

Esta carta es un documento público que informa sobre los servicios que prestamos, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los derechos de la ciudadanía en relación con aquellos.

Las necesidades y expectativas de la ciudadanía son el punto de partida para la definición de los compromisos, y la medición de su grado de cumplimiento es una tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Todo ello, con la finalidad de acercar nuestra Administración a la ciudadanía e incrementar la calidad de sus servicios públicos.

## 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.

## MISIÓN

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

## LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Consejería de Educación, Cultura y Deporte  
Dirección General de Cultura  
Servicio de Centros Culturales  
**Cuevas Prehistóricas de Cantabria**

**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 09:30 a 14:30.

Cerrada el 1 y el 6 de enero, el 24, 25 y 31 de diciembre, y todos los lunes y martes del año, excepto en temporada alta (del 16 de junio al 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 09:30 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>

## CARTA DE SERVICIOS



## CUEVAS PREHISTÓRICAS DE CANTABRIA

El Castillo  
Las Monedas  
Chufín  
Cullalvera  
Covalanas  
El Pendo  
Hornos de La Peña

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

## COMPROMISOS QUE ASUMIMOS

## CÓMO LO MEDIMOS

### INFORMACIÓN

>>> Información en castellano, inglés y francés, a través de la página web <a href="http://cuevas.culturadecantabria.com">http://cuevas.culturadecantabria.com</a> : <ul style="list-style-type: none"><li>- Datos básicos: horarios, servicios, accesos, descripción y reservas.</li><li>- Datos científicos para profundizar en el conocimiento de las cavidades abiertas al público.</li></ul>	>>>>>> Actualizar la página web cada vez que se produzcan hechos relevantes.	>>>>>> Porcentaje de hechos relevantes a partir de los cuales se ha actualizado la página web.
>>> Información editada: <ul style="list-style-type: none"><li>- Folletos.</li><li>- Guías.</li><li>- Folletos sobre otros recursos arqueológicos y culturales de la Comunidad Autónoma de Cantabria.</li></ul>	>>>>>> Actualizar los folletos cuando se produzcan modificaciones relevantes en la información contenida.	>>>>>> Porcentaje de modificaciones relevantes en la información contenida a partir de las cuales se han actualizado los folletos.

### VISITAS

>>> Visitas guiadas: <ul style="list-style-type: none"><li>- Generales.</li><li>- Especializadas: personas relacionadas con el estudio y gestión de la prehistoria y el arte prehistórico.</li></ul>	>>>>>> Proporcionar la información con un lenguaje preciso y adecuado al perfil de las/os visitantes y un trato amable y cordial.	>>>>>> Número de reclamaciones relativas a la información y al trato recibidos.
	>>>>>> Realizar la visita en inglés o en francés, si es la lengua de todas las personas del grupo, en cualquier temporada del año.	>>>>>> Porcentaje de visitas realizadas en inglés o francés cuando ha sido necesario, debido a la lengua de las personas del grupo.

### CENTRAL DE RESERVAS

>>> Reserva de visita: <ul style="list-style-type: none"><li>- On-line a través de la página web: <a href="http://cuevas.culturadecantabria.com">http://cuevas.culturadecantabria.com</a></li><li>- Mediante correo electrónico: <a href="mailto:reservascuevas@culturadecantabria.com">reservascuevas@culturadecantabria.com</a></li><li>- Telefónica: 942 59 84 25</li><li>- Mediante fax: 942 59 83 05.</li></ul>	>>>>>> Responder a las solicitudes de reserva de visita, realizadas on-line, mediante correo electrónico o fax, en un plazo máximo de 24 horas.	>>>>>> 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.
	>>>>>> Responder a las solicitudes telefónicas de reserva de visita de forma inmediata.	>>>>>> Porcentaje de solicitudes telefónicas de reserva de visita respondidas de forma inmediata.

### TALLERES DIDÁCTICOS

>>> Realización de talleres didácticos sobre la prehistoria: <ul style="list-style-type: none"><li>- Para grupos escolares, previa cita.</li><li>- Para todos los públicos en temporada alta.</li></ul>	>>>>>> 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.	>>>>>> 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.
	>>>>>> Responder a las solicitudes telefónicas de reserva de plaza para talleres didácticos de forma inmediata.	>>>>>> Porcentaje de solicitudes telefónicas de reserva de plaza para talleres didácticos respondidas de forma inmediata.
	>>>>>> Proporcionar la información con un lenguaje preciso y adecuado al perfil de las/os participantes en los talleres y un trato amable y cordial.	>>>>>> Número de reclamaciones relativas a la información y al trato recibidos.