



**Ayuntamiento
de Arganda del Rey**

CARTA DE SERVICIOS PATRIMONIO CULTURAL





ÍNDICE

	Página
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	3
2. MISIÓN.....	3
3. SERVICIOS PRESTADOS	4
4. COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	5
5. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	6
6. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	7
7. DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO.....	8
8. MARCO NORMATIVO.....	9



1.- INFORMACION GENERAL.

El servicio de Patrimonio cultural tiene como cometido la gestión, conservación, puesta en valor y difusión del patrimonio de la ciudad. Integran este patrimonio los bienes materiales e inmateriales ubicados en el municipio a los que se les reconoce un interés histórico, artístico, arquitectónico, arqueológico, paleontológico, paisajístico, etnográfico o industrial.

En 2015 se publicó el Inventario de Patrimonio Cultural de Arganda del Rey. Es un catálogo formado por más de un millar de bienes culturales que son accesibles por vía telemática a través de la página web. Las fichas contienen información individualizada de cada uno de los elementos además de fotografías, bibliografía, fuentes documentales, geolocalización y códigos QR. Gracias a este sistema abierto se facilita el acceso a la información y hace posible que los datos del Inventario estén disponibles desde las principales plataformas web de difusión del patrimonio cultural: Hispana, Europea y Portal de Archivos Europeos.

El patrimonio es el legado y la seña de identidad histórica de la ciudad, además de una fuente de recursos ligada al turismo cultural. Un patrimonio de un enorme valor que hemos heredado del pasado y sobre el que debemos construir la identidad de la nueva Arganda del siglo XXI.

2.- MISIÓN.

El servicio de Patrimonio Cultural tiene como misión la protección, conservación, recuperación, difusión y enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico de la ciudad y de los bienes culturales que lo integran. Se encarga de poner a disposición de los ciudadanos los bienes culturales pertenecientes al municipio para promover su conocimiento, y facilitar así el acceso a un patrimonio abierto a todos y que es necesario para construir el futuro de la ciudad.

Los valores del servicio de Patrimonio Cultural son: la protección, conservación, recuperación y difusión del patrimonio cultural con el objeto de sensibilizar, conocer, compartir, disfrutar y comprender un patrimonio que es de todos los ciudadanos.



3.- SERVICIOS PRESTADOS.

SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN	TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
1. INFORMACIÓN:			
<ul style="list-style-type: none"> Acceso a la información de los bienes patrimoniales a través de la página web del Inventario de patrimonio cultural. 			x
<ul style="list-style-type: none"> Facilitar información a los usuarios/as, profesionales o investigadores. 	x	x	x
2. GESTIÓN:			
<ul style="list-style-type: none"> Conservación y puesta en valor del Patrimonio cultural de la ciudad. 		x	
<ul style="list-style-type: none"> Protección y custodia de las colecciones municipales de artes plásticas. 		x	
<ul style="list-style-type: none"> Salvaguarda del patrimonio cultural inmaterial de la ciudad. 		x	
<ul style="list-style-type: none"> Creación y actualización de catálogos e inventarios para la protección del Patrimonio cultural. 		x	
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de donaciones y cesiones de bienes culturales. 		x	
3. DIFUSIÓN:			
<ul style="list-style-type: none"> Actividades de difusión del Patrimonio cultural. 		x	x
<ul style="list-style-type: none"> Organización de exposiciones temporales relacionadas con el patrimonio histórico de la ciudad. 		x	
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración, redacción y publicación de catálogos, folletos, guías y cuadernos didácticos para la difusión del Patrimonio cultural de Arganda del Rey. 		x	x



4.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

COD	COMPROMISOS	COD	INDICADORES
C.1.	Garantizar la conservación del Patrimonio cultural.	I.1	Nº de bienes conservados
C.2.	Garantizar la protección de la colección municipal de artes plásticas.	I.2	Nº de bienes de la colección municipal
C.3.	Garantizar la salvaguarda del patrimonio inmaterial.	I.3	Nº de bienes de patrimonio inmaterial
C.4.	Garantizar la creación y actualización de catálogos e inventarios para la protección del patrimonio cultural.	I.4	Nº de registros de bienes catalogados
C.5.	Edición de publicaciones y organización de actividades didácticas para la difusión del patrimonio cultural.	I.5	Nº de actividades
C.6.	Garantizar el acceso a la información a usuarios/as, profesionales e investigadores/as en plazo de 48 horas.	I.6.1	Nº de solicitudes
		I.6.2	Tiempo de respuesta
C.7.	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto al servicio prestado.	I.7	Encuesta de satisfacción. Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.
C.8.	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto al trato y atención recibida.	I.8	Encuesta de satisfacción. Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Reclamaciones y Sugerencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey (ver apartado 6).



5.- DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.

Derechos de los usuarios/as:

- Protección de los bienes que integran el Patrimonio cultural de la ciudad.
- Acceder libremente a las actividades y exposiciones relacionadas con el patrimonio cultural de la ciudad.
- Consultar la información, documentación y fotografías que se difunden a través de la web del Inventario de Patrimonio Cultural.
- Recibir asesoramiento y orientación sobre los bienes patrimoniales, su conservación y grados de protección, principalmente de los relacionados con la administración municipal de Arganda del Rey.
- Exigir responsabilidades a su administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Ser atendidos por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Recibir la información, orientación o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias del área.

Deberes de los usuarios/as:

- Cuidar y proteger los bienes que forman parte del patrimonio histórico de la ciudad.
- Aportar datos claros, exactos y fiables que ayuden a identificar y localizar la información solicitada.
- Respetar las instalaciones y tratar correctamente a funcionarios y otras personas usuarias.
- Comunicar al Ayuntamiento cualquier situación que suponga peligro, deterioro o expolio del patrimonio histórico del municipio.

La ciudadanía puede colaborar en la mejora continua de esta carta de servicios participando en sus futuras revisiones.



6.- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

El Ayuntamiento de Arganda del Rey dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por demoras, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y felicitaciones.

Se pueden presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

- El Portal Web Municipal.
- El Teléfono 010.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- El correo (electrónico o postal) dirigido a la unidad responsable o prestadora del servicio objeto de la reclamación (ver apartado 7, “Datos de Localización y Contacto”). Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible.

- La página web del Inventario de Patrimonio Cultural de Arganda del Rey, través de la pestaña de sugerencias.



7.- DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO.

Patrimonio cultural.

Archivo de la Ciudad.

Calle Mar de Alborán, 1, 28500-Arganda del Rey.

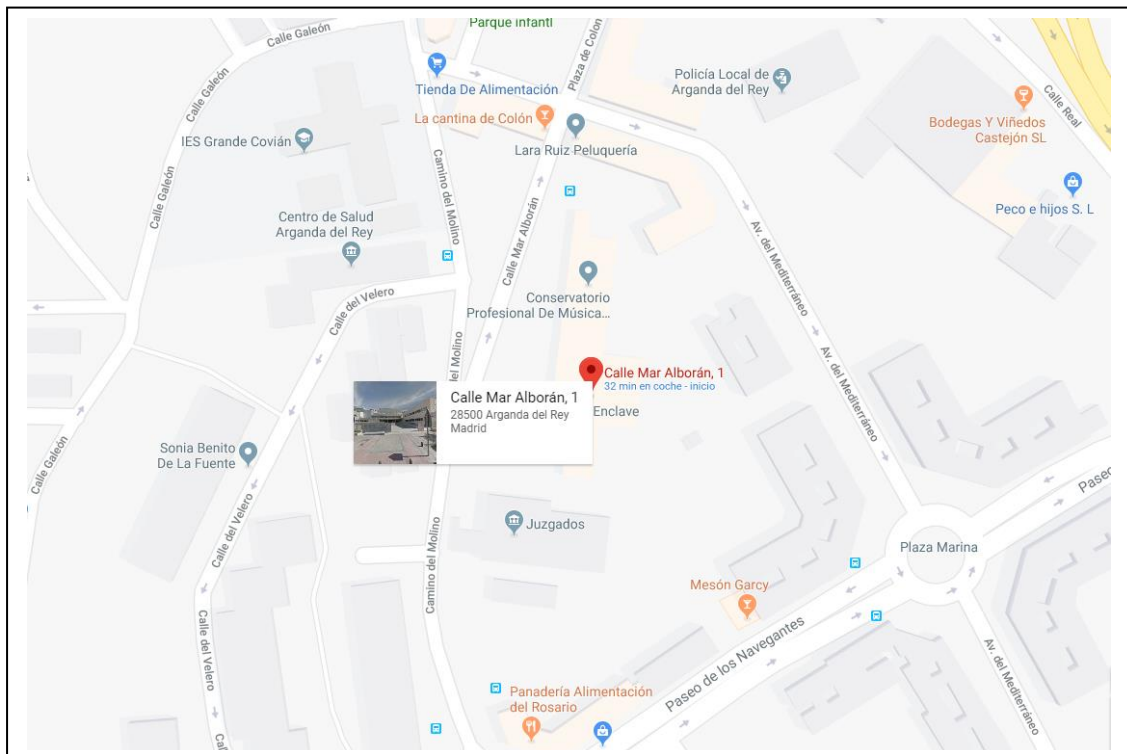


Horario de atención al público:



Secretaría: De lunes a viernes, de 08:00 a 15:00 h.



Atención Telefónica: 010 / 91 871 13 44 Ext.: 5867



TELEMÁTICO:

 CORREO ELECTRÓNICO	raquel.novero@ayto-arganda.es
 PÁGINA WEB	http://archivo.ayto-arganda.es/patrimonio/Index.aspx



8.- MARCO NORMATIVO.

Normativa general:

- Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos. ([BOE, nº 183, de 30/07/2018](#))

-Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas([BOE nº 236, de 2/10/2015](#))

-Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.([BOE nº 236 de 02/10/2015](#))

- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local ([BOE núm. 312 de 30 de diciembre de 2013](#))

-Ley 19/2013, de 9 diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno ([BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013](#))

-Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos ([BOE nº 150 de 23/06/2007](#)) Si bien fue derogada con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Téngase en cuenta que la disposición final 7 de la citada ley, en la redacción dada por el art. 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto. Ref. BOE-A-2018-12131 establece que las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020, y por tanto, hasta ese momento, se mantendrán en vigor los artículos de la presente ley que traten sobre las materias citadas.

- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril. ([BOE nº162 de 08/07/2006](#))

-Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado([BOE nº 211 de 3/09/2005](#))

-Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local([BOE Nº 301 de 17/12/2003](#))

- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad ([BOE Nº 289 de 03/12/2003](#))

-Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ([BOE nº 298 de 14/12/1999](#))y REGLAMENTO (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos. ([DOUE 4/5/2016](#)).



- Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley Orgánica 1/1982 de 5 de mayo, de Protección Civil del derecho al honor a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. ([BOE nº 115 de 14/05/1982](#)).
- Constitución Española, Artículo 46. ([BOE nº 311, de 29 de diciembre de 1978](#)).
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español ([BOE nº 155, de 29 de junio de 1985](#)).
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio del Patrimonio Histórico Español ([BOE nº 24 de 28/01/86](#)).

Normativa autonómica:

- Ley 3/2013, de 18 de junio, de Patrimonio Histórico de la Comunidad de Madrid ([BOE Nº 247, de 15 de octubre de 2013](#)).
- Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid ([BOE nº 245, de 12 de octubre de 2001](#)).
- Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid (BOE nº 65 de 18 de marzo de 2003).

Normativa local:

- Plan General de Ordenación Urbana del Ayuntamiento de Arganda del Rey ([Plan general](#), pág. 68).
- Reglamento de gestión electrónica de documentos del Ayuntamiento de Arganda del Rey ([BOC de 3 de mayo de 2010](#)).