

Carta de Servicios



**Dirección General de Bienes Culturales en
materia de Patrimonio Histórico-Cultural de la
Administración Pública de la Región de
Murcia**

Carta de Servicios de la Dirección General de Bienes Culturales en materia de Patrimonio Histórico-Cultural.

© Región de Murcia.
Murcia, 2014.

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	4
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	6
NORMATIVA REGULADORA	6
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	6
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	7
HORARIO DE ATENCIÓN.....	8
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN.....	8
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	8

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones de la Dirección General de Bienes Culturales en materia de Patrimonio Histórico-Cultural

La Dirección General de Bienes Culturales es el órgano directivo de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia al que corresponde la planificación, programación, dirección y coordinación de las competencias atribuidas a la Consejería en materia de museos y exposiciones, así como la protección del patrimonio cultural, arqueológico, paleontológico y etnográfico.

Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Bienes Culturales en materia de Patrimonio Histórico-Cultural

Misión:

La protección, fomento y difusión de los bienes integrantes en el patrimonio histórico, bibliográfico, documental y museográfico de la Región de Murcia, así como la gestión de los museos, archivos y bibliotecas dependientes de la Administración Regional.

Visión:

Llegar a ser un referente nacional y una organización líder por su eficacia y calidad, garantizando la conservación y promoviendo el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural de los pueblos de la Región de Murcia y de los bienes que lo integran, cualquiera que sea su régimen y su titularidad.

Valores:

Compromiso con la sociedad; vocación de servicio; respeto a los derechos individuales y colectivos; transparencia; colaboración; comunicación; calidad en la gestión; participación; flexibilidad; gestión estratégica; legalidad; profesionalidad; ética y responsabilidad.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio.

Nombre del responsable: DIRECTORA GENERAL DE BIENES CULTURALES.

Teléfono: 968 277 760.

Consejería de Educación, Cultura y Universidades

Dirección General: DE BIENES CULTURALES.

Unidad Organizativa: DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES CULTURALES.

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan se detallan a continuación; pueden consultarse en la guía de servicios (www.carm.es/guiadeservicios), mediante el número de procedimiento, en el caso de que se indique entre paréntesis, después de cada servicio o siguiendo el enlace que hay sobre el mismo número de procedimiento:

1. Protección patrimonio histórico-cultural: Autorización publicación memorias arqueológicas en series ajenas a la Administración Regional. (Procedimiento 1905).
2. Protección patrimonio histórico-cultural: Autorizaciones de intervenciones en bienes integrantes del patrimonio cultural y entornos de monumentos. (Procedimiento 1832).
3. Protección patrimonio histórico-cultural: Declaración de bienes catalogados. (Procedimiento 0179).
4. Protección patrimonio histórico-cultural: Declaración de bienes de interés cultural. (Procedimiento 1853).
5. Protección patrimonio histórico-cultural: Declaración de bienes inventariados. (Procedimiento 0180).
6. Protección patrimonio histórico-cultural: Permisos de actuaciones arqueológicas y paleontológicas programadas, preventivas y de emergencia en la Región de Murcia. (Procedimiento 0549).
7. Restauración patrimonio histórico-cultural.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La Directora General de Bienes Culturales se compromete a ofrecer servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	<i>Restauración patrimonio histórico-cultural: Atender peticiones sobre documentación acerca de los procesos a seguir en la restauración de los bienes muebles en un plazo de 30 días. Ésta ira dirigida a las entidades poseedoras o depositarias de bienes muebles intervenidos.</i>	<i>(Número mensual de peticiones atendidas en el plazo comprometido / Número mensual de peticiones) X 100) = 100.</i>
2	<i>Restauración patrimonio histórico-cultural: Atender a las solicitudes de restauración del patrimonio mueble en un plazo de 30 días.</i>	<i>(Número mensual de solicitudes atendidas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100) = 100.</i>
3	<i>Restauración patrimonio histórico-cultural: Atención a la solicitud de informes y diagnosis del estado de conservación de bienes muebles en un plazo de 30 días.</i>	<i>(Número mensual de solicitudes atendidas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100) = 100.</i>
4	<i>Restauración patrimonio histórico-cultural: Responder a peticiones o solicitudes de proyectos de restauración y conservación de bienes muebles en un plazo de 60 días.</i>	<i>(Número mensual de peticiones atendidas en el plazo comprometido / Número mensual de peticiones) X 100) = 100.</i>

5	<i>Restauración patrimonio histórico-cultural: Atención a las peticiones de investigadores o usuarios relacionadas con la consulta de documentación o biblioteca del CRRM en un plazo máximo de 7 días.</i>	<i>(Número mensual de peticiones atendidas en el plazo comprometido / Número mensual de peticiones) X 100) = 100.</i>
6	<i>Restauración patrimonio histórico-cultural: Atender las peticiones y solicitudes de valoración y tasación de bienes muebles y colecciones artísticas en un plazo de 60 días.</i>	<i>(Número mensual de peticiones y solicitudes atendidas en el plazo comprometido / Número mensual de peticiones y solicitudes) X 100) = 100.</i>
7	<i>Restauración patrimonio histórico-cultural: Atención a investigadores, alumnado de prácticas, etc., en un plazo de 10 días.</i>	<i>(Número mensual de solicitudes atendidas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100) = 100.</i>
8	<i>Restauración patrimonio histórico-cultural: Atención a la solicitud de tecnología aplicada (radiología, reflectografía, endoscopia, macrofotografía, etc.) a bienes muebles en un plazo de 30 días.</i>	<i>(Número mensual de solicitudes atendidas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100) = 100.</i>
9	<i>Protección patrimonio histórico-cultural- Autorizaciones de intervenciones en bienes integrantes del patrimonio cultural y entornos de monumentos: Mejorar la comunicación con la ciudadanía acusando recibo de sus solicitudes (autorizaciones de obras en BIC o en su entorno) en un plazo máximo de 20 días desde la fecha de su registro de entrada.</i>	<i>(Número mensual de acuses de recibo realizadas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100) = 100.</i>
10	<i>Protección patrimonio histórico-cultural- Autorizaciones de intervenciones en bienes integrantes del patrimonio cultural y entornos de monumentos: Mejorar la atención a la ciudadanía informando del estado de tramitación de su expediente en el plazo máximo de diez días desde que efectúe la petición telefónica o por escrito con registro de entrada.</i>	<i>(Número mensual de informaciones proporcionadas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100) = 100.</i>
11	<i>Protección patrimonio histórico-cultural- Declaración de bienes de interés cultural: Se proporcionará información inmediata a los interesados del estado de tramitación de cualquier expediente relacionado con este procedimiento.</i>	<i>(Número mensual de informaciones proporcionadas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100) = 100.</i>
12	<i>Protección patrimonio histórico-cultural- Declaración de bienes catalogados: Se proporcionará información inmediata a los interesados del estado de tramitación de cualquier expediente relacionado con este procedimiento.</i>	<i>(Número mensual de informaciones proporcionadas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100) = 100.</i>
13	<i>Protección patrimonio histórico-cultural- Declaración de bienes inventariados: Se proporcionará información inmediata a los interesados del estado de tramitación de cualquier expediente relacionado con este procedimiento.</i>	<i>(Número mensual de informaciones proporcionadas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100) = 100.</i>
14	<i>Protección patrimonio histórico-cultural Autorización publicación memorias arqueológicas en series ajenas a la Administración Regional: Se proporcionará información inmediata a los interesados del estado de tramitación de cualquier expediente relacionado con este procedimiento que haya tenido entrada en el Servicio.</i>	<i>(Número mensual de informaciones proporcionadas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100) = 100.</i>

15

Protección patrimonio histórico-cultural- Permisos de actuaciones arqueológicas y paleontológicas programadas, preventivas y de emergencia en la Región de Murcia: Se proporcionará información inmediata a los interesados del estado de tramitación de cualquier expediente relacionado con este procedimiento que haya tenido entrada en el Servicio.

(Número mensual de informaciones proporcionadas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100) = 100.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

En sus relaciones con la Dirección General de Bienes Culturales, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

- Derechos de los ciudadanos en relación con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>
- Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

NORMATIVA REGULADORA

Autonómica

Ley 4/2007, de 16 de marzo, de Patrimonio Cultural de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (BORM nº 83 de 12 de abril de 2007).

Estatal

Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia. (BOE núm. 146 de 19 de junio de 1982 y BORM de 18 de junio de 1982).

Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. (BOE núm. 155 de 29 de junio de 1985).

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad de la Directora General de Bienes Culturales, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

- El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a la ciudadanía, la voluntad de la Administración

Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del Responsable de tratar de alcanzar estos objetivos.

-Para su elaboración, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por la responsable de la Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios de la Dirección General susceptibles de introducir mejoras y comunicará a su personal los compromisos de calidad.

-Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el Responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan ininterrumpidamente a lo largo del año. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, la Directora General de Bienes Culturales, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

PRESENCIAL: En las dependencias de la Dirección General de Bienes Culturales.

TELEFÓNICA: Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia o, en cualquier caso, al teléfono 968362000.

TELEMÁTICA: Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinente realizar para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios>, figura dicho servicio con el código 0867, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

ESCRITA: Ante la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público en las dependencias de la D.G. de Bienes Culturales será el siguiente:: De Lunes a Viernes: 09:00 h a 14:00 h.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

-Presencial: La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en las dependencias de la Dirección General.

-Telefónica: La atención telefónica es la proporcionada mediante el Teléfono Único de la Administración Regional 012 ó también llamando al 968362000.

-Telemática: La atención electrónica es la que se ofrece a través de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. <https://sede.carm.es/>.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

TRANSPORTE PÚBLICO.- AUTOBUSES:

Se pueden consultar líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx> .

CARTAS DE SERVICIOS DIFERENCIADAS:

La Dirección General de Bienes Culturales, dispone de Cartas de Servicios diferenciadas de ésta para los siguientes servicios que de ella dependen:

- a) Biblioteca Regional de Murcia.
- b) Archivo General de la Región de Murcia.
- c) Servicio de Museos y Exposiciones de la Región de Murcia.

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

