



**DIPUTACIÓN  
DE BADAJOZ**



# **CARTA DE SERVICIOS**

## **MUSEO DE BELLAS ARTES. MUBA**

**DELEGACIÓN DE CULTURA Y DEPORTES**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTACIÓN DEL MUSEO DE BELLAS ARTES</b>	<b>4</b>
<b>VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS</b>	<b>5</b>
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	<b>6</b>
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES</b>	<b>7</b>
<b>DERECHO DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS</b>	<b>9</b>
<b>QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>10</b>
<b>NORMATIVA REGULADORA</b>	<b>11</b>
<b>INFORMACIÓN Y CONTACTO</b>	<b>12</b>

# INTRODUCCIÓN

Uno de los Ejes Estratégicos principales de la **I Estrategia de Desarrollo Sostenible de la Diputación de Badajoz 2020-2023** consiste en *mejorar el desarrollo del modelo de trabajo de la Institución* (Eje A). Para conseguirlo uno de los Objetivos claves es la *Mejora de la comunicación, transparencia y percepción de la sociedad* (Objetivo Estratégico 3) diseñando **Cartas de Servicios** dirigidas tanto a la ciudadanía como a los Ayuntamientos de la Provincia basada en los intereses de estos grupos de interés, en sus necesidades y en sus demandas.

Como el resto de Ejes y Objetivos de esta I Estrategia, tras un certero análisis interno y externo, la Diputación ha definido su **misión, visión y valores**, un trío de conceptos inseparable que debe guiar cualquiera de sus políticas y la manera en que estas se ponen en marcha.



*Trabajamos para alcanzar el equilibrio y la cohesión interterritorial y la prestación eficaz y eficiente de servicios excelentes tanto a Ayuntamientos como a las personas, dotando a los municipios de los medios necesarios para garantizar la igualdad y equidad, contribuyendo así a lograr la calidad de vida necesaria que evite el despoblamiento rural.*



*Ser claves en el desarrollo sostenible de la provincia, facilitando la vida y la igualdad de oportunidades de sus personas para posibilitar la continuidad y la de generaciones futuras en el medio rural, preservando su patrimonio natural y cultural, siendo una administración innovadora, comprometida y proactiva en la aplicación de soluciones e implicada en lograr un mundo mejor desde nuestros municipios.*



**Transparencia:** *Comunicar de forma transparente la totalidad de nuestras actuaciones y resultados a todos los grupos de interés.*

**Participación:** *Escuchar de forma activa y continua y por múltiples canales a la sociedad, participando en sus retos y preocupaciones.*

**Orientación a la sociedad:** *Garantizar el bienestar de la ciudadanía de la provincia y contribuir al bien común por encima de los intereses políticos y particulares, aplicando los principios de actividad pública, justicia, equidad, igualdad e imparcialidad y transmitiendo ejemplaridad a la sociedad.*

**Sostenibilidad:** *Preservar los recursos en todas las actuaciones.*

**Innovación:** *Incorporar el aprendizaje y la creatividad, la inteligencia artificial, a través de una formación adecuada y la participación y colaboración de la ciudadanía, para lograr la mejora continua, que permitan simplificar nuestras actuaciones y aumentar el valor ofrecido a la sociedad.*

# PRESENTACIÓN DEL MUSEO DE BELLAS ARTES

La Delegación de Cultura y Deportes de la Diputación de Badajoz orienta sus servicios y proyectos a fomentar los valores democráticos y la participación de la ciudadanía, y a facilitar el acceso a la cultura en sus múltiples manifestaciones a todas las personas, con independencia de su lugar de residencia u origen, reforzando la identidad de la provincia en su cultura y tradiciones, y favoreciendo la práctica deportiva y el deporte base.

Por su parte, el MUBA es un museo público que nace al amparo del Real Decreto de 24 de julio de 1913 del Ministerio de Instrucción Pública, en el que se ordenaba la creación de Museos de Bellas Artes en todas las capitales de provincia. En agosto de 1919, la Diputación de Badajoz acuerda la creación del Museo, abriendo sus puertas por vez primera el 4 de enero de 1920.

El Museo es una institución permanente sin ánimo de lucro, al servicio de la sociedad y su desarrollo, abierta al público, que adquiere, conserva, investiga, comunica y exhibe el patrimonio artístico que atesora con fines educativos, de estudio y disfrute. El Museo es hoy un lugar de intercambio cultural, desarrollo intelectual, proyección científica, reconocimiento colectivo y, en definitiva, un espacio de encuentro y aprendizaje.

Con más de 100 años de vida y más de 2.000 obras en su colección, alberga piezas de artistas nacionales y regionales tan reconocidos como: Luis de Morales, Zurbarán, Adelardo Covarsí, Eugenio Hermoso, Antonio Juez, Timoteo Pérez Rubio, Ortega Muñoz, Juan Barjola o Eduardo Naranjo.



# VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La cultura desempeña un papel esencial en el logro del **ODS 11** cuya finalidad es “lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”. La cuarta meta de este ODS exige “redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo”.



## SERVICIOS PRESTADOS



- 1.** Garantizar la conservación y la protección de los fondos y exponer las obras de una forma clara para la persona que lo visita.
- 2.** Fomentar la difusión de la plástica extremeña y de artistas regionales a través de exposiciones temporales incluyendo también la creación artística nacional e internacional relacionada de una u otra manera con la colección del Museo.
- 3.** Organizar anualmente actividades culturales como conciertos, teatros y "*La noche en blanco*".
- 4.** Apoyar el estudio y la investigación con un servicio de biblioteca especializada en Historia del Arte, así como reproducción de imágenes con fines académicos. En ambos casos previa solicitud a través de correo electrónico.
- 5.** Mantener actualizada la información situada en la web referente a las diferentes actividades del Museo.
- 6.** Realizar visitas guiadas a grupos escolares previa reserva a través del correo electrónico o mediante solicitud a través de la Sede Electrónica de la Diputación de Badajoz.

# COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El MUBA se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, eficiencia y eficacia, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación anual:

1.

Exponer de forma ordenada y clara la colección facilitando el recorrido de las personas y entidades usuarias.

**INDICADOR:** Nivel medio de satisfacción de las personas usuarias con respecto al orden de la exposición.

2.

Realizar como mínimo 2 exposiciones temporales anuales.

**INDICADOR:** N° de exposiciones temporales realizadas anualmente.

3.

Llevar a cabo como mínimo 2 eventos culturales anuales.

**INDICADOR:** N° de eventos culturales realizados anualmente.

4.

Obtener un nivel de satisfacción medio de 4 sobre 5 en las visitas guiadas a escolares.

**INDICADOR:** Nivel de satisfacción medio obtenido en las visitas escolares guiadas.



5.

Publicar al menos 2 estudios o textos científicos anuales.

**INDICADOR:** N° de publicaciones científicas realizadas anualmente.

6.

Atender y resolver las consultas de la biblioteca en un plazo mínimo de 5 días laborables desde que se recibe la consulta por cualquier medio escrito.

**INDICADOR:** Porcentaje de consultas de la biblioteca atendidas en plazo.

7.

Atender las demandas de solicitud y reproducción de imágenes en un tiempo medio inferior a una semana desde que se recibe por cualquier medio escrito.

**INDICADOR:** Porcentaje de demandas de solicitud y reproducción de imágenes en días.

8.

Actualizar y comprobar la información de la web trimestralmente.

**INDICADOR:** N° reclamaciones recibidas por desactualización de información en la web.

# DERECHO DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en el Museo de Bellas Artes.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal del Museo en relación con los servicios que se prestan.
- ✓ A ser informadas en términos comprensibles y ser atendidas de forma personalizada.
- ✓ A obtener la información requerida de manera eficaz y eficiente.
- ✓ A recibir información, orientación y gestión solicitada de manera presencial, telefónica, informática o telemática, todo ello debidamente regulado por el propio Museo.
- ✓ A exigir responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio cuando así corresponda.
- ✓ A formular iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar el funcionamiento del Museo de Bellas Artes.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas que pueda dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento del Museo de Bellas Artes en relación con el servicio que se apuntan.
- ✓ A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el ámbito administrativo.



## QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados por el Museo podrán presentar sus quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio, en los lugares y en la forma que se señala a continuación:

- A través de la Sede Electrónica, con los medios de identificación y firma previstos en la misma, accediendo al siguiente enlace sin firma electrónica: <https://sede.dip-badajoz.es/index.php?id=qs> y con firma electrónica: [https://eadministracion.dip-badajoz.es/portal/noEstatica.do?opc\\_id=190&asu\\_mod\\_cod=133&asu\\_cod=134&asunto=186&aplcorreo=4&pes\\_cod=-2](https://eadministracion.dip-badajoz.es/portal/noEstatica.do?opc_id=190&asu_mod_cod=133&asu_cod=134&asunto=186&aplcorreo=4&pes_cod=-2)
- De forma presencial mediante el formulario disponible en la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- Mediante correo postal dirigido a las dependencias del Museo de Bellas Artes o presentado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Diputación de Badajoz en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: [calidad@dip-badajoz.es](mailto:calidad@dip-badajoz.es)
- Además, para las personas que trabajan en la Diputación de Badajoz a través del formulario correspondiente en la Intranet Corporativa (<http://www.dip-badajoz.es/intranet/>) o en el Portal del Empleado.

Las reclamaciones presentadas por incumplimientos de los compromisos en esta Carta no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente sin renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer las personas y entidades usuarias.

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados que consideren que el Museo ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o queja a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito mediante correo postal o medio electrónico, según preferencia expresada por estas, en el plazo de 10 días comunicando las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas en relación con las deficiencias observadas.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

# NORMATIVA REGULADORA

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 2/2008, de 16 de junio, de Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

## MUSEO DE BELLAS ARTES. MUBA

C/Duque de San Germán, 3  
06001 Badajoz

☎ Teléfonos: 924 212 469/ 924 248 034

✉ Correo electrónico: [museo@dip-badajoz.es](mailto:museo@dip-badajoz.es)

🌐 Web: <http://muba.badajoz.es/>

👤 Horario de atención al público: Lunes a Viernes de 8:00h a 15:00h en sede administrativa en C/Meléndez Valdés, N° 43.  
Atención presencial, telefónica o por correo electrónico.

## INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LA PERSONA VISITANTE

Horario de visita al Museo:

- Mañana: de 10:00h a 14:00h de Martes a Domingos, ambos inclusive.
- Tarde:
  - o Invierno (septiembre a mayo): de 17:00h a 19:00h de Martes a Viernes, ambos inclusive.
  - o Verano (junio a agosto): de 18:00h a 20:00h de Martes a Viernes, ambos inclusive.
  - o Lunes no festivos cerrado.
  - o Festivos y puentes abiertos, excepto 25 de diciembre, 1 y 6 de enero y 15 de agosto.



## ENTRADA GRATUITA

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

### Delegación de Cultura y Deportes Servicio de Actividades Culturales y Deportivas

C/Felipe Checa, 23  
06071 Badajoz

☎ Teléfono: 924 212 412

✉ Correo electrónico: [cultura@dip-badajoz.es](mailto:cultura@dip-badajoz.es); [deporte@dip-badajoz.es](mailto:deporte@dip-badajoz.es)

🌐 Web: <https://www.dip-badajoz.es/cultura/index.php>

👤 Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00h a 15:00h



**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

**COORDINACIÓN GENERAL:**

ÁREA DE PRESIDENCIA Y RELACIONES INSTITUCIONALES  
C/ OBISPO SAN JUAN DE RIBERA, 6  
06071, BADAJOZ

Correo electrónico: [calidad@dip-badajoz.es](mailto:calidad@dip-badajoz.es)