Teatro Romano 06800 Mérida Teléfono: 924 301513
<u>Instituto de Arqueología de Mérida</u>	Plaza de España, 15 06800 Mérida Teléfono 924 315661 Fax 924 315653 Pág web: http://www.iam.csic.es e-mail: info@iam.csic.es

MEDIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS	
<u>Teatro y Anfiteatro Romanos de Mérida</u>	Plaza Octavio Augusto s/n 06800 Mérida Teléfono Portería: 924 300155 Teléfono Taquilla: 924 312530
<u>Casa del Anfiteatro</u>	Plaza Octavio Augusto 06800 Mérida Teléfono: 924 318509
<u>Alcazaba Árabe</u>	C/ Graciano s/n 06800 Mérida Teléfono: 924 317309
<u>Casa de Mitreo</u>	C/ Oviedo s/n 06800 Mérida Teléfono: 924 301504



<u>Área Funeraria de los Columbarios</u>	Vía Ensanche s/n 06800 Mérida Teléfono: 924 301224
<u>Termas Romanas/ Pozo de nieve</u>	C/ Reyes Huertas nº 5 06800 Mérida Teléfono: 92400490
<u>Área Arqueológica de Morerías</u>	Paseo de Roma s/n 06800 Mérida Teléfono: 924 006458
<u>Cripta Arqueológica de Santa Eulalia</u>	Avda. de Extremadura s/n 06800 Mérida Teléfono: 924 303407
<u>Taller Didáctico del Teatro Romano</u>	Plaza Octavio Augusto 06800 Mérida Teléfono: 924004908

MEDIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS	
<u>Dirección de Correos Electrónico del Consorcio:</u>	informacion@consorciomerida.org
<u>Página en Internet:</u>	http://www.consorciomerida.org
HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	
Oficinas, Biblioteca y Aula de Patrimonio:	<u>Sede Central</u> C/ Reyes Huertas, nº 5, 06800 Mérida (Badajoz) Teléfono: 924 004908 Fax: 924 004916 e-mail: informacion@consorciomerida.org Horario: De 8:30 h a 14:30 h., de lunes a viernes. Todos los días <u>excepto</u> : 24, 25 y 31 de diciembre 1 de enero.



HORARIOS DE VISITAS A MONUMENTOS:	
Todos los días excepto los días 24, 25 y 31 de diciembre y 1 de enero.	
Teatro y Anfiteatro romanos:	Verano: 9:30 a 14:00 h. --- 17 a 19:30 h. Horario estival especial de 9:30 a 20:30h ininterrumpidamente. Invierno: 9:30 a 14:00 h. --- 16 a 18:30 h.
Resto de recintos:	Verano: 9:50 a 14:00 h. --- 17 a 19:30 h. Invierno: 9:50 a 14:00 h. --- 16 a 18:30 h.
El resto de horarios especiales en puentes y festivos se publicará con antelación en la página web del Consorcio y en las taquillas de los recintos monumentales. La venta de entrada a monumentos terminará 15 minutos antes de la hora de cierre.	
Otros datos complementarios de carácter informativo que puedan resultar de interés para el ciudadano	
<p>Medios de transporte público hasta las oficinas.</p> <p>El visitante podrá utilizar el <u>servicio de autobús urbano</u> para llegar hasta nuestras oficinas. Las líneas y paradas más cercanas a las oficinas del Consorcio y a algunos de los recintos monumentales como el Teatro y Anfiteatro romanos, el Foro, Templo de Diana, Casa del Anfiteatro, Termas romanas- Pozo de nieve, Basílica de Santa Eulalia, Xenodoquio, Circo, Acueducto de San Lázaro, son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">*Línea 2, parada "El Hornito".*Línea 3, parada "Hornito Santa Eulalia".*Línea 7, parada "Avda. Extremadura (Fergo-Diesel)".*Línea 7(fin de semana), parada "Avda. Extremadura (Fergo-Diesel)".*Línea 9, parada "El Hornito".	
<p>Parking o zonas de aparcamientos más próximas a las oficinas.</p> <ul style="list-style-type: none">- PARKING, antiguo Cuartel Hernán Cortés, entrada por calle Cabo Verde.	

* Información actualizada a fecha de publicación de la presente Carta de Servicios en el DOE.

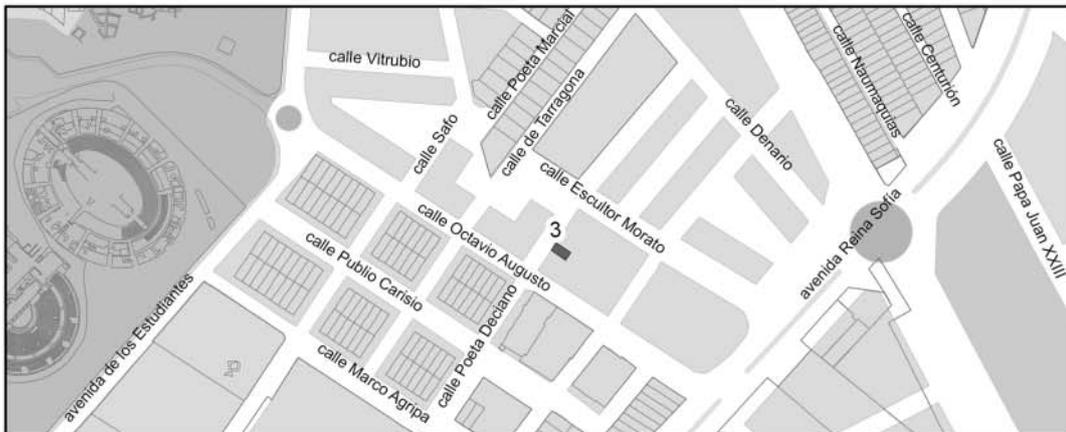
Planos de situación

Oficinas, Aula de Patrimonio y Biblioteca

Plano situación Dependencias del Consorcio



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



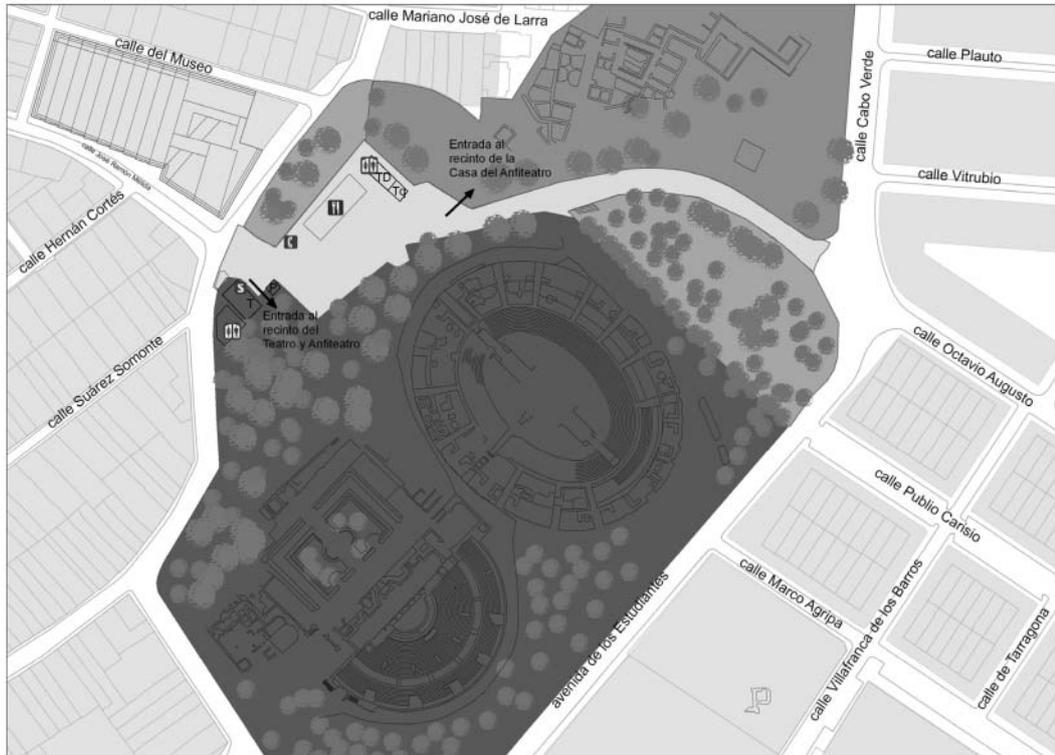
3. Residencia de Investigadores. c/ Poeta Deciano, 2.



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



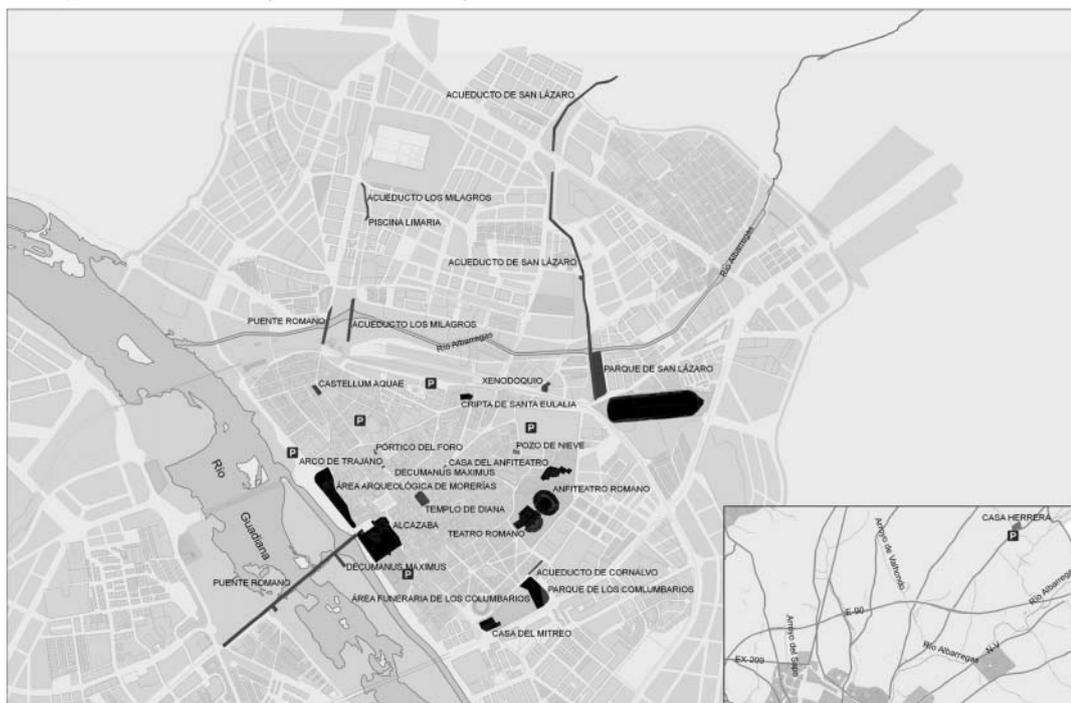
Área de Servicios



Área de Servicios

- T- Tienda
- Tq- Taquilla
- P- Portería del Teatro
- TD- Taller Didáctico
- Recinto Teatro y Anfiteatro Romano
- Recinto Casa del Anfiteatro
- Parque
- Plaza
- S Cajero Automático
- T Cabina Telefónica
- WC Aseos
- C Cafetería-Restaurante

Principales Monumentos (Plano de la Ciudad)



Conjunto Monumental

- Monumentos sujetos a régimen de visitas públicas
- Monumentos integrados en espacios públicos o visibles desde la vía pública
- Monumentos sujetos a visitas concertadas
- P Parking

1.2.2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

En cumplimiento de sus fines y objeto descritos, el Consorcio presta los siguientes servicios:

1.2.2.1. Servicios de Administración.

1.2.2.1.a. En relación con los servicios generales del Consorcio:

- a) Información general a los ciudadanos sobre los servicios administrativos que presta el Consorcio.
- b) Información particular a interesados en expedientes en los que ostenten tal condición.
- c) 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.
- d) 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 del Consorcio.
- e) Recepción de las quejas y sugerencias formuladas por los usuarios de los diferentes servicios del Consorcio, sobre la gestión del mismo, pudiendo presentarse, en las oficinas del Consorcio, en las taquillas de los recintos monumentales que gestiona y/o en la página web a través del buzón de quejas y sugerencias.

1.2.2.1.b. En relación con la tramitación conforme al Plan Especial de Protección del Yacimiento Arqueológico de Mérida:

1.2.2.1.b.1. Obras e intervenciones urbanísticas.

- a) Autorización de obras, por razón de protección del patrimonio, en el Yacimiento Arqueológico de Mérida, en Bienes de Interés Cultural o en su entorno.
- b) Emisión de dictámenes sobre intervención arqueológica necesaria e informes sobre protección de restos con ocasión de obras en el Yacimiento Arqueológico.
- c) Seguimiento e inspección de obras por razón de protección del patrimonio.

1.2.2.1.b.2. Intervenciones arqueológicas.

- a) Autorización de proyectos de intervención arqueológica.
- b) Habilitación de trabajadores que desean participar en las intervenciones arqueológicas.
- c) Supervisión y adopción de medidas correctoras de las intervenciones arqueológicas.



1.2.2.1.c. En relación con los servicios económicos, laborales y jurídicos:

- a) Gestión, control presupuestario, contable y financiero de la actividad del Consorcio.
- b) Planificación, gestión de las contrataciones de recursos humanos necesarios para la gestión y ejecución de los servicios.
- c) Asesoramiento jurídico en materia de Patrimonio Histórico.

1.2.2.2. Servicios del Conjunto Monumental.

1.2.2.2.a. En relación con las visitas al Conjunto Monumental:

- a) Venta de entradas para visitar el Conjunto Monumental o alguno de sus recintos. La compra podrá realizarse directamente en las taquillas ubicadas en todos los recintos monumentales sujetos a régimen de visita pública (mediante pago en efectivo), o de forma anticipada en las Oficinas del Consorcio, de forma presencial, por teléfono, por correo electrónico o fax (mediante ingreso bancario o en efectivo).
- b) Organización de visitas concertadas, de carácter gratuito, individualmente o en grupo, tanto a la Basílica paleocristiana Casa Herrera como a las Termas Romanas/Pozo de Nieve.
- c) Organización de visitas guiadas por historiadores y arqueólogos del Consorcio de la Ciudad Monumental dirigidas a grupos, con un mínimo de 20 visitantes, con motivo de actividades institucionales y programas oficiales, fuera de horario público, diurnas o nocturnas, a cualquiera de los recintos monumentales.
- d) Organización de visitas nocturnas en fechas programadas, guiadas por historiadores y arqueólogos del Consorcio de la Ciudad Monumental, a aquellos recintos monumentales habilitados al efecto (generalmente al Teatro y al Anfiteatro).
- e) Tramitación de las autorizaciones para el acceso gratuito, o a precio reducido, para grupos escolares, asociaciones culturales y grupos de viaje, o individuales por razón de estudio o investigación, conforme a las normas del Consorcio.
- f) Disposición al público de botiquines de primeros auxilios, para garantizar la primera asistencia en caso de accidentes a los visitantes del Conjunto Monumental que gestiona el Consorcio.
- g) Mantenimiento y limpieza de todos los recintos monumentales que gestiona el Consorcio de la Ciudad Monumental de Mérida.
- h) Puesta a disposición del visitante de los servicios complementarios a la visita como el área de descanso en los aledaños del Teatro Romano, Anfiteatro romano y Casa del Anfiteatro relacionados con el ocio (dotado

entre otros, de la tienda del Consorcio y servicios de recreo y apoyo al visitante); también el área funeraria de los Columbarios (dotado de parque arbolado, bancos, pérgola y fuente).

1.2.2.2.b. En relación con la información sobre el Conjunto Monumental:

- a) Facilitar información del Conjunto Monumental a través de los siguientes medios: página web: www.consorcioamerida.org a través del 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 (Guía de Mérida, Libro-Guía del Conjunto Monumental, monográficos de recintos y folletos de cada recinto), y paneles interpretativos instalados en los recintos del Conjunto Monumental.
- b) Facilitar información, mediante panelería interpretativa, en relación a los monumentos, incluso los no sujetos a precio de entrada por estar situados en recintos visibles desde la vía pública.
- c) Propuesta de circuitos de visita, instalación y exposición de panelería interpretativa y otros recursos museográficos del Conjunto Monumental.

1.2.2.2.c. En relación con otros servicios:

- a) Facilitar la utilización del Taller Didáctico "¡Abajo el telón!" destinado a la visita al Teatro Romano por grupos escolares de 3.º a 6.º de Primaria.
- b) Préstamo de materiales educativos a los centros escolares que lo soliciten para su utilización en determinadas visitas a recintos monumentales (Circo Romano).
- c) Cesión de uso de espacios monumentales para actos de contenido cultural a entidades privadas o institucionales que lo soliciten.
- d) Cesión de uso de espacios monumentales para ceremonias civiles de matrimonio que previamente lo soliciten.
- e) Autorizar las grabaciones y reportajes fotográficos en recintos monumentales a empresas y particulares.

1.2.2.3. Servicios Arqueológicos del Consorcio.

1.2.2.3.a. En relación con los servicios generales:

- a) Información y atención de consultas de carácter general sobre el Yacimiento Arqueológico, pudiendo ser presencial o telemática.
- b) Elaboración de proyectos de documentación, difusión y conservación arqueológica.
- c) Asesoramiento técnico a profesionales de la arqueología y promotores.



1.2.2.3.b. En relación con las intervenciones arqueológicas:

- a) Ejecución de proyectos de intervenciones arqueológicas.
- b) Supervisión y control de intervenciones arqueológicas.

1.2.2.3.c. En relación con la documentación arqueológica:

- a) Facilitar a los arqueólogos la consulta de la base de datos de intervenciones arqueológicas, a través de medios informáticos del Consorcio.
- b) Facilitar los modelos, recepción y revisión de la documentación de intervenciones arqueológicas.
- c) Coordinación y edición de la memoria anual de intervenciones arqueológicas realizadas en el Yacimiento.
- d) Custodia, atención de peticiones de investigación, préstamo y consulta del Archivo de Documentación Arqueológica del Consorcio.
- e) Atención de consultas y peticiones de información e impresión de planos del Sistema de Información Geográfica de Arqueología (SIG) de Mérida.

1.2.2.3.d. En relación con el almacén de materiales arqueológicos:

- a) Recogida de materiales arqueológicos para su posterior tratamiento, que incluye su limpieza, restauración, selección, siglado y dibujo.
- b) Préstamo de materiales arqueológicos con fines expositivos, de reproducción de réplicas y de investigación.
- c) Gestión de depósitos y donaciones de materiales arqueológicos realizados por terceras personas con fines de conservación.

1.2.2.3.e. En relación con la conservación del Conjunto Arqueológico del Consorcio:

- a) Ejecución y/o supervisión de proyectos de conservación del Yacimiento Arqueológico.
- b) Inspección, asesoramiento y medidas de corrección de usos, realizados en espacios monumentales con fines de conservación.

1.2.2.3.f. En relación con las investigaciones arqueológicas:

- a) Autorizaciones de estudio de monumentos y materiales arqueológicos destinados a la ejecución de proyectos de investigación.
- b) Ejecución de proyectos de investigación relacionados con el Yacimiento Arqueológico de Mérida.
- c) Gestión de la biblioteca del Consorcio, especializada en arqueología e historia.

- d) Organización de conferencias, jornadas, congresos, cursos, seminarios y simposios de investigación en arqueología.
- e) Organización de actividades formativas para investigadores y profesionales de la arqueología mediante Cursos Internacionales de Patrimonio, Seminarios de Patrimonio, Simposios de Arqueología, así como distintas conferencias sobre Patrimonio Histórico.
- f) Gestión de la Residencia de Investigadores del Consorcio, conforme a las normas de uso aprobadas por el Consorcio.

1.2.2.3.g. En relación con la difusión del Yacimiento Arqueológico:

- a) Edición, distribución gratuita y atención de peticiones de suscripción del Boletín Foro sobre actividades del Consorcio.
- b) Edición y venta de publicaciones sobre el Yacimiento Arqueológico de Mérida en la tienda del Consorcio.
- c) Organización de Jornadas Anuales de Difusión sobre las actividades del Consorcio en el Yacimiento.
- d) Organización de actividades de difusión para socios del Programa Mecenas.
- e) Propuesta de circuitos de visita, instalación y exposición de panelería interpretativa y otros recursos museográficos del Yacimiento Arqueológico.
- f) Puesta a disposición de los ciudadanos de talleres didácticos para la mejor comprensión del Yacimiento Arqueológico.

1.2.2.3.h. En relación con la formación sobre Patrimonio Arqueológico:

- a) Organización de cursos formativos externos, con el fin de habilitar a profesionales de arqueología (peones, dibujantes, topógrafos y arqueólogos).

1.2.3. **NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.**

1.2.3.1. Legislación relacionada con la prestación de los servicios.

a) De ámbito estatal:

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

b) De ámbito autonómico:

- Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero, por la que se aprueba el Estatuto de Autonomía de Extremadura.



- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de 19 de julio de 2000 por la que se aprueba definitivamente la revisión del Plan General de Ordenación y Protección del Conjunto Histórico-Arqueológico de Mérida.
- Ley 2/1999, de 29 de marzo, de Patrimonio Histórico y Cultural de Extremadura.
- Ley 2/2008, de 16 de junio, de Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 37/1997, de 18 de marzo, sobre prospecciones arqueológicas y utilización de aparatos detectores de metales que afecten al Patrimonio Arqueológico de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 93/1997, de 1 de julio, por el que se regula la actividad arqueológica en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

c) De ámbito local:

- Plan Especial de Protección del Conjunto Histórico y Arqueológico de Mérida, contenido en el Título IX del Plan General de Ordenación Urbana de Mérida (Suplemento E del DOE 106, de 12 de septiembre de 2000).

d) Otra normativa aplicable al Consorcio Ciudad Monumental de Mérida:

- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura de 6 de febrero de 1996, por el que se aprueba el Convenio de colaboración para la creación del Consorcio Ciudad Monumental de Mérida, y se aprueban sus Estatutos.
- Estatutos del Consorcio de la Ciudad Monumental, Histórico-Artística y Arqueológica de Mérida, publicados mediante anuncio de la Consejería de Cultura de fecha 17 de abril de 2000.
- Normas de visita del Conjunto Monumental de Mérida, aprobadas por Acuerdo de la Comisión Ejecutiva de fecha 15 de mayo de 2005.
- Normativa reguladora de la utilización de espacios monumentales gestionados por el Consorcio de la Ciudad Monumental de Mérida, aprobadas por Acuerdo de la Comisión Ejecutiva.
- Normativa reguladora para la realización de intervenciones arqueológicas en el Yacimiento Arqueológico de Mérida, aprobadas por Acuerdo de la Comisión Ejecutiva.
- II Convenio Colectivo de 1 de julio de 2006, por el que se regula la relación laboral de los trabajadores al servicio del Consorcio Ciudad Monumental de Mérida.



1.2.3.2. Legislación relacionada con los derechos de los ciudadanos.

a) De ámbito estatal:

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 15/1999, de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común y sus modificaciones posteriores.

b) De ámbito autonómico:

- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicio y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración Autónoma de Extremadura.
- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano.
- Ley 5/2007, de 19 de abril, General de la Hacienda Pública de Extremadura.

1.2.4. NUESTRO COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS.

1.2.4.1. Compromisos de Calidad asumidos.

La relación de los servicios prestados y derechos que asisten a los ciudadanos que los demanden se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1.2.4.1.a. En relación con los Servicios de Administración:

- A) Realizaremos como mínimo una encuesta anual sobre la satisfacción de los ciudadanos por los servicios administrativos prestados por el Consorcio.
- B) 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/la interesado/a.
- C) 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.



- D) 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.
- E) Resolveremos en el plazo máximo de ocho días hábiles las autorizaciones sobre obras menores, dictámenes sobre intervención arqueológica necesaria y autorización de intervenciones arqueológicas.
- F) 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.
- G) Responderemos a las quejas presentadas por el ciudadano en un plazo máximo de 20 días naturales desde que se reciban.

1.2.4.1.b. En relación con los Servicios del Conjunto Monumental:

- A) Realizaremos como mínimo una encuesta anual sobre la satisfacción de los ciudadanos por los servicios relacionados con el Conjunto Monumental.
- B) 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.
- C) 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.
- D) 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.
- E) Dispondremos en todos los recintos monumentales de al menos un botiquín de primeros auxilios para atender a los visitantes en caso de necesidad.
- F) Tendremos siempre a disposición de los visitantes folletos informativos actualizados de los recintos monumentales que gestiona el Consorcio.
- G) Incrementaremos, en un mínimo de dos al año, el número de los recursos museográficos en todo el Conjunto Monumental.
- H) Instalaremos la panelería interpretativa del Conjunto Monumental en al menos dos idiomas: Castellano e inglés.
- I) Incorporaremos a la tienda del Consorcio al menos 10 nuevos artículos de venta anualmente, manteniendo el rigor y la calidad de los mismos.
- J) Incrementaremos los materiales educativos para escolares, en un mínimo de uno anual para facilitar el disfrute de la visita al Conjunto Monumental.

K) Colaboraremos anualmente en al menos 5 proyectos de uso para fines culturales siempre conforme a las normas aprobadas por el Consorcio.

L) Responderemos a las quejas presentadas por el ciudadano en un plazo máximo de 20 días naturales desde que se reciban.

1.2.4.1.c. En relación con los Servicios de Arqueología del Consorcio:

A) Prestaremos la información solicitada presencialmente o vía telemática sobre los servicios de Arqueología que presta el Consorcio de forma inmediata, o, cuando no esté disponible, en el plazo máximo de cinco días hábiles.

B) Ejecutaremos la totalidad de las intervenciones arqueológicas que se encarguen al Consorcio, siempre conforme a las normas internas aprobadas por el mismo.

C) Mantendremos un servicio de asesoramiento en arqueología para la construcción de viviendas unifamiliares, colaborando con los promotores mediante la aportación gratuita de recursos humanos.

D) Evacuaremos las consultas y peticiones de documentación de la base de datos arqueológica y del SIG en el plazo máximo de diez días hábiles.

E) Mantendremos actualizado el Archivo de Documentación Arqueológica.

F) Mantendremos intercambios bibliotecarios con todas las entidades que lo soliciten, siempre que estén relacionadas o vinculadas con el Patrimonio Histórico.

G) Ampliaremos la base de datos de la Biblioteca del Consorcio mediante el vaciado de revistas y actas de congresos recibidas en la misma.

H) Incrementaremos el número de publicaciones sobre el Patrimonio Histórico en al menos una al año.

I) Publicaremos anualmente la memoria de intervenciones arqueológicas.

J) Organizaremos anualmente Cursos Internacionales de Patrimonio, dirigidos a estudiantes universitarios y profesionales de la arqueología.

1.2.4.2. 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:

1.2.4.2.a. En relación con los Servicios de Administración:

— 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 y porcentaje de las tramitadas fuera del plazo comprometido.
- 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 recibidas relacionadas con las consultas sobre los servicios de administración recibidas a través de la página web del Consorcio y porcentaje de las tramitadas fuera del plazo comprometido.
- Número de quejas recibidas relacionadas con la falta de disposición de los modelos oficiales para los procedimientos administrativos que se tramiten en el Consorcio, tanto en las oficinas como en su página web.
- Número de quejas recibidas relacionadas con la falta de actualización de los modelos oficiales para los procedimientos administrativos que se tramiten en el Consorcio, tanto en las oficinas como en su página web.
- Número de acuerdos administrativos de autorización sobre obras menores, dictámenes sobre intervención arqueológica necesaria y autorización de intervenciones arqueológicas adoptadas dentro del plazo comprometido.
- Número de notificaciones de acuerdos de autorización sobre obras menores, dictámenes sobre intervención arqueológica y autorización de intervenciones arqueológicas adoptadas realizadas dentro del plazo comprometido.
- Número de quejas tramitadas dentro de los plazos comprometidos en esta Carta en relación con los dos indicadores anteriores.
- Numero 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.

1.2.4.2.b. En relación con los Servicios del Conjunto Monumental:

- 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 de forma presencial o por teléfono relacionadas con los servicios del Conjunto Monumental que gestiona el Consorcio y porcentaje de las tramitadas fuera del plazo comprometido.
- Número de solicitudes de información recibidas a través de la página web del Consorcio sobre los servicios del Conjunto Monumental que gestiona esta entidad 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 de 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 de folletos informativos de los recintos que componen el Conjunto Monumental.
- Número de quejas recibidas en relación con la falta de actualización de los folletos informativos.
- 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.
- Número de quejas relacionadas con el incumplimiento de lo comprometido en cuanto a las características de la panelería interpretativa instalada.
- 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.
- 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.

1.2.4.2.c. En relación con los Servicios de Arqueología del Consorcio:

- 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 y porcentaje de las tramitadas fuera del plazo comprometido.
- 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 consulta y peticiones de documentación de la base de datos arqueológica y 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 en materia de Patrimonio Histórico.
- Número de nuevos registros relacionados con el vaciado de revistas y actas de Congresos.
- 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.

1.2.5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

1.2.5.1. Derechos de los ciudadanos.

Los derechos de los ciudadanos frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos, con carácter general, en la Constitución Española, así como en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Se aplicará con carácter supletorio la "Carta de Derechos de los Ciudadanos" aprobada por la Junta de Extremadura dentro del "Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura" y en desarrollo de su Eje II que lleva por título "Técnicas de Calidad Aplicadas a la Administración" como auténtico mandato que nuestra Entidad asume y cuyo ejercicio se compromete a facilitar, a cuantas personas físicas o jurídicas, directamente o a través de sus representantes se relacionen con ella.

Dicha Carta, se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se concibe como un instrumento que convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la Administración Regional, acercando ésta a los problemas de aquéllos, convirtiéndoles en su referente de actuación. Así, se reconocen los Derechos "a una Administración moderna, transparente,

accesible y abierta a los ciudadanos”, “a recibir una atención adecuada”, “a obtener información”, todos ellos, derechos que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración.

Quizá sea necesario aclarar previamente que la “Carta de Derechos de los Ciudadanos” es mucho más que un catálogo de pronunciamientos cargados de buenas intenciones o una mera declaración de principios, puesto que constituye un auténtico mandato o compromiso para la Administración, al recoger en un documento, de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la Administración Autonómica.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos constituye un instrumento más de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, con el que el Consorcio de la Ciudad Monumental de Mérida, al igual que la Junta de Extremadura, quiere impregnar la interrelación Ciudadano-Administración de una nueva cultura y valores comunes que, con la ayuda de los avances tecnológicos, contribuyan al progreso social.

1.2.5.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con el Consorcio Ciudad Monumental de Mérida a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta y a través de las diferentes vías de presentación.
- Mediante la donación de publicaciones y trabajos, resultado del estudio e investigación de los fondos de archivo.

1.2.6. SISTEMA 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 (DOE 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 esta entidad.
- Las funciones otorgadas en el mencionado Decreto a la Dirección General de Coordinación e Inspección, actualmente Dirección General de Calidad 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.consorciomerida.org>