



Junta de Andalucía

Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico  
Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico

# PROYECTO LAPat. Laboratorio Abierto del Patrimonio Cultural

P18-RT-4334. PAIDI 2020

Informe sobre la introducción de la participación social en el  
mapa de procesos del IAPH

Proyecto Cofinanciado por:



## INFORME SOBRE LA INTRODUCCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL MAPA DE PROCESOS DEL IAPH

Proyecto LAPat. Laboratorio Abierto de Patrimonio cultural (PAIDI, 2020)

Dentro de los objetivos específicos del Proyecto se desarrolla el punto - OE (5) la Inclusión de la participación social en los procesos y actuaciones que desarrolla la institución responsable del proyecto (Documentación, Intervención, Publicaciones, Formación).

En ese contexto el Área de Calidad se encarga del desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente del IAPH que tiene como finalidad desarrollar la política de calidad y medio ambiente de la institución en consonancia con su misión, visión y valores; promover la satisfacción de los grupos de interés (especialmente de los usuarios/as como destinatarios directos de nuestra actividad) con la mayor eficacia y eficiencia posibles, así como impulsar la mejora continua en la organización.

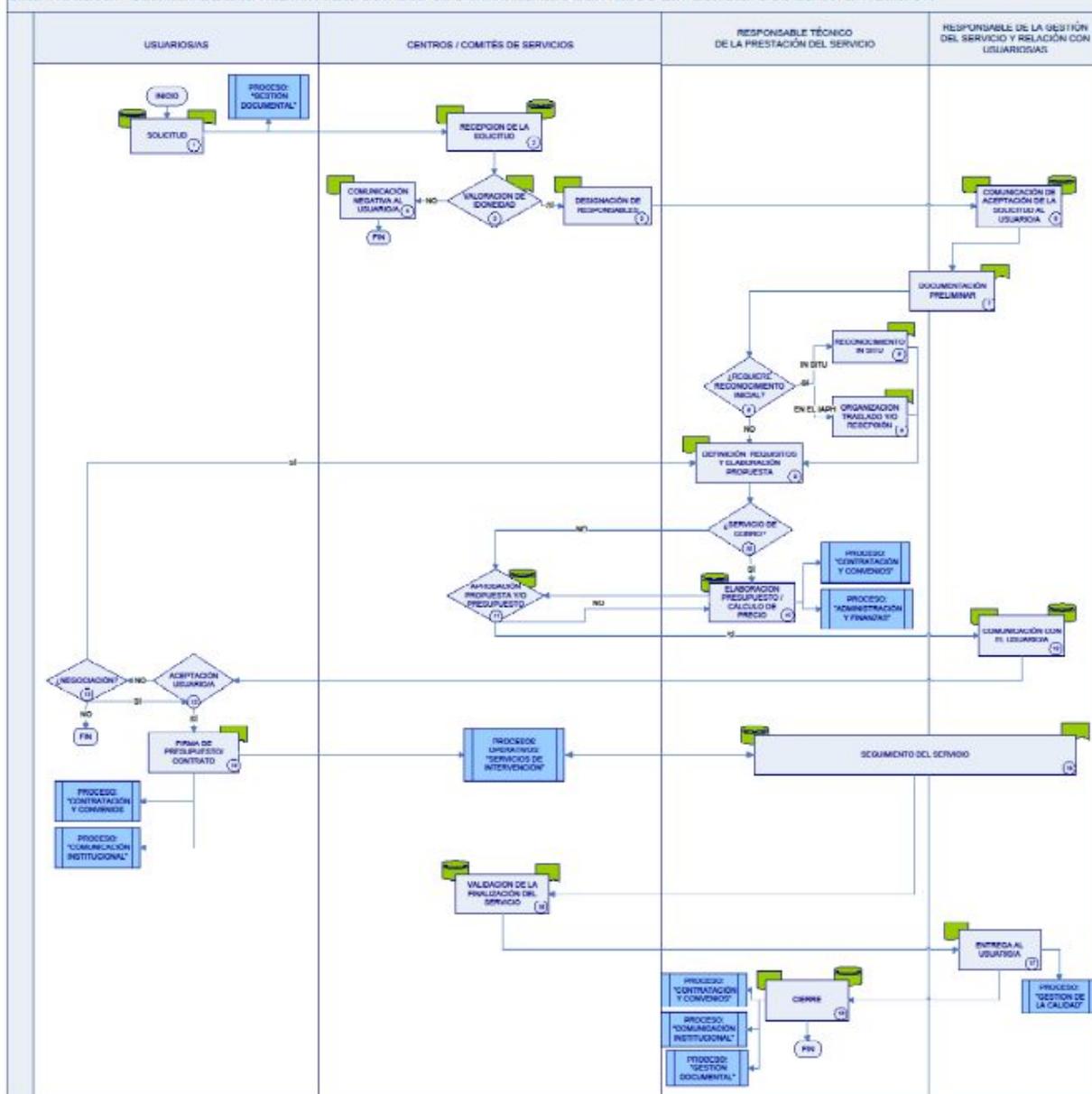
Nuestro Sistema de Calidad se basa en procesos, Sistema que se implanta en el año 2011 y nos certificamos en el 2014 de la norma ISO 9001 de Sistemas de Gestión de la Calidad e ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental, certificaciones que se han ido renovando hasta la actualidad. En cuanto a las actividades certificadas nos incumben las relativas a la realización y prestación de nuestros servicios y productos y, por lo tanto, las que afectan más directamente a nuestros grupos de interés, siendo uno de los objetivos fundamentales del Área de Calidad que la institución logre la satisfacción equilibrada entre los diferentes grupos de interés. En esta preocupación por las personas usuarias necesitamos una serie de instrumentos que nos permitan medir de alguna forma esa satisfacción, para ello contamos con Indicadores de Calidad, Encuestas, Evaluación de satisfacción de los usuarios, etc. que nos ofrecen una información representativa y medible; y que permite valorar cualitativamente aspectos relacionados con la consecución de los estándares o metas de calidad. También permite analizar su evolución en el tiempo. Todos estos elementos originan unos flujos de información que establecen una mejora continua del Sistema y que garantizan de alguna manera, la calidad de nuestros servicios.

Dentro de producción del conocimiento del Centro de Documentación, en el marco del Proyecto LAPat Laboratorio Abierto del Patrimonio Cultural, se planteó la idea de incorporar la participación social en nuestros procesos de trabajo y como consecuencia de ello se vio la necesidad de realizar varios procedimientos. Como antecedentes contábamos con el proceso: Gestión de las relaciones con los grupos de interés, subproceso: “Gestión de solicitud de servicios” y “Gestión de las relaciones con los usuarios de los servicios especializados de intervención”, procedimientos donde se aprecia ese flujo continuo que se da con las personas usuarias de dichos servicios.





**PROCESO: "GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS"**  
**SUBPROCESO: "GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE INTERVENCIÓN"**

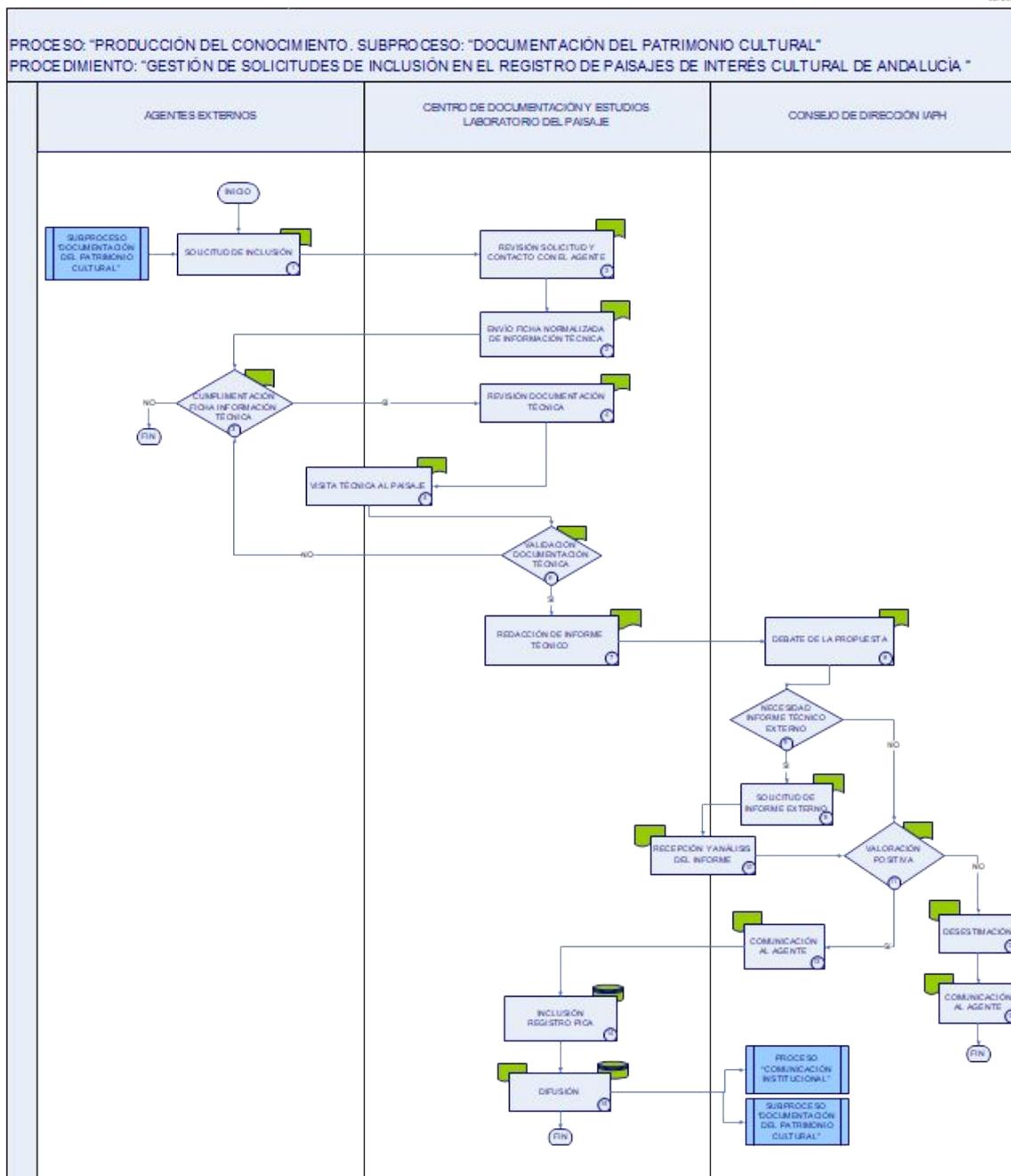




Ya dentro del mismo proyecto de LAPat se plantearon dos procedimientos nuevos el de “Gestión de solicitudes de inclusión en el registro de paisajes de interés cultural de Andalucía” y el de la “Red de agentes informantes del patrimonio cultural de Andalucía”. Ambos se han consolidado para fortalecer la red de colaboración tanto institucional como ciudadana en la producción de la información sobre patrimonio cultural. Estos procedimientos describen la secuencia normalizada de actividades que, junto con reglas, protocolos y/o instrucciones técnicas, detalla cómo se ejecuta la actividad desde sus inicios hasta el fin. En estos casos los procedimientos se caracterizan por las llamadas constantes a las personas usuarias o agentes externos.

Estas redes conforman una forma ágil y directa de incorporar a los colectivos sociales y agentes patrimoniales en la generación de conocimiento disponible en abierto en la Guía Digital del Patrimonio Cultural de Andalucía. También permite mejorar de forma colaborativa la información sobre el patrimonio cultural que se difunde posteriormente a través de la Guía Digital del Patrimonio Cultural de Andalucía así como actualizar y dar continuidad al Atlas del Patrimonio Inmaterial de Andalucía y al Registro de Paisajes de Interés Cultural de Andalucía fomentando la participación social en su acrecentamiento.

Todos los procedimientos se encuentran disponibles en la plataforma tecnológica Isotools, herramienta de gestión de la excelencia del Sistema de Calidad que tiene acceso abierto y compartido para todo el personal de la Institución. Esta plataforma es participativa ya que todo el personal puede acceder e interactuar con toda la información de nuestro Sistema de Calidad y Medio Ambiente.



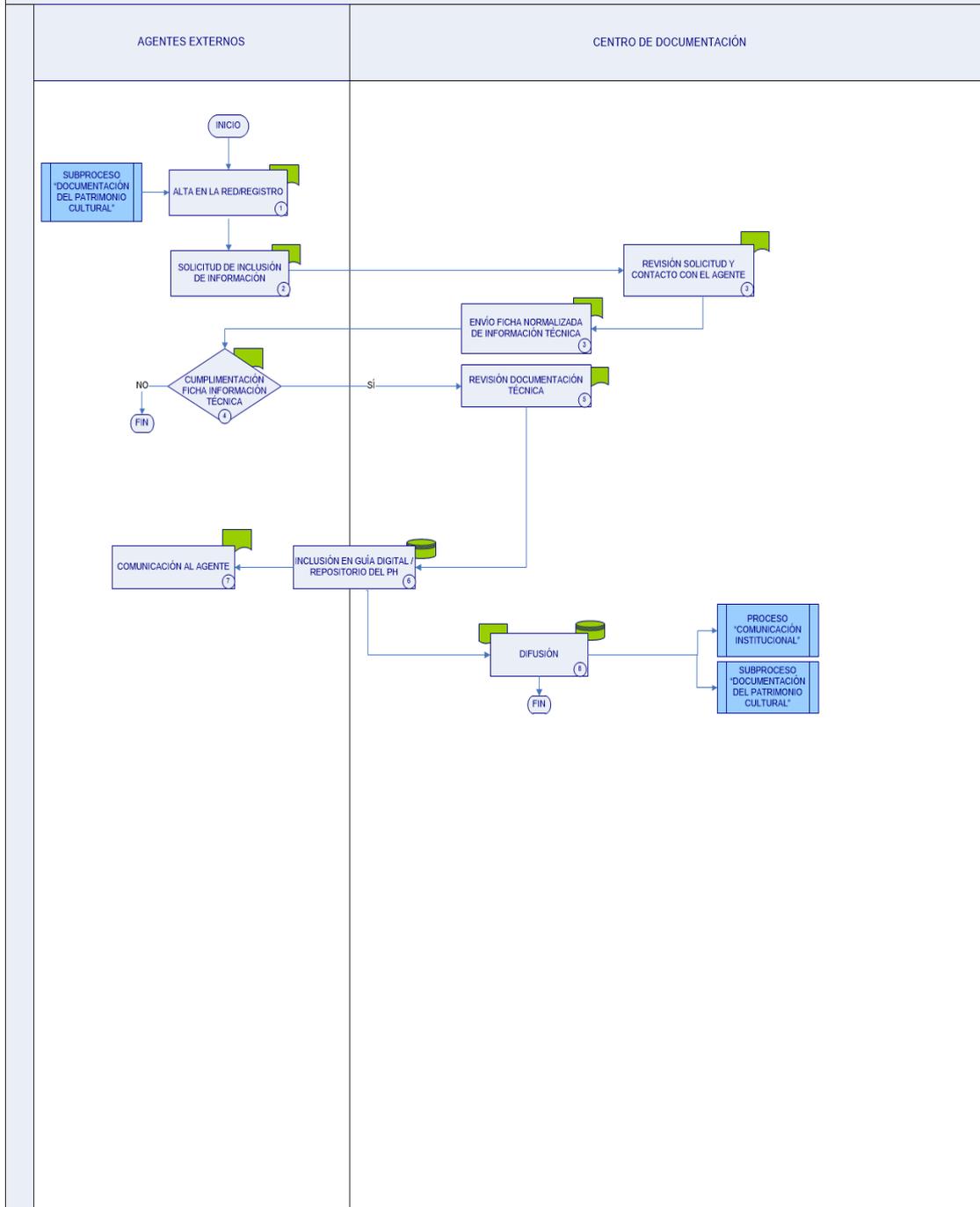


PROCESO: "PRODUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO". SUBPROCESO: "DOCUMENTACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL"  
PROCEDIMIENTO: "GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INCLUSIÓN EN EL REGISTRO DE PAISAJES DE INTERÉS CULTURAL DE ANDALUCÍA"

DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS/ REGISTROS
<p>El Registro de Paisajes de Interés Cultural de Andalucía (R-PICA) es un instrumento sin carácter normativo cuyos objetivos son el estudio, la evaluación, la salvaguarda, la consulta, la divulgación, la potenciación de la actividad participativa y el seguimiento de la evolución de los paisajes inscritos. La inclusión de un paisaje cultural podrá realizarse de oficio o a petición externa, es decir, realizada por parte de cualquier agente con interés en su protección, gestión y ordenación. La petición de externa debe contar con una justificación en la que se ponga de manifiesto el valor patrimonial y se razonen los objetivos a conseguir en el ámbito de su gestión sostenible. Por otra parte, la incorporación de nueva información en el Registro de oficio por parte del IAPH, seguirá las pautas generales establecidas en el subproceso de Documentación del Patrimonio Cultural.</p>	
<p>1 SOLICITUD DE INCLUSIÓN EN EL REGISTRO DE PAISAJES DE INTERÉS CULTURAL DE ANDALUCÍA Un agente solicita la inclusión de un paisaje en el Registro mediante petición formalizada a la Dirección del IAPH. Desde la Dirección se diligenciará la petición al Laboratorio del Paisaje (LAP) a través de la Jefatura del Centro de Documentación y Estudios.</p>	 -Solicitud de inclusión
<p>2 REVISIÓN DE LA SOLICITUD Y CONTACTO CON EL AGENTE. ENVÍO DE LA FICHA NORMALIZADA DE INFORMACIÓN TÉCNICA Desde el Laboratorio del Paisaje se contactará con el agente solicitante al que remitirá en un plazo máximo de 15 días la ficha normalizada de cumplimentación de la información técnica necesaria, así como las instrucciones correspondientes, y se queda a disposición para cualquier consulta, duda o aclaración que pudiera necesitar.</p>	 -Solicitud de inclusión  -Ficha normalizada R-PICA e instrucciones de cumplimentación
<p>3 CUMPLIMENTACIÓN DE LA FICHA DE INFORMACIÓN TÉCNICA El agente no tiene obligación de continuar con el procedimiento. Por tanto, podría desistir poniendo fin al procedimiento o bien devolver la ficha cumplimentada al Laboratorio del Paisaje. Si en el plazo de tres meses no se remite la ficha cumplimentada, se daría por finalizado el procedimiento, a excepción de que haya una petición expresa de ampliación del plazo por parte del agente.</p>	 -Ficha R-PICA
<p>4 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA La documentación remitida por el agente se revisa en el Laboratorio de Paisaje.</p>	 -Ficha R-PICA cumplimentada
<p>5 VISITA TÉCNICA AL PAISAJE Se realizará una visita técnica al ámbito del paisaje de acuerdo con el agente solicitante.</p>	 -Correos-e
<p>6 VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Si tras la revisión de la información remitida y la visita al paisaje, se observan deficiencias, falta de información, etc., se devolvería la documentación técnica al agente para su corrección. Cuando la información se considera suficiente, se valida.</p>	 -Correos-e
<p>7 REDACCIÓN DE INFORME TÉCNICO El Laboratorio del Paisaje redactará un informe técnico que evalúe la idoneidad de incluir el paisaje en el Registro.</p>	 -Informe técnico LAP
<p>8 DEBATE DE LA PROPUESTA EN EL CONSEJO DE DIRECCIÓN El informe técnico se remitirá al Consejo de Dirección del IAPH a través de la Jefatura del Centro de Documentación y Estudios en un plazo máximo de tres meses, salvo casos de especial dificultad debidamente justificados. El Consejo debatirá la propuesta de inclusión y emitirá una valoración positiva o negativa. Para emitir esta valoración, si se considera necesario, se puede solicitar previamente un informe externo a una persona experta en la materia.</p>	 -Informe técnico LAP  -Acta reunión Consejo Dirección
<p>9 SOLICITUD DE INFORME EXTERNO Se solicita un informe a una persona externa al IAPH con suficiente solvencia en materia de paisajes culturales en los casos en los que se susciten disensos en el seno del Consejo de Dirección sobre la conveniencia o no de incluir el paisaje propuesto en el R-PICA.</p>	 -Solicitud de informe externo
<p>10 RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INFORME EXTERNO La asesoría externa remite su informe y la información aportada se analiza por parte del Consejo de Dirección que podrá solicitar una segunda valoración del Laboratorio del Paisaje a la luz del informe externo recibido con carácter previo a la decisión final. Finalmente se emitirá una valoración positiva o negativa de la propuesta de inclusión del paisaje.</p>	 -Informe externo
<p>11 VALORACIÓN POSITIVA El Consejo de Dirección determina la inclusión del paisaje en el Registro tras haber valorado el conjunto de la documentación técnica generada durante todo el procedimiento.</p>	 -Acta de reunión con valoración positiva
<p>12 DESESTIMACIÓN Y COMUNICACIÓN AL AGENTE Si el Consejo de Dirección realiza una valoración negativa, basándose en las conclusiones de los informes técnicos, se desestima la inclusión del paisaje en el Registro. Esta decisión se comunica al agente, a través de la Dirección del IAPH, con la inclusión de un informe razonado.</p>	 -Acta de reunión con valoración negativa  -Informe  -Comunicación al agente
<p>13 COMUNICACIÓN AL AGENTE DE LA VALORACIÓN POSITIVA A través de la Dirección del IAPH se comunica al agente el dictamen positivo de inclusión del paisaje en el Registro.</p>	 -Comunicación al agente
<p>14 INCLUSIÓN DEL PAISAJE EN EL REGISTRO PICA Se incluye el paisaje en el Registro.</p>	 -R-PICA
<p>15 DIFUSIÓN Se difunde a través de los canales de comunicación del IAPH (Portal Web, redes sociales, nota de prensa, etc.).</p>	 -Portal Web, redes sociales, Intranet  -Notas de prensa



PROCESO: "PRODUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO. SUBPROCESO: "DOCUMENTACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL"  
PROCEDIMIENTO: "RED DE AGENTES INFORMANTES DEL PATRIMONIO CULTURAL DE ANDALUCÍA"





PROCESO: "PRODUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO". SUBPROCESO: "DOCUMENTACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL"  
PROCEDIMIENTO: "RED DE AGENTES INFORMANTES DEL PATRIMONIO CULTURAL DE ANDALUCÍA "

DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS/ REGISTROS
<p>La Red de Agentes Informantes del Patrimonio Cultural es un instrumento para fomentar la colaboración ciudadana en la producción de la información sobre el patrimonio cultural y visibilizar a los agentes del patrimonio cultural y sus actuaciones en Andalucía. Esta Red forma parte del Laboratorio Abierto del Patrimonio Cultural (LAPat)</p>	
<p>① <b>ALTA EN LA RED</b> Es el registro de agentes e informantes del patrimonio cultural. Los agentes deben darse de Alta en la Red de Agentes del Patrimonio Cultural a través de acceder a un formulario en la web del IAPH o a través la Guía Digital del Patrimonio cultural. Además debe manifestar el ámbito de colaboración que quiere realizar.</p>	 -Formulario de alta en registro
<p>② <b>SOLICITUD DE INCLUSIÓN DE INFORMACIÓN</b> Un agente solicita la inclusión en la Red de agentes mediante petición formalizada a la Dirección del IAPH. Desde la Dirección se diligenciará la petición a Gestión de la Información /Patrimonio Etnológico a través de la Jefatura del Centro de Documentación y Estudios.</p>	 -Solicitud de inclusión
<p>③ <b>REVISIÓN DE LA SOLICITUD Y CONTACTO CON EL AGENTE. ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN NORMALIZADA</b> Si todos los datos de la solicitud son correctos, desde Gestión de la Información /Patrimonio Etnológico/ se envía la ficha-formulario para la documentación normalizada de patrimonio cultural. (Patrimonio Mueble, Inmueble, Inmaterial). Si la solicitud llega para los PICAS se traslada al Laboratorio del paisaje.</p>	 -Correos -Solicitud de inclusión -Ficha normalizada -Documento cesión imágenes
<p>④ <b>CUMPLIMENTACIÓN DE LA FICHA DE INFORMACIÓN TÉCNICA</b> El agente colabora implementando la ficha de cumplimentación. No obstante, no tiene obligación de continuar con el procedimiento. Por tanto, podría desistir poniendo fin al procedimiento o bien devolver la ficha cumplimentada a la Red de agentes. Si en el plazo de tres meses no se remitiera la ficha cumplimentada, se daría por finalizado el procedimiento, a excepción de que haya una petición expresa de ampliación del plazo por parte del agente.</p>	 -Ficha cumplimentada
<p>⑤ <b>REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA</b> La documentación remitida por el agente se revisa en el Centro de Documentación. Se remite al personal técnico apropiado para cada tipo de bien. En el caso de deficiencia de información, se devuelve al agente para su corrección. Cuando la información se considera suficiente se valida.</p>	 -Correos-e
<p>⑥ <b>INCLUSIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA GUÍA DIGITAL DEL PATRIMONIO CULTURAL / REPOSITORIO DIGITAL DEL IAPH</b> Desde Gestión de la Información del Centro de Documentación se incluye la información en la guía o repositorio.</p>	 -Información en guía digital y repositorio
<p>⑦ <b>COMUNICACIÓN AL AGENTE</b> Se comunica Al agente proponente la inclusión de la información</p>	 -Correos-e
<p>⑧ <b>DIFUSIÓN</b> Se difunde a través de los canales de comunicación del IAPH (Portal Web, redes sociales, nota de prensa, etc.).</p>	 -Portal Web, redes sociales, intranet  -Notas de prensa