



CONSEJERÍA DE CULTURA E IGUALDAD

RESOLUCIÓN de 21 de noviembre de 2018, de la Dirección General de Bibliotecas, Museos y Patrimonio Cultural, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Museo Arqueológico Provincial de Badajoz y se dispone su publicación. (2018062737)

Habiéndose elaborado el proyecto de carta de servicios en el ámbito de las competencias asignadas a la Dirección General de Bibliotecas, Museos y Patrimonio Cultural de la Consejería de Cultura e Igualdad en materia de museos, y examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2005, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92.4 de la Ley 2/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO :

Primero. Aprobar la Carta de Servicios denominada "Carta de Servicios del Museo Arqueológico Provincial de Badajoz", que se incorpora como anexo a la presente resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta resolución, y de la carta de servicios que contiene, en el Diario Oficial de Extremadura.

Mérida, 21 de noviembre de 2018.

El Director General de Bibliotecas,
Museos y Patrimonio Cultural,
FRANCISCO PÉREZ URBAN

**CARTA DE SERVICIOS****MUSEO ARQUEOLÓGICO DE BADAJOZ****CARTA PÚBLICA*****FINES DEL MUSEO.***

El Museo Arqueológico Provincia de Badajoz, nace a raíz de la desamortización de bienes de la Iglesia a mediados del siglo XIX, cuando el Estado español organizó una red de museos provinciales para que se hicieran cargo del patrimonio cultural que dicho proceso puso en sus manos, de la que surgieron diferentes centros museísticos provinciales y el Museo Arqueológico Nacional. Se funda en el año 1867 por la Comisión Provincial de Monumentos siendo una institución de titularidad estatal y gestión transferida a la Comunidad Autónoma de Extremadura en el año 1989.

Fondos.

El Museo Arqueológico Provincial de Badajoz custodia más de cien mil unidades de inventario de piezas arqueológicas procedentes de la provincia, que abarcan desde el Paleolítico Inferior (aprox. 750.000 BP) hasta el siglo XX. Es decir, todo el espectro de cultura material de todas las épocas en las que hubo presencia humana en la actual provincia. La exposición de estos fondos es temática por épocas: Prehistoria, Protohistoria, Roma, Tardorromano-Arquitectura Visigoda, Islam y Medieval Cristiano

Fines.

- La custodia, acrecentamiento, conservación y exhibición ordenada de los bienes a él asignados.
- La difusión de los conocimientos generados a partir de los fondos y bienes a él asignados.
- El desarrollo de una actividad divulgativa y didáctica respecto a sus contenidos dirigida a la comunidad educativa.
- La atención y el apoyo a la investigación dentro de su especialidad y sobre los fondos del Museo.
- La colaboración y cooperación con otros museos e instituciones de su mismo ámbito temático.



1. DATOS IDENTIFICATIVOS.

1.1. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, implantación y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Órgano responsable de la elaboración, implantación y seguimiento de la Carta de Servicios es la Dirección del Museo Arqueológico, con la colaboración y bajo la coordinación del Servicio de Museos y Artes Visuales, adscrito a la Dirección General de Bibliotecas, Museos y Patrimonio Cultural de la actual Consejería de Cultura e Igualdad de la Junta de Extremadura.

1.2. Ubicación.

Tras una larga y agitada historia, con varias sedes, su actual sede es el Palacio de los Duques de Feria - Condes de la Roca, ubicado en el interior de la Alcazaba de Badajoz. Ocupa el referido edificio, además del anejo de Polvorines y una nave en el Polígono de El Nevero:

Plaza José Álvarez y Sáenz de Buruaga, s/n. 06002 BADAJOZ.

Teléfonos:

924 00 19 08 (centralita). Fax 924 00 19 12.

Correo electrónico:

museoba@juntaex.es

Página web:

<http://museoarqueologicobadajoz.juntaex.es>

Líneas y Paradas de autobuses:

Microbús circular, Parada en plaza de San José.

1.3. Medios de prestación del servicio.

El servicio que presta el Museo se articula en los siguientes vectores:

- Visita pública.
- Atención a público escolar y grupos.
- Custodia de fondos arqueológicos.
- Atención a investigadores, que a su vez se articula en dos subapartados:



- biblioteca y consulta documental.
- acceso a estudio de fondos arqueológicos.

Horarios visita pública:

De martes a sábado: de 09:00 a 15:00 (último acceso: 14:45).

Domingos y festivos: de 10:00 a 15:00 (último acceso: 14:45).

Cerrado: Todos los lunes, y los siguientes festivos: 1 y 6 de enero, 24,25 y 31 de diciembre.

Web:

A través de la página web los usuarios pueden obtener no sólo información acerca del Museo y sus colecciones, de las condiciones y facilidades para hacer la visita y de la programación de actividades, sino también puede contactar con el personal científico y técnico, consultar los catálogos de las colecciones y de los fondos documentales, fotográficos y bibliográficos, y descargar publicaciones o materiales de apoyo para la visita.

Tarifas:

Ciudadanos de la Unión Europea: Gratuito.

Ciudadanos de otros países: Gratuito los Domingos. El resto de los días, gratis para menores de edad, mayores de 65 años, jubilados, estudiantes, profesionales de Museos, miembros de ICOM e ICOMOS y Periodistas en el ejercicio de su profesión.

Resto de personas, 1,20 €.

Atención a público escolar y grupos:

El Museo oferta un plan didáctico completo a toda la comunidad docente, tanto profesores como alumnos a través de su Gabinete Didáctico, accesible a través de la página web o a través de la comunicación directa por cualquier medio.

Horario y calendario: Idéntico a la de la visita pública.

Custodia de fondos arqueológicos y atención a investigadores:

Tienen acceso a este servicio:

- Biblioteca y consulta documental: todo ciudadano que acredite necesidad.
- Acceso a fondos arqueológicos: arqueólogos que excaven en la provincia e investigadores que acrediten la necesidad.



Horario:

De lunes a viernes de 08:00 a 15:00.

2. *NORMATIVA REGULADORA.*

Específica en materia de museos y relacionada con los derechos de los ciudadanos.

DERECHO ESTATAL.

- Constitución Española.
- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), de Patrimonio Histórico Español.
- Ley 10/2015, de 26 de mayo, para la salvaguarda del Patrimonio Cultural Inmaterial.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril (BOE de 13 de mayo), por el que se aprueba el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal y del Sistema Español de Museos.
- Real Decreto legislativo 1/1995, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Resolución de 9 de mayo de 1989 de la Secretaría General Técnica por la que se da publicidad a los Convenios entre el Ministerio de Cultura y la Comunidad Autónoma de Extremadura, sobre gestión de bibliotecas, museos y archivos de titularidad estatal (BOE de 13 de junio, 1989).
- 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 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la ley.

**DERECHO AUTONÓMICO.**

- Ley 2/1999, de 29 de marzo de Patrimonio Histórico y Cultural de Extremadura.
- Decreto 110/1996, de 2 de julio, por el que se crea la red de Museos y Exposiciones Museográficas Permanentes de Extremadura (DOE de 13 de julio de 1996).
- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.
- Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 257/2009, de 18 de diciembre, por el que se implanta un sistema de registro único y se regulan las funciones administrativas del mismo en el ámbito de la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 218/2017, de 27 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Cultura e Igualdad.
- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la Información Administrativa y atención al ciudadano.
- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los ciudadanos, se regulan las cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

1. La custodia ordenada y preservación de los bienes arqueológicos procedentes de la provincia de Badajoz que le han sido asignados tanto por el Ministerio de Cultura como los depositados por la Junta de Extremadura.
2. La exhibición pública y ordenada de dichos fondos y del conocimiento científico generado a partir de los mismos, en espacios adecuados tanto para el acceso de la ciudadanía como para la preservación de los bienes.
3. La difusión de los conocimientos generados a partir de los fondos mediante la elaboración, utilización y actualización, según los avances de la ciencia arqueológica, de los instrumentos de difusión adecuados para cada caso y para cada colectivo de visitantes o usuarios específicos.



4. El desarrollo de actividades de divulgación didáctica respecto a sus contenidos, dirigida a toda la comunidad educativa poniendo a su disposición en el ámbito de la educación reglada y de manera gratuita diverso material didáctico.
5. La atención y el apoyo a la investigación dentro de su especialidad y sobre los fondos del Museo. Este servicio se desglosa en tres apartados:
 - a) Accesibilidad de investigadores al estudio directo de materiales.
 - b) Acceso al fondo documental y bibliográfico del Museo.
 - c) Remisión de información a solicitantes externos.
6. La colaboración y cooperación con otros museos e instituciones en la organización de actos o intercambio de actividades e información.
7. La cesión de las instalaciones para actividades culturales no lucrativas de temática afín a los fondos y actividades del Museo.

4. COMPROMISOS DE CALIDAD.

1. El Museo se compromete a recepcionar todos los materiales arqueológicos procedentes de excavaciones legales, hallazgos casuales y depósitos judiciales en los términos establecidos reglamentariamente.
2. El Museo se compromete a responder a las peticiones de depósito de materiales en un plazo máximo de 48 horas en días hábiles desde el momento de la comunicación de la petición (sea postal, telefónica o telemática).
3. El Museo se compromete a formalizar físicamente el depósito y recepción de materiales en un plazo máximo de siete días desde el momento de la comunicación.
4. El Museo se compromete a mantener abierta toda su área expositiva de martes a domingo, en los horarios y calendario que reglamentariamente establezca la Junta de Extremadura, primando la apertura en horarios y jornadas que permitan el acceso de todos los ciudadanos.
5. El Museo se compromete a entregar una entrada por visitante, numerada consecutivamente, con matriz de contraste, para garantizar la fiabilidad de la contabilidad de visitantes, que se realizará mensualmente con indicación de día, hora y tipología de visitantes, con el objetivo de disponer de instrumentos para la toma de decisiones en la mejora de sus servicios.
6. El Museo se compromete a facilitar a los visitantes la información complementaria necesaria para entender tanto el contexto cultural de las piezas expuestas como su



identificación en un lenguaje científicamente correcto y asequible a todas las personas. Dicha información se presentará por diferentes medios.

7. El Museo se compromete a ofertar información complementaria a través de audio guías gratuitas por wi-fi y hojas de sala en castellano, inglés y portugués, traducándose progresivamente a otros idiomas.
8. El Museo se compromete a atender al colectivo específico de personas con visibilidad reducida ofertando permanentemente la actividad "El Tacto del Tiempo" y realizándola cada vez que le sea solicitada.
9. El Museo se compromete a ofertar actividades didácticas permanentes que se encontrarán disponibles durante todo el curso escolar apoyando a la comunidad docente en la preparación y realización de la visita.
10. El Museo se compromete a contestar a las solicitudes de participación en actividades educativas en el plazo máximo de 48 horas en días hábiles desde la recepción de la solicitud.
11. El Museo se compromete a organizar y realizar anualmente Talleres Infantiles de Verano. De oferta pública y destinados a público infantil, con el objetivo de acercar el conocimiento de la Arqueología a los menores.
12. El Museo se compromete a evaluar el grado de satisfacción de la comunidad educativa respecto del servicio pedagógico que se oferta a través de encuestas o cuestionarios de valoración entregados a cada docente.
13. El Museo facilitará a todo investigador que acredite necesidad el acceso físico al estudio de las piezas, siempre que tal estudio no signifique la alteración física de las mismas ni su destrucción total o parcial, comprometiéndose a sustanciar el acceso en un plazo máximo de un mes desde el momento de la solicitud sea postal, telefónica o telemática.
14. El Museo se compromete a garantizar el libre acceso, a su fondo documental y bibliográfico en horario hábil del centro, a todo investigador o ciudadano que acredite motivadamente necesidad.
15. El Museo se compromete a remitir a todo investigador o ciudadano que acredite motivadamente necesidad, la información sobre sus fondos que se le solicite, sea por vía telefónica, postal o telemática; salvaguardando en todo momento lo que estipule al respecto la legislación sobre protección de datos, derechos de autor, y de custodia de información oficial.

Los plazos comprometidos son los siguientes:



- Solicitudes de información escrita: cinco días hábiles desde la formalización de la petición.
- Realización de fotografías: en un plazo máximo de quince días naturales desde la formalización de la petición.

16. El Museo se compromete a tramitar las solicitudes de préstamo de piezas para exposiciones temporales en otros museos o instituciones en un plazo máximo de quince días naturales desde la formalización de la solicitud.

5. INDICADORES DE CALIDAD.

- A. Porcentaje anual de solicitudes de recepción de depósitos no atendidas.
- B. Porcentaje de solicitudes de depósito de materiales contestadas en el plazo máximo comprometido.
- C. Porcentaje de formalizaciones físicas de recepción de materiales realizadas dentro del plazo máximo comprometido.
- D. Número de cierres anuales de salas o áreas expositivas en horario y calendario de apertura.
- E. Número de días en los que no se realiza la contabilidad de visitantes mediante entrada con matriz numerada de contraste.
- F. Número de quejas, reclamaciones o sugerencias por ausencia o errores en la información complementaria facilitada.
- G. Número de quejas o reclamaciones por no funcionamiento de audioguías o por ausencia de hojas de sala en los idiomas comprometidos.
- H. Porcentaje anual de solicitudes de realización de la actividad "El tacto del Tiempo" no atendidas.
- I. Porcentaje de actividades didácticas solicitadas y no atendidas en la preparación o realización por causas no justificadas imputables al Museo.
- J. Porcentaje anual de solicitudes de participación en actividades educativas no contestadas en el plazo máximo comprometido por causas no justificadas imputables al Museo.
- K. Anualidades en las que no se realizan Talleres infantiles de verano.
- L. Porcentaje de actividades pedagógicas en las que no se pone a disposición de la comunidad educativa los cuestionarios de valoración.



- LL. Valoración alcanzada por el servicio pedagógico en los cuestionarios puestos a disposición de la comunidad educativa.
- M. Porcentaje de solicitudes de acceso a estudio de piezas sustanciadas en el plazo máximo comprometido.
- N. Número de quejas o reclamaciones de investigadores o ciudadanos por no poder acceder al fondo documental y bibliográfico.
- Ñ. Porcentaje de solicitudes de información sobre los fondos contestadas en el plazo máximo comprometido.
- O. Porcentaje de solicitudes de realización de fotografías atendidas en el plazo máximo comprometido.
- P. Porcentaje de solicitudes de préstamo de piezas tramitadas en el plazo máximo comprometido.

6. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA.

La Constitución española en su artículo 44.1. Establece que los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho. Asimismo en su artículo 29.1 establece que todos los españoles pueden ejercer el derecho de petición individual y colectiva por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley.

Por otra parte los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración se encuentran también recogidos en la Constitución Española y desarrollados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y en nuestra Administración Autónoma en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura. En plena era digital la nueva Ley de Procedimiento Administrativo habla de derechos de las personas que son titulares en sus relaciones con las Administraciones Públicas de los siguientes derechos:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.



- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

Por lo que respecta al derecho de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos en general, la Ley 4/2013, de 21 de mayo de Gobierno Abierto de Extremadura dispone que el ejercicio de tal derecho implicará participar en:

- La definición de los programas y políticas públicas.
- La evaluación de las políticas y de la calidad de los servicios públicos.
- La elaboración de disposiciones de carácter general y promover iniciativas reglamentarias.
- Formular alegaciones y observaciones en los trámites de información públicas.
- Formular propuestas de actuación, sugerencias y quejas.

De la anterior relación de derechos debemos destacar por su importancia el derecho de acceso a la información pública regulado en Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, normativa estatal básica en la materia y en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura. En cumplimiento de lo previsto en ambas Leyes se ha creado el Portal de Transparencia y Participación Ciudadana en el que se facilita información sobre la forma de ejercitar este derecho de acceso a la información pública tanto de forma presencial como electrónica.

Por otro lado en el Portal del Ciudadano se ha implantado un teléfono de información administrativa, 901 601 601, con el siguiente horario: De lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas y de 16:00 a 18:00. Los sábados de 09:00 a 14:00. Fuera de ese horario se podrá dejar un mensaje en el Buzón de voz que será atendido y contestado en el siguiente día hábil.

Estos derechos junto con los derechos de los interesados, esto es, los que tienen tal condición en relación a un procedimiento administrativo concreto, recogidos también como normativa básica en la Ley de Procedimiento Administrativo Común, conforman y garantizan el "Estatuto Jurídico" de la ciudadanía en su relación con las Administraciones Públicas.



7. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Partiendo de la premisa de que la presentación de una queja o sugerencia ante la Administración es siempre una oportunidad de mejora, la Junta de Extremadura implantó el Libro de Quejas y Sugerencias como instrumento puesto a disposición de la ciudadanía para que haga llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. La gestión de estas sugerencias y quejas pone a disposición de la Administración una valiosa información y un potencial de mejora para satisfacer las necesidades de ciudadanos y usuarios de los distintos servicios.

Este instrumento de participación ciudadana está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano, norma que en materia de acceso a la información pública se ha visto afectada por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Todas las oficinas de asistencia en materia registro de documentos de la Junta de Extremadura cuentan con un formato normalizado para la presentación de Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien podrá ser utilizado cualquier otro formato. En el supuesto de presentación de sugerencias o quejas de forma presencial, los funcionarios encargados de la custodia del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la formulación, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

La quejas y sugerencias pueden presentarse, asimismo, a través de medios electrónicos en el Portal del Ciudadano habilitado en la sede electrónica de la Junta de Extremadura tal y como dispone el artículo 26.1.d) del Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de la administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Es fundamental advertir que las quejas y sugerencias formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados en el mismo.

Es recomendable exponer con claridad y precisión cuál es la queja o, en su caso, sugerencia, por eso deben tener carácter individualizado y concreto, evitando formular reclamaciones, quejas o denuncias genéricas.

La tramitación de las quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme en la Junta de Extremadura garantizando una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.



8. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. COMPROMISOS DE IGUALDAD DE GÉNERO, DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD, DE ACTUACIÓN ÉTICA Y CON LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL.

El Museo Arqueológico de Badajoz cuentan con un sistema de aseguramiento de la calidad del servicio y atención prestada a los visitantes y usuarios a través de los siguientes instrumentos y agentes facilitadores de la misma:

1. Sistema de aseguramiento de la calidad. Semestralmente se realizará la recogida y análisis de las encuestas de satisfacción sobre el servicio pedagógico prestado puestas a disposición de la comunidad educativa con el fin de conocer la valoración resultante y las posibles mejoras a introducir.
2. Compromiso ético de actuación. El personal que presta servicio en el Museo, asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a la ciudadanía.
3. Compromiso con la protección medioambiental. Entre las medidas dirigidas a la protección del medio ambiente que le son de aplicación por razón de su actividad que el Museo ha adoptado destacan el reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras, la recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje, iluminación de bajo consumo y control de los sistemas de climatización.
4. Compromiso con la igualdad de género. Para asegurar la igualdad de género el Museo presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo la normativa vigente y garantizando en cualquier momento un trato igualitario para toda la ciudadanía.
5. Atención a la diversidad. El Museo orientará todas sus actividades públicas hacia la consecución de la accesibilidad universal, integrando elementos y técnicas expositivas adaptadas a necesidades específicas utilizando un lenguaje no discriminatorio.

9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Los ciudadanos, visitantes y usuarios que consideren que el Museo ha incumplido alguno de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la Dirección del mismo. En el caso de que se constate el incumplimiento injustificado la Dirección del Museo dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.

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

**10. PERIODO DE VIGENCIA.**

Debido a su naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios son documentos que deben estar sometidos a una revisión continua. Esta revisión debe enfocarse tanto a la corrección de compromisos que se hayan desviado de su objetivo por exceso o por defecto, como a la necesaria actualización de la Carta de Servicios ante cambios, tanto en el servicio prestado como en su entorno.

Al margen de las actualizaciones necesarias por concurrir alguna de las circunstancias anteriormente mencionadas, la presente Carta de Servicios tiene una vigencia de cuatro años, transcurridos los cuales deberá ser, en todo caso, objeto de actualización.

