

JUEVES, 21 DE AGOSTO DE 2014 - BOC NÚM. 160

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

SECRETARÍA GENERAL

CVE-2014-11719 *Resolución por la que se autoriza la Carta de Servicios correspondiente a las Cuevas Prehistóricas de Cantabria.*

El artículo 7 del Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, establece que tales Cartas serán aprobadas por Resolución del secretario o de la secretaria general de la Consejería a la que pertenezca el órgano, o por el director o la directora asimilado/a en el caso de organismos autónomos o entidades de derecho público a cuyos servicios se refieran aquéllas.

Por su parte, el artículo 8 del mencionado Decreto dispone que las Cartas de Servicios deben ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales en los datos que contengan y, en todo caso, cada dos años, desde su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

En su virtud, visto el informe favorable de la Inspección General de Servicios, a tenor de lo dispuesto en el artículo 7 anteriormente citado.

RESUELVO

Primero.- Aprobar la publicación de la Carta de Servicios correspondiente a las Cuevas Prehistóricas de Cantabria.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta Resolución en el Boletín Oficial de Cantabria.

Cúmplase la anterior Resolución y trasládese a la Dirección General de Organización y Tecnología y al Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 1 de agosto de 2014.

El secretario general,
Francisco Acero Iglesias.

CVE-2014-11719

JUEVES, 21 DE AGOSTO DE 2014 - BOC NÚM. 160

CARTA DE SERVICIOS DE LAS CUEVAS PREHISTÓRICAS DE CANTABRIA.

DATOS IDENTIFICATIVOS.

Consejería de Educación, Cultura y Deporte.

Dirección General de Cultura.

Servicio de Centros Culturales.

Cuevas Prehistóricas de Cantabria.

MISIÓN.

Diffundir el patrimonio cultural y artístico de las Cuevas Prehistóricas de Cantabria.

SERVICIOS PRESTADOS.

Información.

1. Información, en castellano, inglés y francés, a través de la página web <http://cuevas.culturadecantabria.com>:

Datos básicos: horarios, servicios, accesos, descripción y reservas.

Datos científicos para profundizar en el conocimiento de las cavidades abiertas al público.

2. Información editada:

Folletos.

Guías.

Folletos sobre otros recursos arqueológicos y culturales de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Visitas.

3. Visitas guiadas:

Generales. Especializadas: Personas relacionadas con el estudio y gestión de la prehistoria y el arte prehistórico.

Central de reservas.

4. Reserva de visita:

On-line a través de la página web <http://cuevas.culturadecantabria.com>

Mediante correo electrónico: reservascuevas@culturadecantabria.com

Telefónica: 942 59 84 25

Mediante fax: 942 59 83 05.

Talleres didácticos.

5. Realización de talleres didácticos sobre la prehistoria:

Para grupos escolares, previa cita.

Para todos los públicos en temporada alta.

COMPROMISOS DE CALIDAD.

Información.

1.1. Actualizar la página web cada vez que se produzcan hechos relevantes.

2.1. Actualizar los folletos cuando se produzcan modificaciones relevantes en la información contenida.

Visitas.

3.1. Proporcionar la información con un lenguaje preciso y adecuado al perfil de las/os visitantes y un trato amable y cordial.

3.2. Realizar la visita en inglés o en francés, si es la lengua de todas las personas del grupo, en cualquier temporada del año.

Central de reservas.

CVE-2014-11719

JUEVES, 21 DE AGOSTO DE 2014 - BOC NÚM. 160

4.1. Responder a las solicitudes de reserva de visita, realizadas on-line, mediante correo electrónico o fax, en un plazo máximo de 24 horas.

4.2. Responder a las solicitudes telefónicas de reserva de visita de forma inmediata.

Talleres didácticos.

5.1. Responder a las solicitudes de reserva de plaza para talleres didácticos, realizadas on-line, mediante correo electrónico o fax, en un plazo máximo de 24 horas.

5.2. Responder a las solicitudes telefónicas de reserva de plaza para talleres didácticos de forma inmediata.

5.3. Proporcionar la información con un lenguaje preciso y adecuado al perfil de las/os participantes en los talleres y un trato amable y cordial.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

Información.

1.1.1. Porcentaje de hechos relevantes a partir de los cuales se ha actualizado la página web.

2.1.1. Porcentaje de modificaciones relevantes en la información contenida a partir de las cuales se han actualizado los folletos.

Visitas.

3.1.1. Número de reclamaciones relativas a la información y al trato recibido.

3.2.1. Porcentaje de visitas realizadas en inglés o francés cuando ha sido necesario debido a la lengua de las personas del grupo.

Central de reservas.

4.1.1. Porcentaje de solicitudes de reserva de visita, realizadas on-line, mediante correo electrónico o fax, respondidas en un plazo inferior o igual a 24 horas.

4.2.1. Porcentaje de solicitudes telefónicas de reserva de visita respondidas de forma inmediata.

Talleres didácticos.

5.1.1. Porcentaje de solicitudes de reserva de plaza para talleres didácticos, realizadas on-line, mediante correo electrónico o fax, respondidas en un plazo inferior o igual a 24 horas o de solicitudes telefónicas respondidas de forma inmediata.

5.2.1. Porcentaje de solicitudes telefónicas de reserva de plaza para talleres didácticos respondidas de forma inmediata.

5.3.1. Número de reclamaciones relativas a la información y al trato recibido.

DERECHOS CONCRETOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS.

Las Cuevas Prehistóricas de Cantabria se comprometen con la ciudadanía a garantizar los siguientes derechos:

1.- Derecho a una Administración moderna, transparente y abierta a la ciudadanía.

2.- Derecho a recibir una atención adecuada.

3.- Derecho a obtener información.

4.- Derecho a una Administración responsable ante la ciudadanía.

5.- Derecho a una Administración eficaz y eficiente.

Estos derechos están recogidos de forma exhaustiva en la Carta de Derechos de la Ciudadanía, publicada en el Boletín Oficial de Cantabria nº 2 del 3 de enero de 2006.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS.

Las Cuevas Prehistóricas de Cantabria disponen de las siguientes formas de participación:

Encuestas de satisfacción como medio para evaluar la calidad de los servicios prestados.

Ejercicio del derecho de petición.

CVE-2014-11719

JUEVES, 21 DE AGOSTO DE 2014 - BOC NÚM. 160

SISTEMA DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

El Gobierno de Cantabria pone a disposición de la ciudadanía un medio para dejar constancia de sus comentarios, iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones respecto del funcionamiento de su Administración: el sistema de reclamaciones y sugerencias.

Reclamaciones.

Si desea formular una Reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono. La hoja debidamente cumplimentada se presentará:

En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

A través del Registro Electrónico, al que se puede acceder desde el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria. Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

Sugerencias.

Si desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las reclamaciones.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.

Si considera que no se han cumplido alguno de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, puede presentar una reclamación en la forma prevista en el apartado

SISTEMA DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS. En los siguientes 30 días hábiles, recibirá notificación del centro directivo del que dependa la unidad que ha incumplido el compromiso, informándole de las medidas que, en su caso, se hayan tomado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

RELACIÓN ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS.

Constitución Española, 1978. Arts. 44 y 148.

Ley Orgánica 8/1981, de 30 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para Cantabria. Artículo 24.

Ley 11/98, de 13 de octubre, de Patrimonio Cultural de Cantabria.

SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.

Medidas para la protección del Medio Ambiente.

Apagado automático de los ordenadores personales de la red corporativa a las 20:00 de lunes a viernes.

Configuración de las impresoras en red para impresión de documentos en blanco y negro y a doble cara.

Instalación de detectores de presencia y luminarias de bajo consumo en zonas comunes.

Publicación de recomendaciones para la racionalización de la adquisición de equipos informáticos.

Potenciación de la utilización del correo electrónico como medio de comunicación dentro de las unidades y con la ciudadanía siempre que sea posible.

Medidas para la prevención de riesgos laborales.

CVE-2014-11719

JUEVES, 21 DE AGOSTO DE 2014 - BOC NÚM. 160

La Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, a través de su Plan de Prevención, lleva a cabo la gestión de la prevención y la integración de la actividad preventiva en todos los niveles de su estructura organizativa asumiendo las responsabilidades, funciones, prácticas, procedimientos, procesos y recursos necesarios para realizar la prevención de riesgos en la empresa.

En las Cuevas Prehistóricas existen unas medidas de autoprotección que afectan tanto a trabajadores como a visitantes y que suponen la formación del personal para reaccionar adecuadamente ante cualquier supuesto de emergencia, especialmente si requiere la evacuación del centro.

DIRECCIONES ELECTRÓNICAS Y POSTALES Y TELÉFONOS.

Central de reservas (para todas las cuevas abiertas al público):

Atención permanente en la página web.

Atención telefónica en el mismo horario de la taquilla.

Taquilla (ubicada en Monte Castillo): de 9:30 a 14:30. Cerrada el 1 y 6 de enero, el 24, 25 y 31 de diciembre, y todos los lunes y martes del año excepto en temporada alta (16 de junio a 15 de septiembre) que está cerrada sólo los lunes.

Cita previa para otros servicios (investigación, biblioteca, talleres y grupos escolares):

Atención telefónica (942 59 85 40) de lunes a viernes de 9:30 a 14:30.

Correo electrónico para la reserva de visita: reservascuevas@culturadecantabria.es

Correo electrónico para otras consultas: cuevas@cantabria.es

Página web: <http://cuevas.culturadecantabria.com>

El Castillo.

Monte del Castillo, Puente Viesgo.

Teléfono: 942 59 84 25

Fax: 942 59 83 05

Horario de atención a la ciudadanía: <http://cuevas.culturadecantabria.com>

Las Monedas.

Monte del Castillo, Puente Viesgo.

Teléfono: 942 59 84 25

Fax: 942 59 83 05

Horario de atención a la ciudadanía: <http://cuevas.culturadecantabria.com>

Chufín.

Riclones, Rionansa.

Teléfono: 942 59 84 25

Fax: 942 59 83 05

Horario de atención a la ciudadanía: <http://cuevas.culturadecantabria.com>

Cullaivera.

Barrio de Anciruela, Ramales de la Victoria.

Teléfono: 942 59 84 25

Fax: 942 59 83 05

Horario de atención a la ciudadanía: <http://cuevas.culturadecantabria.com>

Covalanas.

Monte Pando, Ramales de la Victoria.

Teléfono: 942 59 84 25

Fax: 942 59 83 05

Horario de atención a la ciudadanía: <http://cuevas.culturadecantabria.com>

CVE-2014-11719

JUEVES, 21 DE AGOSTO DE 2014 - BOC NÚM. 160

El Pendo.

Barrio El Churi, Escobedo de Camargo.

Teléfono: 942 59 84 25

Fax: 942 59 83 05

Horario de atención a la ciudadanía: <http://cuevas.culturadecantabria.com>

Hornos de la Peña.

Tarriba, San Felices de Buelna.

Teléfono: 942 59 84 25

Fax: 942 59 83 05

Horario de atención a la ciudadanía: <http://cuevas.culturadecantabria.com>

MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE.

El Castillo.

Acceso en vehículo: Desde el centro del municipio de Puente Viesgo, junto al aparcamiento de la villa, situado en el barrio de la Llana, se toma la carretera CA-703 que conduce al Monte de El Castillo. Tras recorrer 1,4 km se llega a un aparcamiento desde donde se accede andando hasta el Centro de Interpretación y a las cavidades que se encuentran abiertas al público (cueva de El Castillo y de Las Monedas).

Acceso a pie: Desde el centro del municipio de Puente Viesgo y en el denominado barrio de la Llana, junto al aparcamiento de la villa se toma la senda PR-S17. Tras una marcha de 25 minutos aproximadamente, se llega directamente al Centro de Interpretación y a las cavidades abiertas al público.

Las Monedas.

Acceso en vehículo: Desde el centro del municipio de Puente Viesgo, junto al aparcamiento de la villa, situado en el barrio de la Llana, se toma la carretera CA-703 que conduce al Monte de El Castillo. Tras recorrer 1,4 km se llega a un aparcamiento desde donde se accede andando hasta el Centro de Interpretación y a las cavidades que se encuentran abiertas al público (cueva de El Castillo y de Las Monedas).

Acceso a pie: Desde el centro del municipio de Puente Viesgo y en el denominado barrio de la Llana, junto al aparcamiento de la villa se toma la senda PR-S17. Tras una marcha de 25 minutos aproximadamente, se llega directamente al Centro de Interpretación y a las cavidades abiertas al público.

Chufín.

Desde la carretera CA-181 se toma el desvío al pueblo de Riclones, justo antes de llegar al pueblo de Celis. Una vez cruzado el puente medieval de Las Herrerías, se toma la desviación de la derecha, dirección a Riclones. A escasos 200 m y antes de llegar al casco urbano de Riclones, junto al campo de fútbol, se encuentra situado el Centro de Recepción de Visitantes donde se expiden los tickets de la cueva y se informa al visitante.

Cullalvera.

La cavidad se encuentra en el núcleo urbano de Ramales de la Victoria. Los vehículos deben ser aparcados en una zona del núcleo urbano habilitada para ello. A partir de este punto deberán recorrerse andando unos 400 m hasta llegar al punto de atención al visitante.

Covalanas.

Acceso en vehículo: desde Ramales de la Victoria es preciso tomar la N-629, dirección Burgos. A escasos 2 km (y situado en el km 188 de dicha carretera), se encuentra a la izquierda, el desvío que permite llegar al aparcamiento de la cueva, situado a pocos metros del mismo. Desde aquí, se asciende por un sendero peatonal de unos 600 m que llega hasta el punto de atención al visitante y la boca de la cueva.

CVE-2014-11719

JUEVES, 21 DE AGOSTO DE 2014 - BOC NÚM. 160

Acceso a pie: desde el pueblo de Ramales de la Victoria, se toma el camino de las Cuevas (senda PR-S.22) que discurre en paralelo al monte de La Haza. Tras recorrer 1,8 km se llega al aparcamiento de la cueva. Desde donde se asciende por un sendero peatonal de aproximadamente, 600 m de recorrido hasta llegar al punto de atención al visitante y a la entrada de la cueva.

El Pendo.

Desde la CN-623 y en la localidad de Revilla de Camargo, se toma dirección a Puente Arce (CA-240), para posteriormente, a la altura de Escobedo, tomar dirección del barrio de El Churi, en donde se ubica la cavidad. Al punto de atención al visitante se desciende por un estrecho tramo que parte del barrio del Churi, no apta para autobuses.

Hornos de la Peña.

Es preciso llegar a la localidad de San Felices de Buelna (CA-170), en donde se toma, a la altura de Rivero, una carretera que conduce (al cabo de 0,6 Km) al pueblo de Tarriba. Desde allí se toma una pista que conduce al Monte Tejas. A 1,7 km y a mano izquierda aparece la Peña de los Hornos, en donde se encuentra la cavidad.

IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA.

El Servicio de Centros Culturales será el responsable de la gestión y el seguimiento de la Carta de Servicios y su dirección es: C/ Vargas, 53 1ª Planta, 39010 Santander.

AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERÍODO DE VIGENCIA.

Año de publicación: 2014.

Período de vigencia: Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales en los datos que contengan y, en todo caso, cada dos años, desde su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

2014/11719

CVE-2014-11719