

En relación a la investigación:

9. Porcentaje de solicitudes contestadas en un plazo máximo de 15 días.

10. Porcentaje de solicitudes informadas en un plazo máximo de 5 días naturales.

11. Número de publicaciones en revistas científicas, apariciones públicas o intervenciones en jornadas especializadas sobre el Conjunto Monumental en cualquiera de los ámbitos arqueológicos, históricos, patrimonial, etc.

12. Porcentaje de solicitudes para velar y tutelar la formación y apoyar y preparar al alumno para la actividad profesional.

En relación al Servicio de Biblioteca:

13. Porcentaje de actualización telemática de la disponibilidad de fondos bibliotecarios.

14. Porcentaje de respuestas a los interesados en el plazo máximo de 10 días.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

En verano (del 1 de mayo al 15 de septiembre), el horario de apertura al público es de martes a sábados de 10 a 20:30 horas. Los domingos y días festivos de apertura de 10 a 14 horas.

En invierno (del 16 de septiembre al 30 de abril), el horario de apertura al público es de martes a sábados de 10 a 18:30 horas. Los domingos y festivos de apertura de 10 a 14 horas.

Todos los lunes del año, el 1 y 6 de enero, 1 de mayo, 24, 25 y 31 de diciembre permanecerá cerrado. Para otros días festivos de apertura y cierre, consultar nuestra página web o contactar con el Conjunto Arqueológico.

I.II. Otros datos de interés.

Se puede realizar una visita virtual al Conjunto Arqueológico Madinat al-Zahra, accediendo al enlace que aparece en la página web.

Hay una serie de preexistencias arqueológicas que forman parte de la zona arqueológica de Madinat al-Zahra declarada Bien de Interés Cultural cercanas al Conjunto Arqueológico. Se puede solicitar información sobre ellos en el punto de información del Conjunto Arqueológico

RESOLUCIÓN de 11 de febrero de 2008, de la Viceconsejería, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Centro Andaluz de Flamenco.

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,

R E S U E L V O

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Centro Andaluz de Flamenco, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

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 DEL CENTRO ANDALUZ DE FLAMENCO

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Centro Andaluz de Flamenco de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía 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 el Centro Andaluz de Flamenco.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Centro a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Centro Andaluz de Flamenco 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.I. Datos Identificativos del Centro Andaluz de Flamenco

El Centro Andaluz de Flamenco es una Unidad Administrativa que depende de la Dirección General de Fomento y Promoción Cultural de la Consejería de Cultura.

I.II. Misión del Centro Andaluz de Flamenco.

El Centro Andaluz de Flamenco tiene como misión la protección, conservación y salvaguarda de los fondos documentales, objetos y elementos que están relacionados con este arte de tal manera que su legado esté disponible para las generaciones futuras. Además de la investigación y difusión del Arte Flamenco mediante la organización de seminarios, cursos, exposiciones y recitales. También es misión del Centro Andaluz de Flamenco el apoyo a las iniciativas culturales que tengan relación con este arte y sus valores propios fomentando el uso de las nuevas tecnologías en el ámbito del flamenco.

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

El Centro Andaluz de Flamenco es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Centro Andaluz de Flamenco.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Centro Andaluz de Flamenco 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:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre prestación de servicios.
2. A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
3. Mediante su participación en los encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por este centro.
4. Mediante correo electrónico: flamenco.ccul@juntadeandalucia.es.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Centro Andaluz de Flamenco le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

El Centro Andaluz de Flamenco divide la prestación de sus servicios en cinco grandes áreas de actividad:

1. Información.

1.1. Ofrecer información (telemática y presencial) general y especializada sobre el flamenco y sus diversas vertientes culturales y artísticas en la sede del Centro Andaluz de Flamenco y en los Puntos de Información de Flamenco.

2. Protección, conservación y difusión del Patrimonio Flamenco.

2.1. Organizar y dirigir visitas guiadas en el Centro.

2.2. Publicación de la revista «La Nueva Alborea».

2.3. Coordinar y gestionar las exposiciones de los fondos del Centro Andaluz de Flamenco (tanto en el centro como en las exposiciones itinerantes).

2.4. Asegurar la salvaguarda y conservación del Patrimonio Flamenco.

2.5. Acceso a fondos documentales, sonoros y filmicos digitalizados.

3. Fomento de la Cultura del Flamenco.

3.1. Organizar encuentros, recitales, seminarios, foros y congresos para el intercambio de opiniones y experiencias entre los protagonistas y los aficionados y aficionadas al flamenco.

3.2. Apoyar a las iniciativas de otras organizaciones e instituciones para el fomento de este arte (cesión de instalaciones, participación en foros, coediciones, etc.).

4. Investigación.

4.1. Estudiar y elaborar artículos de investigación en el ámbito del flamenco.

5. Centro de Documentación sobre el Flamenco.

5.1. Facilitar a los usuarios el acceso a los fondos documentales, sonoros, filmicos y materiales sobre el Arte del Flamenco.

5.2. Servicio de préstamo de documentos y material relacionado con el Arte del Flamenco y susceptible de este servicio.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Centro Andaluz de Flamenco.

- Decreto 159/1993, de 13 de octubre, por el que se crea el Centro Andaluz de Flamenco, como Servicio Administrativo sin personalidad jurídica.

- 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 de noviembre de 2004).

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 este Centro Andaluz de Flamenco 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.

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 per-

sonas en sus relaciones con el Centro Andaluz de Flamenco, 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 el Centro Andaluz de Flamenco, 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 del Centro Andaluz de Flamenco, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Centro Andaluz de Flamenco.

Pza. San Juan 1, Palacio Pemartín.

11403, Jerez de la Frontera, Cádiz.

Teléfonos: 856 814 132 / 856 814 134.

Fax: 856 814 146.

Dirección de internet: <http://caf.cica.es>.

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

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Centro Andaluz de Flamenco se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Líneas 2, 3, 4, 5, 10 y 17 Iglesia de Santo Domingo.

- Líneas 14 y 15 Plaza Estévez.

- Líneas 1, 13 y 9 Plaza Arenal.

- Línea 8 Puerta de Rota.

Desde el aeropuerto hay un autobús que llega a la estación de autobuses y de tren.

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 el Centro Andaluz de Flamenco recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

En relación a la información:

1. Responder a los interesados en el plazo de 24 horas en los casos en los que no se pueda hacer de forma inmediata.

En relación a la protección, conservación y difusión del Patrimonio Flamenco:

2. Que, al menos, el 80% de los visitantes estén satisfechos o muy satisfechos.

3. Aumentar la difusión de la publicación de la revista «La Nueva Alborea» en, al menos, un 5% con respecto al año anterior.

4. Incrementar en un 10% el número de exposiciones con respecto al año anterior de los fondos del Centro Andaluz de Flamenco (tanto en el centro como en las exposiciones itinerantes).

5. Mejora de las instalaciones de archivo y custodia del Patrimonio Flamenco.

6. Aumentar la digitalización de los fondos documentales, sonoros y filmicos digitalizados.

En relación al fomento de la Cultura del Flamenco:

7. Realización de, al menos, 5 actividades trimestrales para el fomento y difusión de este arte.

8. Realización, al menos, 5 colaboraciones anuales para el fomento y difusión de este arte (cesión de instalaciones, participación en foros, coediciones, etc.).

En relación a la investigación:

9. Difusión del 100% de los estudios a través de la revista «La Nueva Alborea».

En relación al Centro de Documentación sobre el Flamenco:

10. Proporcionar el acceso a las personas interesadas en el transcurso de 30 días, en aquellos casos en los que no se pueda hacer de forma inmediata, al menos en el 90% de las peticiones de los fondos documentales, sonoros, filmicos y materiales sobre el Arte del Flamenco.

11. Responder a los interesados en el plazo máximo de 7 días a partir de la solicitud del servicio de préstamo de documentos y material relacionado con el Arte del Flamenco y susceptible de este servicio.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Centro Andaluz de Flamenco se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Centro:

En relación a la información:

1. Porcentaje de respuestas a las solicitudes de los interesados en el plazo de 24 horas en los casos en los que no se pudo hacer de forma inmediata.

En relación a la protección, conservación y difusión del Patrimonio Flamenco:

2. Porcentaje de visitantes satisfechos o muy satisfechos.

3. Porcentaje de difusión de la revista «La Nueva Alborea».

4. Número de exposiciones de los fondos del Centro Andaluz de Flamenco (tanto en el centro como en las exposiciones itinerantes).

5. Cumplimiento de la planificación de las obras de mejora de las instalaciones de archivo y custodia del Patrimonio Flamenco.

6. Porcentaje de digitalización de los fondos documentales, sonoros y filmicos.

En relación al fomento de la Cultura del Flamenco:

7. Número de actividades trimestrales para el fomento y difusión de este arte.

8. Número de colaboraciones anuales para el fomento y difusión de este arte (cesión de instalaciones, participación en foros, coediciones, etc.).

En relación a la investigación:

9. Porcentaje de estudios difundidos a través de la revista «La Nueva Alborea».

En relación al Centro de Documentación sobre el Flamenco:

10. Porcentaje de peticiones atendidas de los fondos documentales, sonoros, filmicos y materiales sobre el Arte del Flamenco en un plazo máximo de 30 días en aquellos casos en los que no se pudo hacer de forma inmediata.

11. Porcentaje del servicio de préstamo de documentos y material relacionado con el Arte del Flamenco y susceptible de este servicio en el plazo máximo de 7 días a partir de la solicitud.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

Horario de atención al público en información presencial y telefónica es de lunes a viernes de 9 a 14 h. y miércoles de 16,30 a 19 h. En función de la naturaleza de las actividades se podrán prestar servicios durante la tarde.

Horario del Centro de Documentación: de lunes a viernes de 9 a 14 h y miércoles de 16,30 a 19 h (salvo vacaciones de Navidad, Semana Santa y horario de verano).

I.II. Otros datos de interés.

La Carta de Servicios del Centro Andaluz de Flamenco está disponible en la web: <http://caf.cica.es>

RESOLUCIÓN de 11 de febrero de 2008, de la Viceconsejería, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona.

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