

## El Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico oferta nuevos servicios en línea

**El IAPH ha puesto a disposición de los ciudadanos y las instituciones una serie de servicios en línea con sus tarifas correspondientes aprobadas en la última reunión del Consejo Rector de la institución. Con esta iniciativa se amplía el número de servicios en línea que se ofrecen en la web del IAPH desde 2006. La transformación institucional en Agencia Pública Empresarial ha permitido que se amplíe el abanico de recursos disponibles para los usuarios.**

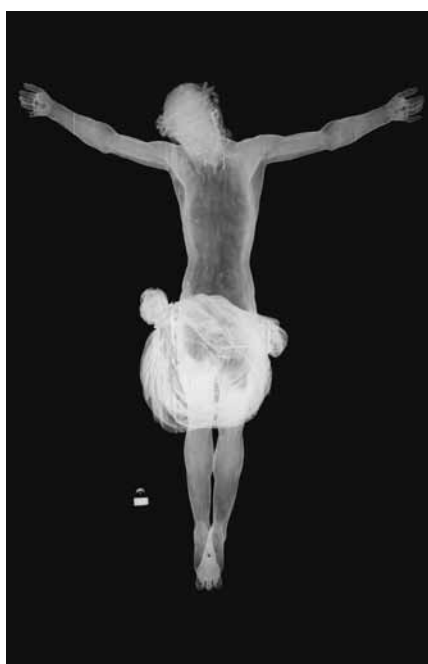
Desde principios de 2010, el Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico oferta a los ciudadanos nuevos servicios en línea, todos ellos en el ámbito de los bienes culturales andaluces.

Tras el cambio jurídico de la institución en julio de 2008 y en el inicio de su nueva andadura como agencia pública, el IAPH cuenta con la posibilidad de prestar a sus usuarios un mayor número de servicios, ya que está capacitado para establecer y aplicar las tarifas correspondientes.

Los nuevos servicios que disponen, o dispondrán en breve, según los casos, de formularios en línea accesibles a través del portal web del IAPH, van desde servicios de técnicas de examen por imagen hasta algunos servicios de análisis de diversos materiales, pasando por determinados servicios de Biblioteca y Mediateca, todos ellos relacionados con la conservación, el análisis o la documentación del patrimonio histórico andaluz.

Las características específicas de estos servicios (descripción y objeto del servicio, destinatarios, procedimiento de solicitud) pueden consultarse a través de la sección de Servicios en línea, disponible en la página principal del portal web de la institución (<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/>).

A estos servicios les serán de aplicación las tarifas aprobadas por el Consejo Rector del IAPH, tarifas que se han fijado intentando



Técnica de radiografía.  
Foto: Eugenio Fernández Ruiz, IAPH

repercutir los costes, pero siempre sin ánimo de lucro. Es más, en algunos casos se mantienen precios reducidos justificados por el fin social del servicio en cuestión.

En otros casos, la complejidad del servicio hace necesario que se oferten bajo presupuesto. Es el caso de los servicios de diagnóstico y de los servicios de conservación y restauración del patrimonio histórico.

La aplicación de tarifas a estos servicios y el consecuente análisis necesario para la sistematización de los mismos han supuesto, en la práctica, el establecimiento de un procedimiento de prestación homogéneo para todos los usuarios, que permite

la atención en línea a través del registro unificado disponible en nuestro portal web, y en definitiva, la mejora de la calidad global de dichos servicios.

Aquellos servicios que no disponen de formularios en línea cuentan en la web del IAPH con fichas con información completa sobre el objeto del servicio, los destinatarios, el procedimiento de solicitud y el teléfono de contacto, entre otros datos de interés.

De esta forma, se potencia la oferta de unos servicios de calidad, línea en la que la institución trabaja de forma estratégica, se mejora la accesibilidad de los usuarios a los mismos, y se fomenta la prestación en línea de los diversos servicios de la institución.

En definitiva, se continúa la labor de implantación de servicios electrónicos a través del portal web, proyecto en el que la institución trabaja desde 2006. Desde esa fecha, el IAPH ha ofrecido servicios en línea de información de bienes culturales, de formación o de publicaciones, entre otros.

Se trata de servicios innovadores y algunos de ellos interactivos, que utilizan las nuevas tecnologías y plataformas electrónicas de comunicación para intentar llevar los servicios y recursos informativos sobre patrimonio histórico a todos los agentes implicados a través de Internet.

El acceso a estos servicios en línea se realiza a través de formularios electrónicos visibles en la web, que cuentan con una parte común a todos los servicios y otra para los datos específicos de cada uno. Una vez enviados por los usuarios, las solicitudes se remiten automáticamente a cada servicio a través del Sistema Integrado de Servicios del IAPH. Al mismo tiempo, la integración en este Sistema supone para los usuarios externos que se simplifica el acceso a nuestros servicios a través de Internet, ya que una vez registrados pueden utilizar cualquier servicio

simplemente mediante un nombre de usuario y una contraseña.

La gestión de estos servicios, así como de la información de la Carta de Servicios del IAPH disponible en Internet, se realiza desde el Sistema Integrado de Servicios. Este Sistema, además de la gestión diaria y sistemática que requiere cualquier servicio al público, facilita el seguimiento y la evaluación de los mismos. Asimismo y como se ha dicho, permite la atención y el acceso unificado de los usuarios a estos servicios en línea y aporta la máxima automatización y control de los procesos asociados a los servicios, lo que lo convierte en una herramienta fundamental en el proceso de modernización de los Servicios Públicos del IAPH.

En el mismo contexto, la principal herramienta de calidad de los servicios de la institución es la Carta de Servicios del IAPH, que cuenta con indicadores y compromisos de calidad explícitos para cada servicio, que cumplen con las exigencias de la normativa de Cartas de Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

El Sistema Integrado dispone de un módulo para el cálculo de indicadores de calidad, que facilita la realización de una evaluación objetiva y homogénea (con criterios unificados y previamente defi-

nidos) del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios del IAPH.

No obstante, con objeto de adecuarse a los cambios en la organización funcional y entidad jurídica que ha sufrido la institución, la actual Carta de Servicios, de 2005, se encuentra en proceso de renovación y estará disponible a lo largo de 2010.

En cuanto al rendimiento del Sistema, los indicadores más relevantes para evaluarlo adecuadamente son los relacionados con su impacto externo. El propio sistema nos permite conocer las siguientes cifras:

Desde su puesta en funcionamiento (marzo 2006) más de 7.000 usuarios se han dado de alta en el Sistema y se han generado más de 35.000 prestaciones (consultas, descargas o solicitudes según el servicio en cuestión) de los servicios en línea. De las 5.000 prestaciones en el año 2006, se ha subido en los años siguientes hasta mantenerse en los dos últimos años en torno a las 10.000 anuales. En cuanto al nivel de satisfacción de nuestros usuarios, recabado a través de encuestas de determinados servicios en las que se incluye un apartado relativo al uso y accesibilidad del Sistema, la media anual de la valoración total supera el 4 sobre una puntuación máxima de 5.

Por lo tanto, hay que destacar la valoración positiva de los servicios realizada por los usuarios a lo largo de estos años.

En adelante, el IAPH se plantea entre sus objetivos fundamentales continuar trabajando en la mejora de nuestros servicios y productos de información, con intención de adaptarse a las necesidades emergentes de nuestros usuarios y a las nuevas tendencias en gestión de servicios en línea. Asimismo, la institución pretende ofrecer el mayor número posible de nuestros servicios a través del portal web y automatizar el mecanismo de solicitud, con objeto de facilitar el acceso a todos los ciudadanos.



Técnica ultravioleta.  
Foto: Eugenio Fernández Ruiz, IAPH



Sistema Integrado para la gestión de los servicios del IAPH



Formulario de solicitud en línea de servicios

**LOS NUEVOS SERVICIOS EN LÍNEA DEL IAPH CON LAS TARIFAS APROBADAS SON:**

- Servicio de fotografía digital de alta resolución: PVP: 53,8 € IVA incl. (incluye 20 fotogramas)
- Servicio de fotografía con técnicas especiales PVP: 53,7 € IVA incl. (incluye 10 fotogramas)
- Servicio de videoendoscopia PVP: 54,2 € IVA incl. (incluye 20 fotogramas y videograbación)
- Servicio de reflectografía infrarroja PVP: 53,8 € IVA incl. (incluye 20 fotogramas)
- Servicio de fluorescencia ultravioleta PVP: 54,05 € IVA incl. (incluye 5 fotogramas)
- Servicio de radiografía PVP: 109,61 € IVA incl. (medidas de la radiografía 100 x 35 cm)
- Servicio de identificación de maderas PVP: 591,70 € IVA incl. (incluye 2 muestras)
- Servicio de análisis mineralógico mediante Difracción de Rayos X PVP: 445,47 € IVA incl. (incluye 2 muestras)

Para mayor información  
Tel.: 955 037 022  
Correo-e: [informacion.iaph@juntadeandalucia.es](mailto:informacion.iaph@juntadeandalucia.es)  
Formularios en línea correspondientes a cada servicio en: <http://www.juntadeandalucia/cultura/iaph> (Secciones Servicios en Línea y Servicios)

**María Victoria Madrid Díaz**  
Área de Calidad  
Dirección de Estrategia y Comunicación  
Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico