

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

4012 Resolución de 27 de marzo de 2015, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Museos y Exposiciones de la Dirección General de Bienes Culturales.

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquiere con el ciudadano. En este sentido, a través de las Cartas de Servicios se trata de informar, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos y se les informe sobre los niveles de calidad predefinidos por la Administración Regional para los servicios que se prestan.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, el Servicio de Museos y Exposiciones de la Dirección General de Bienes Culturales de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades, elaboró el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con el artículo 11 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Vista la propuesta de Carta de Servicios del Servicio de Museos y Exposiciones, efectuada por la Dirección General de Bienes Culturales.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 8 del Decreto 41/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Economía y Hacienda, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17.3 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre.

Resuelvo:

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Museos y Exposiciones de la Dirección General de Bienes Culturales, de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- La Unidad responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente carta de servicios y de su revisión periódica.

La Inspección General de Servicios será la competente para realizar la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello la Dirección General de Bienes Culturales, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Los indicadores asociados,
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- Las desviaciones detectadas,
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,
- Los controles internos efectuados

Y cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

Tercero.- Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

Cuarto.- Que por la Dirección General de Bienes Culturales, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, se lleve a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente, mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 27 de marzo de 2015.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Región de Murcia

Consejería de Educación, Cultura y Universidades

Carta de Servicios



Servicio de Museos y Exposiciones de la Administración Pública de la Región de Murcia

© Región de Murcia.
Murcia, 2014.

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL
SERVICIOS QUE SE PRESTAN
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS
NORMATIVA REGULADORA
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO
HORARIO DE ATENCIÓN
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones del Servicio de Museos y Exposiciones

El Servicio de Museos y Exposiciones es la unidad administrativa a la que corresponde planificar y dirigir la política museística de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, la gestión de los museos y colecciones museográficas de titularidad autonómica (**Museo Regional de Arte Moderno de Cartagena, Museo de Santa Clara, Museo de Música Étnica de Barranda y Centro de Interpretación de Arte Rupestre de Moratalla**) y estatal (**Museo Arqueológico de Murcia, Museo de Bellas Artes de Murcia, Conjunto Monumental San Juan de Dios y Museo de Arte Ibérico El Cigarralejo de Mula**); la asistencia, coordinación e inspección de los centros museísticos del Sistema Regional de Museos; la ordenación y gestión de los fondos museísticos y la planificación y gestión de la política de exposiciones y de las actividades de promoción en los museos de gestión autonómica.

Fines: Misión, Visión y Valores del Servicio de Museos y Exposiciones

Misión: Como unidad responsable del Patrimonio Museístico Regional, le corresponde la custodia, conservación, exhibición, investigación y difusión de los fondos histórico-artísticos de titularidad de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia depositados en los centros museísticos de la Región; la coordinación y asistencia a los museos integrantes del Sistema Regional de Museos, así como la mejora de las herramientas de gestión y documentación de las colecciones museográficas de la Región.

Visión: Los servicios de los centros museísticos se prestan con criterios de igualdad de acceso para todos los ciudadanos y pretenden ser centros vivos que desempeñan un papel dinamizador de la cultura, con el objetivo de facilitar el conocimiento de la historia a través de los bienes integrantes del patrimonio cultural.

Valores: Protección del patrimonio cultural, compromiso con la sociedad y la cultura, colaboración, participación ciudadana, vocación de servicio, comunicación, transparencia, calidad en la gestión, legalidad, profesionalidad, ética y responsabilidad.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: JEFE DE SERVICIO DE MUSEOS Y EXPOSICIONES.

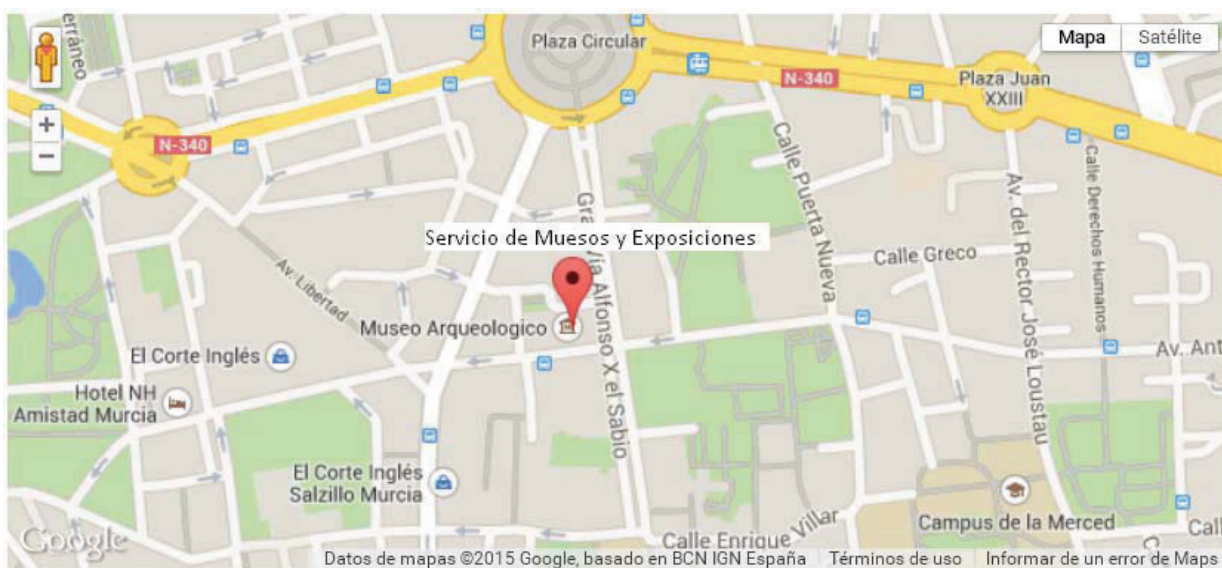
Teléfono: 968 234 602.

Consejería: CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y UNIVERSIDADES

Dirección General: BIENES CULTURALES.

Unidad Organizativa: SERVICIO DE MUSEOS Y EXPOSICIONES.

Plano:



Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

Servicio de Museos y Exposiciones.

Dirección: Avd. Alfonso X El Sabio, 7, 30008-Murcia.

Teléfono: 968 234 602.

Web: <http://www.museosdemurcia.com>

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan se detallan a continuación; pueden consultarse en la guía de servicios (www.carm.es/guiadeservicios), mediante el número de procedimiento, en el caso de que se indique entre paréntesis, después de cada servicio o siguiendo el enlace que hay sobre el mismo número de procedimiento:

1. Acceso a las salas de exposición permanente y temporales.
2. Organización de exposiciones temporales.
3. Visitas guiadas.
4. Talleres didácticos para escolares.

5. Gestión cultural: actividades para familias y colectivos especiales, organización de cursos, jornadas, cesión temporal de espacios, edición de revistas y publicaciones propias.
6. Información a usuarios.
7. Acceso para investigación de fondos museográficos ([308](#)).
8. Consulta de registros e inventarios de los centros museísticos ([1682](#)).
9. Aceptación de donaciones para las colecciones museísticas ([1678](#)).
10. Reproducción gráfica de bienes culturales ([310](#)).
11. Préstamo de bienes para exposiciones temporales ([313](#)).
12. Coordinación y asistencia a museos integrados en el Sistema Regional de Museos.
13. Admisión de depósitos de fondos museográficos ([312](#) y [1684](#)).
14. Restauración de bienes culturales ([317](#)).
15. Realización de analíticas a bienes culturales ([311](#)).

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Jefe del Servicio de Museos y Exposiciones se compromete a ofrecer servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	Programar, al menos, una exposición temporal anual en cada uno de los centros museísticos.	Número de exposiciones temporales celebradas anualmente en cada uno de los centros igual o superior a 1.
2	Realizar, al menos, una actividad cultural o educativa por trimestre en cada uno de los centros museísticos.	Número de actividades celebradas al trimestre en cada uno de los centros igual o superior a 1.
3	Respuesta a las consultas de los usuarios sobre los inventarios y registros museísticos en el plazo máximo de 30 días.	(Número de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido / Número total de respuestas mensuales realizadas) x 100 = 100.
4	Respuesta a las solicitudes de acceso de investigadores a fondos museísticos en el plazo máximo de 30 días.	(Número de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido / Número total de respuestas mensuales realizadas) x 100 = 100.
5	Respuesta a los usuarios que soliciten la reproducción gráfica de bienes culturales en el plazo máximo de 30 días.	(Número de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido / Número total de respuestas mensuales realizadas) x 100 = 100.
6	Respuesta a los usuarios que soliciten la reproducción gráfica de bienes culturales en el plazo máximo de 30 días, si no requiere autorización para su exportación fuera del territorio nacional.	(Número de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido inferior o igual a 30 días / Número total de respuestas mensuales realizadas) x 100 = 100.
7	Respuesta a los usuarios de las bibliotecas de los centros museísticos en el plazo máximo de 5 días.	(Número de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido / Número total de respuestas mensuales realizadas) x 100 = 100.
8	Respuesta a los usuarios que soliciten depositar o recibir bienes culturales, en el plazo máximo de 10 días, salvo en los depósitos realizados con museos del Estado, en cuyo caso el plazo será de 3 meses.	(Número de respuestas mensuales realizadas en el plazo comprometido / Número total de respuestas mensuales realizadas) x 100 = 100
9	Respuesta a los usuarios que entreguen fondos a título gratuito para su integración en las colecciones museísticas, en el plazo máximo de 30 días.	(Número de respuestas mensuales realizadas en el plazo comprometido / Número de respuestas mensuales realizadas) x 100 = 100

10

Respuesta a los usuarios que soliciten la restauración de bienes muebles depositados en instituciones museísticas en el plazo máximo de 30 días.

(Número de respuestas mensuales a las realizadas en el plazo comprometido / Número de respuestas mensuales realizadas) x 100 = 100

11

Respuesta a quienes soliciten el préstamo de bienes culturales, en el plazo máximo de 60 días, si no requiere autorización para su exportación fuera del territorio nacional.

(Número de respuestas mensuales realizadas en el plazo comprometido / Número de respuestas mensuales realizadas) x 100 = 100

12

Respuesta a los usuarios que soliciten el reconocimiento de museos y colecciones museográficas, en el plazo máximo de 90 días.

(Número de respuestas mensuales realizadas en el plazo comprometido / Número de respuestas mensuales realizadas) x 100 = 100

13

Respuesta a las administraciones u otras instituciones que soliciten asesoramiento en materia de museos en el plazo máximo de 10 días.

(Número de respuestas mensuales realizadas en el plazo comprometido / Número de respuestas mensuales realizadas) x 100 = 100

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Además de los enumerados en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>, los usuarios del Servicio de Museos y Exposiciones de la Región de Murcia tienen los siguientes derechos:

Acceso libre y gratuito a las salas de exposición permanente y temporales, talleres u actividades culturales de los diferentes museos del Servicio de Museos y Exposiciones.

Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se realiza la visita y solicitar visitas guiadas.

Acceder libre y gratuitamente a los fondos de los diferentes museos en el horario y días establecidos, según las normas y procedimientos establecidos, previa solicitud, acreditación y aceptación de las normas internas del Servicio de Museos y Exposiciones.

Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad, higiene y comodidad necesarias para el normal desarrollo de las visitas y otras actividades que se realicen en los diferentes centros del Servicio de Museos y Exposiciones.

Recibir información y orientación sobre los fondos de los diferentes museos del Servicio de Museos y Exposiciones de la Región de Murcia.

Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa Estatal

Ley 16/1985, de 25 de junio del Patrimonio Histórico Español. BOE núm. 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 de 28 de enero de 1986.

Normativa Autonómica

Ley 5/1996, de 30 de julio, de Museos de la Región de Murcia. BORM núm. 187, de 12/08/1996.

Decreto 137/2005, de 9 de diciembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/1996, de 30 de julio, de Museos de la Región de Murcia. BORM núm. 290, de 19/12/2005.

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Jefe de Servicio de Museos y Exposiciones, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicios, se está comunicando a la ciudadanía la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del Responsable de tratar de alcanzar estos objetivos.

Para su elaboración, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el Responsable de la Carta, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios de la Unidad susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal de la misma los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el Responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, la Dirección General de Bienes Culturales, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción en la forma que se señala a continuación:

PRESENCIAL: En las dependencias del Servicio de Museos y Exposiciones.

TELEFÓNICA: Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia o, en cualquier caso, al teléfono 968362000.

TELEMÁTICA: Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinente realizar para el mejor funcionamiento de la Administración

Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios>, figura dicho servicio con el código **0867**, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

ESCRITA: Ante la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal al Servicio de Museos y Exposiciones.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario del Servicio de Museos y Exposiciones es de lunes a viernes, de 9 a 14:30 h. Los horarios establecidos para los diferentes museos se pueden consultar en <http://www.museosdemurcia.com>.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Telefónico: 968 234 602

La información sobre las actividades y contenidos de los fondos museísticos regionales se publicitará en la web y a través del correo electrónico para aquellos usuarios registrados que así lo deseen.

Correo electrónico: <mailto:museosdemurcia@carm.es>

Web: <http://www.museosdemurcia.com>

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

AUTOBUSES:

Se pueden consultar más líneas de transporte en:

<http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

-Centros Museísticos gestionados o dependientes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia son los siguientes:

Museo Arqueológico de Murcia (**MAM**), Museo de Bellas Artes de Murcia (**MUBAM**), Conjunto Monumental San Juan de Dios, Museo de Arte Ibérico El Cigarralejo de Mula, Museo Regional de Arte Moderno de Cartagena (**MURAM**), Museo de Santa Clara, Museo de Música Étnica de Barranda y Centro de Interpretación de Arte Rupestre de Moratalla.

Pueden consultarse, junto a otros museos integrados en el Sistema Regional, en la <http://www.museosdemurcia.com>.

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>