

RESOLUCIÓN de 11 de febrero de 2008, de la Viceconsejería, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Huelva.

Visto el proyecto de Carta de Servicios y de acuerdo con el informe de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de la competencia que me confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

RESUELVO

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Cultura de Huelva, que se incorpora como Anexo a esta Orden.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución y de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. La presente Resolución surtirá efecto el día de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 11 de febrero de 2008.- El Viceconsejero, José María Rodríguez Gómez.

CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE LA CONSEJERÍA DE CULTURA EN HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía en Huelva tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Delegación Provincial.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Delegación Provincial a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.1. Datos Identificativos de la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva.

La Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva es un Centro (Directivo) que depende de la Consejería de Cultura.

I.2. Misión de la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva.

La Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva tiene como misión facilitar a la ciudadanía la participación en la vida cultural de la provincia así como el disfrute de los bienes integrantes del Patrimonio Histórico, mediante el fomento, promoción y difusión de la cultura en sus diversas manifestaciones, la coordinación y gestión de las Instituciones Culturales y la tutela del Patrimonio Histórico. Todo ello mediante actuaciones propias o en colaboración con otras Administraciones o entidades públicas o privadas.

I.3. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva es la unidad responsable de la coordinación operativa

en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.4. Formas de colaboración y participación con la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva en calidad de clientes, ya sea de carácter interno, personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos, o externo, la ciudadanía en general, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante correo postal dirigido a esta Delegación Provincial, atención telefónica y personalizada, página web y correo electrónico.

- Por escrito presentado personalmente en el Registro General de Documentos de la Delegación Provincial.

- A través del libro de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía disponible en el Registro General o en la web: <http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp>.

- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Delegación Provincial.

- A través de la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

II. Servicios.

II.1. Relación de Servicios que presta.

A la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma.

La Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva divide la prestación de sus servicios en cuatro grandes áreas de actividad:

1. Información y registro.

1.1. Ofrecer información general sobre los servicios de la Consejería de Cultura, por cualquier medio, así como facilitar a las personas interesadas información sobre el estado de tramitación de sus procedimientos, además de recepcionar y registrar los documentos que sean presentados en el Registro General.

2. Protección, conservación y difusión del patrimonio.

2.1. Autorizar la realización de las obras y actuaciones en bienes objeto de inscripción como Bien de Interés Cultural, así como en sus entornos.

2.2. Autorizar, o informar en su caso, la realización de actividades arqueológicas.

2.3. Emitir informes sobre instrumentos de ordenación y planes con incidencia patrimonial cuando afecten a bienes protegidos.

2.4. Informar sobre la afección al Patrimonio Histórico de las actividades sometidas a procedimientos de prevención y control ambiental.

2.5. Instruir los procedimientos de inscripción de bienes en el Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz.

2.6. Garantizar la conservación del Patrimonio Histórico mediante la realización de actividades de inspección y sanción.

2.7. Realizar estudios, proyectos e intervenciones en materia de conservación y restauración del Patrimonio Histórico.

3. Fomento y apoyo de la cultura y las instituciones culturales.

3.1. Apoyar a las entidades locales, Universidades Públicas, entidades públicas, entidades privadas sin ánimo de lucro

y personas físicas para la realización de actividades culturales, mediante la concesión de subvenciones.

3.2. Organizar actividades para el fomento de la Cultura.

4. Registro de la propiedad intelectual y el depósito legal.

4.1. Tramitar las solicitudes de registro de obras literarias, artísticas y científicas.

4.2. Asignar el número de Depósito Legal a las obras solicitadas, así como distribuir las a la Biblioteca Provincial, Biblioteca de Andalucía y Biblioteca Nacional, al Centro de Documentación Musical de Andalucía y a la Filmoteca de Andalucía.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva.

II.II.I. Normativa específica del servicio de secretaría y normativa general:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención a los ciudadanos (BOJA núm. 136, de 26 de octubre de 2006).

- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos por medios electrónicos (Internet), (BOJA núm. 134, de 15 de julio de 2003).

- Decreto 171/1989, de 11 de julio, por el que se regulan las hojas de Quejas y Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (BOJA núm. 63, de 3 de agosto de 1989).

- Decreto 486/2004, de 14 de septiembre, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Cultura (BOJA núm. 183, de 17.9.04).

- Ley 7/2001 de 12 de julio, de Voluntariado (BOJA núm. 84, de 24 de julio de 2001).

- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (BOE núm. 97, de 22 de abril de 1996), modificado por Ley 23/2006, de 7 de julio (BOE núm. 162, de 8 de julio de 2006).

- Decreto 281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual (BOE núm. 75, de 28 de marzo de 2003).

- Decreto 325/1984, de 18 de diciembre, por el que se establecen las normas de funcionamiento del Servicio de Depósito Legal (BOJA núm. 9, de 1 de febrero de 1985).

- Orden de 5 de junio de 1989, por la que se fijan los precios que han de regir en los Museos, Conjuntos Arqueológicos, Monumentales y Archivos (BOJA núm. 52, de 4 de julio de 1989).

- Orden de 16 de octubre de 2002, de la Consejería de Cultura, por la que se determina el ejercicio de las funciones de supervisión en el ámbito de la Consejería de Cultura (BOJA núm. 129, de 5.11.02).

II.II.II. Normativa específica del Servicio de Bienes Culturales:

- Ley 14/2007, de 26 de noviembre, de Patrimonio Histórico de Andalucía (BOJA núm. 240, de 19 de diciembre de 2007).

- Decreto 19/1995 de 17 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Protección y Fomento del Patrimonio Histórico de Andalucía (BOJA núm. 43, de 17 de marzo de 1995).

- Decreto 168/2003, de 17 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Actividades Arqueológicas (BOJA núm. 134, de 17 de julio 2003).

- Decreto 4/1993, de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización Administrativa del Patrimonio Histórico de Andalucía (BOJA núm. 18, de 18 de febrero de 1993).

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 155, de 29 de junio, corrección de errores en BOE núm. 296, de 11 de diciembre 1985).

- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 24 de 28 de enero de 1986). Modificado por Real Decreto 64/1994, de 21 de enero (BOE núm. 52, de 2 de marzo de 1994), y por Real Decreto 162/2002, de 8 de febrero (BOE núm. 35, de 9 de febrero de 2002).

II.II.III. Normativa específica del aservicio de instituciones y promoción de programas culturales:

- Ley 8/2007, de 5 de octubre, de Museos y Colecciones Museográficas de Andalucía (BOJA núm. 205, de 18 de octubre de 2007).

- Decreto 284/1995, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de creación de Museos y gestión de Fondos Museísticos de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 5, de 16 de enero de 1996, corrección de errores en BOJA núm. 93, de 13 de agosto 1996).

- Ley 3/1984, de 9 de enero, de Archivos (BOJA núm. 4 de 10 de enero de 1984).

- Decreto 97/2000, de 6 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Andaluz de Archivos y desarrollo de la Ley 3/1984, de 9 de enero de Archivos (BOJA núm. 43, de 11 de abril de 2000).

- Ley 16/2003, de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (BOE núm. 14 de 16 de enero de 2003).

- Decreto 230/1999, de 15 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía.

III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en esta Delegación Provincial de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos con las garantías establecidas en la Ley.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La ciudadanía andaluza, como cliente externo/interno, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva, ante cuyo servicio se formula la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Delegación Provincial de Cultura.

Dirección: Avda. de Alemania, 1 bis (C.P. 21001) Huelva.

Teléfono: 959 004 444.

Fax: 959 004 445.

Dirección de Internet: www.juntadeandalucia.es/cultura.

www.andaluciajunta.es (acceso a través del portal de la Junta de Andalucía).

Correo-e: informacion.dphuelva.ccul@juntadeandalucia.es

Correo electrónico Depósito Legal:

deposito.legal.dphuelva.ccul@juntadeandalucia.es.

Correo electrónico Propiedad Intelectual:

prop.intelectual.dphu.ccul@juntadeandalucia.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Delegación Provincial de Cultura en Huelva se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Línea 1: parada en Estación de Zafra.

Línea 2: parada en Estación de Zafra.

Línea 5: parada en Estación de Zafra.

Línea 6: parada en Estación de Zafra.

Línea 8: parada en Estación de Zafra.

Línea 9: parada en Estación de Zafra.

2. Plano de situación:



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

En relación a los servicios de información y registro:

1. Responder a las personas interesadas en el transcurso de los dos días siguientes, en aquellos casos en los que no se pueda hacer de forma inmediata.

2. Registrar con carácter inmediato los documentos presentados, y remitirlos a su destino en el plazo máximo de 24 horas.

En relación a la protección, conservación y difusión del patrimonio:

3. Resolver las solicitudes de autorización de obras en un plazo máximo de tres meses, siempre que no sean necesarias subsanaciones

4. Resolver las autorizaciones de realización de actividades arqueológicas en un plazo máximo de 20 días naturales en el supuesto de tramitaciones urgentes o de dos meses en los procedimientos ordinarios, siempre que no sean necesarias subsanaciones.

5. Informar los planes territoriales y urbanísticos, si no se requieren subsanaciones, en el plazo máximo de 2 meses.

6. Informar sobre la afección al Patrimonio Histórico de las actividades sometidas a procedimientos de prevención y control ambiental en el plazo de 30 días, o bien de 3 meses

cuando la actividad incida sobre inmuebles inscritos como Bien de Interés Cultural o su entorno.

7. Instruir los procedimientos de inscripción de Bienes en el Catálogo General de Patrimonio Histórico Andaluz dentro del plazo de 18 meses desde la incoación del procedimiento.

8. Comunicar al denunciante en el plazo de 15 días las medidas adoptadas en relación a su denuncia.

9. Ejecutar, al menos, el 85% del presupuesto asignado anualmente.

Sobre los servicios relacionados con el fomento y apoyo a la cultura y las instituciones culturales:

10. Resolver las subvenciones en un plazo máximo de cinco meses.

11. Evaluar la satisfacción de las personas usuarias.

En relación a la prestación de servicios del registro de la Propiedad Intelectual y el Depósito Legal:

12. Comunicar a las personas interesadas las inscripciones registradas en los 7 días siguientes a la recepción de los certificados de inscripción.

13. Asignar el número de Depósito Legal provisional de forma inmediata.

14. Distribuir las publicaciones con asiento definitivo en el Depósito Legal a quien corresponda dentro de los 5 primeros días del mes siguiente a su ingreso.

II. Indicadores.

II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Delegación Provincial:

En relación a los servicios de información y registro:

1. Porcentaje de respuestas a las personas interesadas en el transcurso de los dos días siguientes a la petición, en aquellos casos en los que no se pudo hacer de forma inmediata.

2. Porcentaje de documentos registrados con carácter inmediato y remitidos a su destino en el plazo máximo de 24 horas.

En relación a la protección, conservación y difusión del patrimonio:

3. Porcentaje de solicitudes de autorización de obras resueltas en un plazo máximo de tres meses, siempre que no fueron necesarias subsanaciones.

4. Porcentaje de solicitudes de actividades arqueológicas resueltas en un plazo máximo de 20 días naturales en el supuesto de tramitaciones urgentes o de dos meses en los procedimientos ordinarios, siempre que no fueron necesarias subsanaciones.

5. Porcentaje de informes emitidos de los planes territoriales y urbanísticos, si no se requirieron subsanaciones, en el plazo máximo de 2 meses.

6. Porcentaje de informes sobre la afección al Patrimonio Histórico de las actividades sometidas a procedimientos de prevención y control ambiental en el plazo de 30 días, o bien de 3 meses cuando la actividad incida sobre inmuebles inscritos como Bien de Interés Cultural o su entorno

7. Porcentaje de procedimientos instruidos dentro del plazo de 18 meses desde su incoación.

8. Porcentaje de comunicaciones de las medidas adoptadas a los denunciantes, en el plazo de 15 días.

9. Porcentaje de ejecución del presupuesto asignado anualmente.

Sobre los servicios relacionados con el fomento y apoyo a la cultura y las instituciones culturales:

10. Porcentaje de las subvenciones resueltas en un plazo máximo de cinco meses.

11. Porcentaje de las personas usuarias satisfechas o muy satisfechas.

En relación a la prestación de servicios del registro de la Propiedad Intelectual y el Depósito Legal:

12. Porcentaje de comunicaciones a las personas interesadas de las inscripciones registradas en los 7 días siguientes a la recepción de los certificados de inscripción.

13. Porcentaje de asignaciones del número de Depósito Legal provisional realizadas de forma inmediata.

14. Porcentaje de distribución de las publicaciones con asiento definitivo en el Depósito Legal a quien corresponda dentro de los 5 primeros días del mes siguiente a su ingreso.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

I. Horarios y otros datos de interés.

I.1. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en información presencial será de 9 a 14 horas.

El horario de atención al público en información telefónica será de 9 a 14 horas.

I.11. Otros datos de interés.

Trámites telemáticos:

Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp

Centros adscritos a la Delegación Provincial en Huelva:

Archivo Histórico Provincial de Huelva.

Avda. de las Adoratrices, 4. Bajo.

21004 Huelva (Huelva).

Teléfono: 959 650 406.

Fax: 959 650 411.

E-mail: informacion.ahp.hu.ccul@juntadeandalucia.es

Biblioteca Pública Provincial de Huelva.

Avda. Martín Alonso Pinzón, 16.

21003 Huelva (Huelva).

Teléfono: 959 650 397.

Fax: 959 650 399.

E-mail: informacion.bp.hu.ccul@juntadeandalucia.es.

Museo de Huelva.

Alameda Sundheim, 13.

21003 Huelva (Huelva).

Teléfono: 959 650 424.

Fax: 959 650 425.

E-mail: museohuelva.ccul@juntadeandalucia.es.

Página web: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/museohuelva>.

Gabinete Pedagógico de Bellas Artes.

Avda. Alameda Sundheim, 13.

21003 Huelva (Huelva).

Teléfono: 959 650 426.

Fax: 959 650 428.

E-mail: gab.pedagogico.dphuelva.ccul@juntadeandalucia.es