

# Carta de Servicios



La Carta de Servicios del Museo de Huesca se presenta como un documento al servicio de los ciudadanos. Se trata de un instrumento para fomentar la mejora continua de los servicios públicos; donde se explicitan las características de este centro, los servicios que se dispensan, así como los derechos que asisten al ciudadano y los compromisos de calidad adquiridos por esta Institución. Las Cartas de Servicio al ciudadano en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón se regulan en el Decreto 115/2012, de 08 de mayo.

# Índice

Presentación	3
Datos de identificación	4
Principales normas que regulan la prestación de los servicios objeto de la presente carta	6
Relación de las prestaciones o servicios dispensados	7
Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados	9
Libro de quejas y sugerencias de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón	10
Compromisos de calidad que se asumen. Indicadores de calidad y modos de medición	11
Sistemas de participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de la prestación del servicio	13
Medidas adoptadas en relación con la protección del medio ambiente, la salud laboral, la igualdad de género o la calidad del servicio	13



## 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 suprovincia, 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 los investigadores externos y a la sociedad en general.

## Datos de identificación

Denominación del Centro: Museo de Huesca.

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

Dirección:

Plaza Universidad nº 1, 22002, Huesca.

Dirección electrónica: [museohu@aragon.es](mailto:museohu@aragon.es)

Página web: [www.museodehuesca.es](http://www.museodehuesca.es) o [www.museodehuesca.aragon.es](http://www.museodehuesca.aragon.es)

Teléfono: 974220586 / 974238319.

Fax: 974229388.

Horarios de visita. De martes a sábados de 10:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00; domingos y festivos: de 10:00 a 14:00 h; cerrado: lunes, 1 y 6 de enero y 24, 25 y 31 de diciembre.

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.

Acceso a biblioteca y archivo (previa petición) de lunes a viernes de 9 a 14 h.

Medios de transporte público próximos al centro:

Autobuses Circular 1, Circular 2 y Circular 3: parada Convento San Miguel.



## Principales normas que regulan la prestación 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.

## Relación de las prestaciones o servicios dispensados

- Exposición permanente  
Desde el Paleolítico Inferior al 1<sup>er</sup> tercio del s. XX, distribuido en 8 salas.
- Exposiciones temporales
- Obras destacadas en vestíbulo de entrada del Museo y sala 6.
- Actividades culturales y educativas  
Conferencias.  
Seminarios.  
Cursos-talleres.  
Conciertos.  
Visitas didácticas.  
Programa educativo para escolares.  
Actividades educativas para familias.
- Actividades formativas  
Estancias de prácticas profesionales.
- Biblioteca  
Biblioteca especializada en Arte, Arqueología, Numismática, Etnología, Museología y Conservación.  
Dispone de dos puestos 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 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 a la Dirección del Museo, 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, inglés y francés.

Catálogos de exposiciones temporales.

Guía general 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 investigadores y usuarios**

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](http://www.museodehuesca.es) o [www.museodehuesca.aragon.es](http://www.museodehuesca.aragon.es) con información actualizada sobre actividades de museo, acceso a una selección de la colección, novedades sobre la vida del museo y publicaciones digitales.  
Catálogo *on line*:  
<http://servicios3.aragon.es/reddigitalA/pages/SimpleSearch?Museo=MDH>
- Otros servicios  
Cesión de espacios.

## Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados

Los usuarios del museo tienen los siguientes derechos:

- Acceso gratuito.
- Ser informados de las condiciones y requisitos para realizar la visita o la consulta.
- Ser informados de los servicios a los que tienen acceso.
- Acceder electrónicamente en sus gestiones con el Museo.

## 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:

- En las dependencias del Museo de Huesca.
- 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>

## Compromisos de calidad que se asumen. Indicadores de calidad y modos de medición

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
Publicar al menos una novedad quincenal en la página web	Porcentaje de quincenas en el que ha habido al menos una publicación quincenal	Registro de novedades en página web
Responder en un plazo máximo de 48 horas a las solicitudes de visitas didácticas	Porcentaje de respuestas en plazo	Registro establecido al efecto
Informar de las actividades que realiza el Museo de Huesca, tanto a través de correo electrónico, como la página web y en los espacios informativos del propio Museo, al menos una vez al mes o cuando se produzcan novedades	Porcentaje de eventos informados en plazo	Registro establecido al efecto
Contestar a las solicitudes de información sobre actividades culturales recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 48 horas	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo	Registro establecido al efecto
Realizar, al menos, una exposición temporal al año	Número de exposiciones	Registro establecido al efecto
Realizar, al menos, una actividad cultural o educativa cada tres meses	Número de actividades culturales complementarias realizadas cada tres meses	Registro establecido al efecto

## CARTA DE SERVICIOS MUSEO DE HUESCA

Responder a las solicitudes de investigadores para consulta de fondos museísticos en un plazo máximo de 48 horas	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo	Registro establecido al efecto
Responder a las solicitudes de acceso a la biblioteca en 24 horas	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo	Registro establecido al efecto
Responder a la petición de imágenes en un plazo máximo de 10 días hábiles	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo	Registro establecido al efecto



## Sistemas de participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de la prestación del servicio

- A través del "Libro de Visitas" que se encuentra físicamente en la sede del museo.
- A través del "Libro de Visitas" virtual de la página web 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, las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios.

## 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.
- Respeto a las expresiones de cualquier orientación sexual.
- Instalaciones adecuadas para el acceso pleno al área de exposición para personas con discapacidad motora.

# Carta de Servicios



La Carta de Servicios del Museo de Huesca se presenta como un documento al servicio de los ciudadanos. Se trata de un instrumento para fomentar la mejora continua de los servicios públicos; donde se explicitan las características de este centro, los servicios que se dispensan, así como los derechos que asisten al ciudadano y los compromisos de calidad adquiridos por esta Institución. Las Cartas de Servicio al ciudadano en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón se regulan en el Decreto 115/2012, de 08 de mayo.