



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

ORDEN ECD/1174/2024, de 25 de septiembre, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Museo de Huesca.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el capítulo IV del título II a regular las Cartas de Servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante Orden de la persona titular del Departamento del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

La Carta de Servicios del Museo de Huesca se aprobó el 23 de diciembre de 2014 y se publicó en el "Boletín Oficial de Aragón", número 14, de 22 de enero de 2015. Conforme al artículo 6.5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, las Cartas de Servicios deben actualizarse al menos cada cinco años.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de impulsar la elaboración de las Cartas de Servicios. De acuerdo con ello se ha seguido el procedimiento necesario para la elaboración y aprobación de una Carta de Servicios actualizada del Museo de Huesca, dependiente del Departamento de Educación, Cultura y Deporte.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios del Museo de Huesca formulado por la Secretaría General Técnica del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, y el informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios del Museo de Huesca, que figura como anexo a esta Orden y dejar sin efecto la Carta de Servicios aprobada por Orden de 23 de diciembre de 2014, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta Orden en el "Boletín Oficial de Aragón" y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta Orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta Orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 25 de septiembre de 2024.

**La Consejera de Educación, Cultura y Deporte,
TOMASA HERNÁNDEZ MARTÍN**

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO DE HUESCA**1. PRESENTACIÓN**

Misión: El Museo de Huesca es un museo de titularidad estatal y gestión transferida a la Comunidad Autónoma de Aragón que expone, conserva, investiga y divulga las colecciones que custodia del patrimonio arqueológico, artístico y etnológico de Huesca y su provincia.

Visión: El Museo de Huesca es una institución científica y cultural que tiene como objetivo ser un centro de referencia de la cultura de Huesca y su provincia, haciéndola llegar de forma accesible y transparente a todo el público desde el principio de la universalidad de la Cultura. Así mismo pretende ser un centro eficaz en la conservación del patrimonio material que acoge, para estar abierto a la investigación externa y a la sociedad en general.

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación del Centro: Museo de Huesca.

Departamento de adscripción: Departamento de Educación, Cultura y Deporte.

Dirección: Plaza Universidad nº 1, 22002, Huesca.

Dirección electrónica: museohu@aragon.es

Página web: www.museodehuesca.es

Teléfono: 0034 974 220 586

3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA

- Decreto 474/1962, de 1 de marzo, del Ministerio de Educación Nacional, por el que determinados Museos son declarados monumentos histórico-artísticos.
- Convenio de 2 de junio de 1986, entre el Ministerio de Cultura y la Comunidad Autónoma de Aragón, sobre la gestión de museos y archivos de titularidad estatal.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Museos de titularidad estatal y del Sistema Español de Museos.
- Ley 7/1986, de 5 de diciembre, de Museos de Aragón.
- Decreto 56/1987, de 8 de mayo, de desarrollo parcial de la Ley de Museos de Aragón.
- Ley 3/1999, de 10 de marzo, del Patrimonio Cultural Aragonés.
- Orden de 3 de marzo de 2003, del Departamento de Cultura y Turismo del Gobierno de Aragón, por la que se completa la declaración originaria de Bien de Interés Cultural del edificio que alberga el Museo de Huesca, conforme a la Ley 3/1999, de 10 de marzo, de Patrimonio Cultural Aragonés.
- Real Decreto 1305/2009, de 31 de julio, por el que se crea la Red de Museos de España.

4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

- *Exposición permanente*
- Desde el Paleolítico Inferior al 1^{er} tercio del s. XX, distribuido en 8 salas
- *Exposiciones temporales*
- *Itinerarios temáticos*
- *Vitrina destacada* en vestíbulo de entrada del Museo y *Obra destacada* en sala 6
- *Actividades culturales y educativas*
 - Conferencias
 - Seminarios
 - Cursos-talleres

- Conciertos
- Visitas didácticas
- Programa educativo para escolares
- Actividades educativas para familias
- Visitas temáticas para adultos
- *Actividades formativas*
 - Estancias de prácticas profesionales
- *Biblioteca*
 - Biblioteca especializada en Arte, Arqueología, Numismática, Etnología, Museología y Conservación
 - Dispone de un puesto de consulta con conexión a Internet
 - Reproducción de documentos mediante fotocopia o escaneado
 - Acceso gratuito de lunes a viernes, previa solicitud
- *Fotografía*
 - El Museo cuenta con un archivo fotográfico de gran parte de las colecciones, cuyas copias, en formato digital (tiff o jpg), están disponibles de acuerdo con la normativa vigente. Para acceder a este servicio se deberá remitir la solicitud al Museo de Huesca, con una antelación de 10 días hábiles. En la solicitud deberán constar los datos completos del solicitante, así como la referencia de la pieza requerida y la información detallada sobre el uso que se pretende dar a las imágenes. El Museo cede exclusivamente los derechos de reproducción de las mismas para el fin señalado en la solicitud.
- *Publicaciones*
 - Folleto informativo general en español
 - Catálogos de exposiciones temporales
 - Guía general del Museo
 - Publicaciones temáticas del Museo
- *Archivo*
 - Documentación de colecciones
 - Fondo Antiguo
 - Archivo de conservación- restauración de piezas del museo

- Archivo fotográfico
- Acceso gratuito de lunes a viernes, previa solicitud
- *Conservación-restauración*
 - Visitas divulgativas para profesionales y estudiantes, previa solicitud de cita
- *Atención a personal investigador y personas usuarias*
 - Área específica para consulta y estudio de los fondos que custodia, previa solicitud
 - Bases de datos de las colecciones y de los fondos bibliográficos
 - Acceso a áreas de reserva temáticas, previa solicitud
- *Tienda y librería*
 - Publicaciones sobre los fondos del museo, catálogos de exposiciones temporales, guías
 - Reproducciones de piezas singulares del museo, recuerdos relacionados con el centro
- *Consigna*
- *Servicios en Internet*
 - Página web: www.museodehuesca.es con información actualizada sobre actividades de museo, acceso a una selección de la colección, novedades sobre la vida del museo y publicaciones digitales.
 - Perfil en Instagram: www.instagram.com/museo_dehuesca/
- *Otros servicios*
 - Cesión de espacios

5. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

Las personas usuarias del museo tienen los siguientes derechos:

- Acceso gratuito.
- Ser informadas de las condiciones y requisitos para realizar la visita o la consulta.

- Ser informadas de los servicios a los que tienen acceso.
- Acceder electrónicamente en sus gestiones con el Museo.

6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Estas dependencias
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón: <http://www.aragon.es>

7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN. INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
1. Publicar al menos 20 novedades al año en la página web.	Número de publicaciones anuales.	Registro de novedades en página web.
2. Responder en un plazo máximo de 5 días laborables a las solicitudes de visitas didácticas.	Porcentaje de respuestas en plazo.	Registro establecido al efecto.
3. Informar de las actividades que realiza el Museo de Huesca, en la página web y en las redes sociales Museo, cuando se produzcan novedades.	Número de eventos informados en plazo.	Registro establecido al efecto.

<p>4. Contestar a las solicitudes de información general sobre el Museo y sus actividades recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 5 días laborables.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.</p>	<p>Registro establecido al efecto.</p>
<p>5. Realizar, al menos, una exposición temporal al año.</p>	<p>Número de exposiciones.</p>	<p>Registro establecido al efecto.</p>
<p>6. Realizar, al menos, un tipo de actividad cultural o educativa cada tres meses.</p>	<p>Número de actividades culturales complementarias realizadas cada tres meses.</p>	<p>Registro establecido al efecto.</p>
<p>7. Responder a las solicitudes de investigadores e investigadoras para consulta de fondos museísticos en un plazo máximo de 5 días laborables.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.</p>	<p>Registro establecido al efecto.</p>
<p>8. Responder a las solicitudes de acceso a la biblioteca en 3 días laborables.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.</p>	<p>Registro establecido al efecto.</p>
<p>9. Responder a la petición de imágenes en un plazo máximo de 10 días laborables.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.</p>	<p>Registro establecido al efecto.</p>

Días laborables: de lunes a viernes siempre que no haya festivos locales que no se contabilizarán

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- A través del "Buzón de sugerencias" que se encuentra físicamente en la sede del museo.
- A través de la interacción en las redes sociales del museo.

- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 21.j) de la Ley 5/13, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios.

9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO

- Especial atención al lenguaje en los textos y alocuciones de los audiovisuales para evitar palabras y expresiones que puedan interpretarse como discriminatorias en cualquier sentido.
- Hacer visible la contribución de las mujeres en cualquier aspecto de la historia del desarrollo de la sociedad. El Museo se suma a las campañas en este sentido.
- Instalaciones adecuadas para el acceso pleno al área de exposición para personas con discapacidad motora.
- Almacenaje selectivo de los desechos de oficina y su conducción a contenedores específicos.
- Gestión específica de los residuos electrónicos y eléctricos.
- Almacenaje y evacuación adecuada de productos peligrosos o insalubres.
- Desarrollo de actividades didácticas que promueven la sostenibilidad y la igualdad.

10. OTRA INFORMACIÓN