



## **CONSEJERÍA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTES**

*RESOLUCIÓN de 30 de marzo de 2020, de la Secretaría General de Cultura, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Museo Extremeño e Iberoamericano de Arte Contemporáneo de Badajoz y se dispone su publicación. (2020060689)*

Habiéndose elaborado el proyecto de carta de servicios en el ámbito de las competencias asignadas a la Secretaría General Cultura de la Consejería de Cultura, Turismo y Deportes 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 Extremeño e Iberoamericano de Arte Contemporáneo 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, 30 de marzo de 2020.

La Secretaria General de Cultura,  
MIRIAM GARCÍA CABEZAS



## CARTA DE SERVICIOS

MUSEO EXTREMEÑO E IBEROAMERICANO DE  
ARTE CONTEMPORANEO -MEIAC- DE BADAJOZ

## CARTA PÚBLICA

**1. ORÍGEN, FINES Y FONDOS DEL MUSEO.**

## ORIGEN Y VOLUNTAD FUNDACIONAL.

Inaugurado en mayo de 1995, la denominación de Museo Extremeño e Iberoamericano de Arte Contemporáneo identifica con propiedad su lugar de asentamiento, sus contenidos y ámbito vocacional de referencia: la recuperación inmediata de un patrimonio disperso, la creación de un ámbito transfronterizo de relaciones culturales con Portugal y el relanzamiento desde Extremadura de los vínculos que por razones históricas siempre nos unieron con América Latina.

El museo está situado sobre el solar de la antigua cárcel de Badajoz; el proyecto arquitectónico prescinde de las naves radiales de la antigua cárcel y plantea la creación de un complejo museístico organizado en función de un eje axial y ordenado en tres apartados o zonas diferentes aunque globalmente integradas. Un edificio para la exhibición de fondos y exposiciones temporales que conserva la forma de la rotonda como elemento volumétrico y conceptual más significativo, mejorando su capacidad, sus limitaciones de altura y la circularidad de sus recorridos mediante la construcción bajo su planta de una sala hipóstila de grandes proporciones. Una construcción de nuevo alzado donde se asientan el área administrativa y los talleres y servicios de apoyo al museo. Y los espacios abiertos, configurados como toda una "arquitectura exterior" en la que los muros y elementos constructivos se combinan con palmerales de agua tras la torre del panóptico, paseos y zonas ajardinadas.

La creación del Museo Extremeño e Iberoamericano de Arte Contemporáneo supuso, no sólo, la reconversión de un sórdido recinto penitenciario en un espacio para la comunicación y la cultura, responde también a una explícita voluntad modernizadora y replantea con un sentido nuevo la importancia estratégica de la ciudad y su futuro en la zona fronteriza.

Aprovechando su emplazamiento en la principal vía de comunicación entre Madrid y Lisboa y su capacidad de proyección en el más inmediato entorno extremeño- alentejano, Badajoz podía redefinir su estratégica posición fronteriza, completando la infraestructura museística de la zona con un centro que potencialmente podía dar respuesta a la necesidad que, tanto a un lado como a otro de la raya, se sentía casi



por igual ante la escasez de medios y en general la más frecuente falta de promoción artística adecuada.

La inauguración de este museo adquiriría, finalmente, un particular significado: supone el reencuentro de Extremadura con América Latina en un foro de búsquedas compartidas y mutuo reconocimiento, constituyendo un testimonio cierto de la voluntad de cambio que animaba a esta región en su empeño por superar un pasado de marginación y olvido, y estimulaba un proyecto de futuro que debía profundizar en el diálogo con otras culturas permaneciendo abierto a la múltiple y compleja realidad que hoy en día caracteriza a nuestro mundo.

#### FINES.

El museo es una institución científica y cultural. Sus actividades se dirigen tanto a favorecer el acceso físico e intelectual a sus colecciones y fondos mediante su conservación, documentación y exposición como a facilitar la consulta y el estudio a los investigadores y el desarrollo de una actividad divulgativa, didáctica y cultural respecto a sus distintos contenidos mediante la creación de un ámbito transfronterizo de relaciones culturales con Portugal y el relanzamiento desde Extremadura de los vínculos que por razones históricas siempre nos unieron con América Latina.

#### FONDOS.

La colección del MEIAC incluye en sus fondos obras de artistas españoles, portugueses y latinoamericanos por coherencia con los principios orientadores de este centro, fundamentalmente concebido como un lugar de encuentro y de diálogo entre estos tres distintos referentes, reafirmando a través de su colección la marcada identidad Ibérica e Iberoamericana del museo, que se convierte en un centro físico de trabajo crítico sobre la producción artística contemporánea.

El museo cuenta con una colección de artistas extremeños, tanto los que desarrollaron su actividad artística dentro como fuera de la región, además de algunos que, sin ser extremeños de origen, se vincularon de forma muy estrecha con el territorio, desde Timoteo Pérez Rubio, Godofredo Ortega Muñoz o Juan Barjola a Luis Buñuel, W. Eugene Smith o Wolf Vostell.

En la colección española se hallan representados los creadores que dieron el espaldarazo definitivo al arte español durante la década de los ochenta: José María Sicilia, Juan Muñoz, Eva Lootz, Juan Uslé, Susana Solano, Pepe Espaliú. Del mismo modo las colecciones portuguesa y latinoamericana intentan ser exponente de las tendencias que el arte ha venido desarrollando en estos dos ámbitos. Artistas como Helena Almeida, Alberto Carneiro, Julião Sarmiento, Pedro Cabrita Reis, etc. destacan en el panorama portugués, mien-



tras que del ámbito latinoamericano podemos reseñar nombres como Manuel Ocampo, José Bedia, Ray Smith, Óscar Muñoz o Jorge Macchi.

En otro orden de cosas, el MEIAC ha puesto en marcha una serie de proyectos de producción propia, dirigidos a la investigación de las relaciones entre el arte y los nuevos medios con obras "no convencionales", en ellos han participado destacados artistas del panorama internacional como Gustavo Romano, cuya obra IP Poetry desarrolla un sistema de software y hardware que utiliza material textual de Internet para la generación de poesía que luego será recitada en tiempo real por autómatas conectados a la red; Iván Marino, que en la serie Los Desastres/Políticas de la representación parte de imágenes de hechos reales transmitidos por los medios de comunicación, oficiales o no, de escenas de bombardeos, torturas o ahorcamiento que pasan a formar parte de las bases de datos que articulan los sistemas generativos computerizados de las obras; o Marta de Menezes, que en Retrato Protéico elaboró en el laboratorio la proteína mARTA traduciendo su nombre y apellidos familiares a partir la secuencia de aminoácidos que forman dicha proteína.

Desde el año 2000 en que el MEIAC presentó en ARCO su primera Galería Virtual, el museo ha desarrollado un programa relacionado con la producción artística ligada a los avances tecno-científicos más recientes, hecho que le ha dado una posición de referencia en el marco de las instituciones culturales españolas. La atención que desde el museo se ha venido prestando a todo lo que se refiere al arte y a las nuevas tecnologías obedece a varias razones, manifestándose en el despliegue de una serie de iniciativas que se orientan al objetivo común de responder desde la institución museística a los apremiantes desafíos que para la misma se derivan de los nuevos y revolucionarios dispositivos tecnológicos y, consiguientemente, de las nuevas formas de creación, distribución y recepción de la experiencia estética. Fruto de esta línea de actuación es la colección de arte y nuevas tecnologías, donde tienen cabida obras en soporte digital, net.art, bioarte y biotecnología, con nombres como Jonhn Simon, John Klima, Olya Lialina, Vuk Cosic o Alexei Shulgin. Algunas de las muestras más destacadas en este sentido son las siguientes:

- META.morfosis. El museo y el arte en la era digital (2006) Exposición que centró su interés en el arte conceptual generativo, el netart, el activismo y el bioarte, reuniendo un total de 26 destacados autores (tales como Alexei Shulgin, Andre Sier, Brian Mackern, John Klima, Lisa Jevbratt, Santiago Ortiz o Vuk Cosic, entre otros) cuyo trabajo se ha distinguido en los nuevos ámbitos de la creación y el arte digital.

El Discreto Encanto de la Tecnología. Artes en España (2008). Puso de relieve que, en virtud de la relación ambigua entre arte y tecnología, hay otra forma y otro fondo intrínsecos a la praxis del media art. La tecnología como instrumento deja paso a la técnica como procedimiento, del que se sirven los artistas para crear poéticas visuales, exploraciones sensoriales y formales, así como desarrollos conceptuales. A través de la



selección de 119 obras de excepcional valor estético e histórico producidas en España, pretendía establecer un diálogo entre prácticas creativas y artistas que jamás coincidieron en un mismo espacio y en un mismo tiempo.

- Sintopía(s). De la relación entre arte, ciencia y tecnología. (Instituto Cervantes, Pekín, 2007-Nueva York 2008), continuaba la línea de trabajo que el museo viene desarrollando en los últimos años que se exhibió como una instalación interactiva para presentar Net-España, plataforma online que recopila la historia del arte electrónico español, incluyendo una amplia antología de los artistas españoles y de sus obras, así como información completa sobre los diferentes medios y su desarrollo en nuestro país: cine experimental, electrografía, holografía, vídeo, instalación audiovisual e interactiva, performance, infografía y animación digital, fotografía digital, arte en CD-ROM y en Internet.
- NETescopio. (2008-2013) Proyecto fundamentado en la producción de netart en diferentes etapas: DESmontajes (2008) se centraba en las producciones surgidas en los primeros años de la red, que experimentaban por primera vez con el medio y que jugaron con sus particularidades en cuanto a interactividad, uso de interfaces o navegadores alternativos y otras estrategias. Re/apropiaciones (2009) se centra en una de las prácticas recurrentes en las producciones artísticas en la red como lo es la apropiación y reutilización de materiales simbólicos. Intrusiones (2012), centrada en aquellas propuestas que consisten en una intervención artística a través de un nuevo espacio público: Internet. Aquí encontraremos proyectos que intervienen espacios de uso común como la Wikipedia o Google Maps, o que invaden o se infiltran sigilosamente en el propio ordenador del usuario.
- Red(e).ib. (2013). Proyecto que propone un modelo concreto para aunar esfuerzos y recursos en la construcción de un espacio cultural iberoamericano desde una plataforma que se fundamenta en el desarrollo de una estructura horizontal articulada a partir de una serie de núcleos (o nodos), en la que participarán los más destacados centros iberoamericanos en el área del arte y la tecnología. La red nace con un claro objetivo general: investigar, producir y difundir, de manera asociada, la creación artística iberoamericana más innovadora en este campo.
- Archivo Turbulence (2019). La incorporación del proyecto Turbulence al MEIAC representa un paso muy importante en la estrategia seguida por el museo y que, a lo largo de los últimos años, ha venido identificándole en una posición de referencia en el ámbito que vincula la creación contemporánea con las posibilidades abiertas por los nuevos medios digitales. Así, a las aproximadamente 150 obras con que cuenta el MEIAC en su proyecto online Netescopio, se sumarán ahora las procedentes del archivo Turbulence.

Turbulence.org, con sede en Nueva York, ha desarrollado una incesante tarea de promoción del arte digital, de artistas de todo el mundo, desde sus inicios en 1996



hasta finales de 2016. Hoy cuenta con 230 piezas originales y material documental de más de 20 piezas performáticas multimedia. La colección incluye artistas de reconocida trayectoria internacional. Muchas de las obras que la conforman han recibido prestigiosos premios internacionales como el de Ars Electrónica, o han sido exhibidos en museos o eventos internacionales como la Bienal del Whitney. Lamentablemente, a finales de 2016, la última institución que financiaba el proyecto, The National Endowment for the Arts, dejó de dar su ayuda, debido a que la propia agencia, está en proceso de cierre, tal como fue anunciado por la nueva administración Trump.

Ante la situación inevitable del cierre de Turbulence, el MEIAC negoció la posibilidad de acoger este archivo. Como resultado del acuerdo alcanzado, las obras han pasado a ser alojadas en el servidor web del MEIAC, pudiendo de esta manera ser visitadas por el público internacional.

## **2. DATOS IDENTIFICATIVOS.**

### 2.1. 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 MEIAC, con la colaboración y bajo la coordinación del Servicio de Museos y Artes Visuales, adscrito a la Secretaría General de Cultura de la actual Consejería de Cultura, Turismo y Deportes de la Junta de Extremadura.

### 2.2. Ubicación.

El Museo Extremeño e Iberoamericano de Arte Contemporáneo está situado sobre el solar de la antigua cárcel de Badajoz, a su vez construida a mediados de los años cincuenta sobre un baluarte militar del siglo XVII. El proyecto del nuevo museo es obra del arquitecto José Antonio Galea. El complejo museístico está organizado en función de un eje axial y ordenado en tres zonas: un edificio para la exhibición de fondos y exposiciones, una construcción de nuevo alzado donde se asienta el área administrativa y un gran espacio ajardinado.

Teléfonos 924.01.30.60.

Fax 924.01.30.82.

Correo electrónico [meiac@juntaex.es](mailto:meiac@juntaex.es)

Página web [www.meiac.es](http://www.meiac.es)

Líneas y paradas de autobuses Líneas 3-4-5-6-7 (avda. Fernando Calzadilla).

Ubicación: C/ Museo, s/n. Badajoz – España.



### 2.3. Medios de prestación del servicio.

Horarios visita pública:

Martes a sábado: de 10 h a 14 h y de 17,30 h. a 20 h.

Domingos: de 10 h a 14 h Festivos: de 10 h a 15 h.

Cerrado: 1 y 6 de enero, 28 de febrero, 1 de mayo, 24 de junio, 24, 25 y 31 de diciembre.

Web:

A través de la dirección web [www.meiac.es](http://www.meiac.es), es posible acceder a una serie de ítems que dan información precisa para el visitante (tanto físico como virtual) sobre datos generales del museo (ubicación horarios, directorio), así como sobre su génesis y planteamientos teóricos y didácticos.

La web ofrece además información acerca de las exposiciones y proyectos vigentes, así como un histórico de los ya pasados. Entre ellos destacan los que se desarrollan en el espacio virtual y que pueden visitarse a través de sus propias url.

El trabajo de difusión ejercido por el MEIAC se completa en su página web dando acceso a las publicaciones del museo que es posible consultar en línea.

En relación a su vocación transfronteriza, es posible en el apartado "Red Transfronteriza" (que aparece en el frame de presentación), enlazar con las webs de aquellos



centros dedicados a la creación contemporánea en Extremadura y el Alentejo portugueses con los que el MEIAC colabora asiduamente.

Redes sociales:

Facebook: museoMEIAC

Twitter: @museomeiac

Instagram: @museomeiac

Tarifas: Entrada gratuita.

### **3. *NORMATIVA REGULADORA.***

DERECHO ESTATAL Y DERECHO EUROPEO:

- 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 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.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- 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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

**DERECHO AUTONÓMICO:**

- Ley 2/1999, de 29 de marzo, de Patrimonio Histórico y Cultural de Extremadura.
- Ley 3/2011, de 17 de febrero, de modificación parcial de la Ley 2/1999, de 29 de marzo, de Patrimonio Histórico y Cultural de Extremadura.
- Decreto 40/2008, de 7 de marzo, de creación del Patronato del Museo Extremeño e Iberoamericano de Arte Contemporáneo.
- Ley 18/2001 de 14 de diciembre, sobre Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma 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 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.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura de 24 de abril de 2018, por el que se establece la política de gestión de documentos de la Junta de Extremadura.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura de 26 de junio de 2018 por el que se aprueba la política de privacidad y seguridad de la información de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.



#### **4. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.**

1. La protección, conservación y restauración de los bienes muebles de valor histórico y artístico contemporáneo que custodia, promoviendo su enriquecimiento y mejora.
2. La exhibición ordenada de las colecciones en condiciones adecuadas para su contemplación y estudio, fomentando el acceso a las colecciones a visitantes españoles y extranjeros.
3. La atención y el apoyo a la investigación dentro de su especialidad y sobre los fondos del Museo. Este servicio se desglosa en los siguientes apartados:
  - Acceso de investigadores, críticos, y especialistas al estudio directo de los fondos de la colección del museo.
  - Asesoramiento en el acceso al fondo documental y bibliográfico del museo, al catálogo automatizado de la colección, y a redes de información nacionales e internacionales a través de Internet.
  - Hemeroteca de las más importantes publicaciones periódicas nacionales y extranjeras sobre arte contemporáneo.
  - Consulta restringida del archivo fotográfico.
  - Canje de publicaciones.
  - Préstamo interbibliotecario.
4. La organización y desarrollo de exposiciones temporales de arte contemporáneo y otras actividades de divulgación cultural relacionadas con sus colecciones y temática.
5. Impulsar el conocimiento, difusión y divulgación de las obras e identidad cultural del patrimonio artístico del museo mediante la realización de actividades didácticas respecto a sus contenidos y la presencia en redes o foros sociales de interés.
6. Prestar servicio de asesoramiento, información, estudio o dictamen de carácter científico o técnico que le sean requeridos por la Administración autonómica u otras entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro.
7. La elaboración y publicación de catálogos y monografías sobre sus colecciones y sobre temas relacionados con ellas, así como la publicación de catálogos de algunas de las exposiciones temporales u otras actividades culturales realizadas por el museo.
8. La colaboración y cooperación con otros museos, universidades, centros de investigación e instituciones y asociaciones culturales nacionales y extranjeras en la



organización y/o participación en actividades de intercambio de experiencias y conocimientos.

9. La cesión del uso de las instalaciones para actividades culturales no lucrativas de temática afín a los fondos y actividades del Museo, o de interés cultural, social o educativo.

#### **5. COMPROMISOS DE CALIDAD.**

1. El museo se compromete a recepcionar las obras de arte y documentos de valor histórico-artístico adquiridas por la Administración autonómica extremeña que le sean asignadas en el plazo máximo de dos meses.
2. El museo se compromete a responder a las peticiones depósito de bienes, documentos, objetos y obras de arte en el plazo máximo de seis meses.
3. 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, humanos, analógicos y digitales.
4. El museo facilitará a toda persona que acredite necesidad el acceso físico al estudio de los fondos, sin perjuicio de las restricciones que por razón de la conservación de los bienes custodiados puedan establecerse, comprometiéndose a sustanciar el acceso en un plazo máximo de un mes desde el momento de la recepción de solicitud motivada por escrito.
5. El museo se compromete a ofertar veinte puestos de lectura de acceso libre a las obras de referencia, monografías y catálogos de exposiciones.
6. El museo se compromete a formalizar el acuerdo y realizar del canje de publicaciones editadas por el MEIAC que le sean solicitadas por instituciones en el plazo máximo de un mes.
7. El museo se compromete a formalizar y realizar durante un mes el préstamo interbibliotecario de los fondos de la biblioteca permitidos (se exceptúan obras de referencia, materiales especiales, publicaciones periódicas y material reservado) solicitados por instituciones.
8. El museo se compromete a realizar, al menos, una exposición temporal al año o a promover otras actividades culturales como ciclos de conferencias, mesas redondas, etc.



9. El museo se compromete a ofertar actividades didácticas disponibles durante el curso escolar, apoyando a la comunidad docente en la preparación y realización de la visita y poniendo a su disposición diverso material didáctico.
10. El museo se compromete a ofertar talleres didácticos en periodos vacacionales adaptados a los contenidos del mismo.
11. El museo se compromete a contestar a las solicitudes de participación en actividades educativas en el plazo máximo de siete días hábiles desde la recepción de la solicitud.
12. El museo se compromete a evaluar anualmente 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 y a alcanzar una valoración media positiva.
13. El museo se compromete a ofertar una visita guiada semanal sin cita previa, de una hora de duración durante once meses al año para cualquier usuario interesado.
14. El museo se compromete a actualizar mensualmente su página web y correlativamente su página de Facebook y presencia en Twitter con el fin de difundir su oferta de actividades y facilitar la interacción con el público.
15. El museo se compromete a la elaboración del informe, dictamen o estudio que le sea solicitado formalmente en el plazo máximo de dos meses.
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 dos meses desde la formalización de la solicitud.

## **6. INDICADORES DE CALIDAD.**

- A. Porcentaje anual de formalizaciones físicas de recepción realizadas dentro del plazo máximo comprometido.
- B. Porcentaje anual de solicitudes de depósito de materiales contestadas en el plazo máximo comprometido.
- C. Número de quejas, reclamaciones o sugerencias por ausencia o errores en la información complementaria facilitada.
- D. Porcentaje anual desolicitudes de acceso a estudio de piezas sustanciadas en el plazo máximo comprometido.
- E. Número Quejas o reclamaciones por no acceder a puestos de lectura o al fondo documental y bibliográfico.



- F. Porcentaje anual de canje de publicaciones realizadas en el plazo máximo comprometido.
- G. Peticiones de instituciones de préstamos interbibliotecarios no atendidas.
- H. Número anual de exposiciones temporales realizadas u otras actividades de divulgación cultural.
- I. Porcentaje anual de actividades didácticas solicitadas y atendidas en la preparación o realización.
- J. Periodos vacacionales anuales en los que se ofertan talleres.
- K. Porcentaje anual de solicitudes de participación en actividades educativas contestadas en el plazo máximo comprometido.
- L. Valoración alcanzada por el servicio pedagógico en los cuestionarios puestos a disposición de la comunidad educativa.
- LL. Porcentaje anual de visitas guiadas solicitadas atendidas.
- M. Número de actualizaciones de la página web y publicaciones en redes sociales.
- N. Porcentaje de informes o dictámenes realizados dentro del plazo máximo comprometido.
- O. Porcentaje de solicitudes de préstamo de piezas tramitadas y resueltas en el plazo máximo comprometido.

## **7. 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 autonómica 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 la Transparencia y la 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 Ciudadano se ha implantado un teléfono de información administrativa, 924005194, con el siguiente horario: De lunes a viernes por las



mañanas de 08:30 a 14:30 horas y por las tardes de 16:00 a 18:00 horas. Durante el periodo comprendido entre el 16 de junio y el 15 de septiembre, ambos incluidos, los agentes sólo atenderán llamadas en horario de mañana. Fuera de este horario, se podrá dejar un mensaje en el buzón de voz que será atendido y contestado el día hábil siguiente”.

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.

## **8. 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 el 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.

Las 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 20.5 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.

#### **9. 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 Extremeño e Iberoamericano de Arte Contemporáneo cuenta 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:

- 9.1. Sistema de aseguramiento de la calidad. Anualmente 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.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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.
- 9.4. 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.



9.5. 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.

#### **10. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.**

Los ciudadanos, visitantes y usuarios que consideren que el MEIAC 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.

#### **11. 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.