Carta de Servicios
Museo de Brihuega

2021-2022

MUSEO DE
BRIHUEGA

ÍNDICE

Datos identificativos y fines del Museo 4

Servicios del Museo 5

Derechos de los usuarios 8

Participación de los usuarios 8

Quejas y sugerencias 9

Compromisos de calidad 10

Indicadores del nivel de calidad 11

Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación del servicio 12

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales 13

Medidas de subsanación 14

Información complementaria 14

Datos identificativos y fines del Museo

Datos identificativos

El MUSEO DE BRIHUEGA nació con la vocación de servir como centro de visitantes para la comprensión de los Paisajes Culturales de la villa desde las primeras ocupaciones humanas hasta época contemporánea. En el trascurso de la génesis del mismo, se fueron localizando diferentes materiales en los sótanos municipales, en la periferia de las iglesias de la localidad, etc. Materiales dispersos que no pasaron a formar parte del Museo de Guadalajara desde la creación del mismo y más concretamente con el traspaso de competencias a partir de la década de los ochenta del pasado siglo XX. Los objetos no son muy numerosos y se incorporaron al discurso del espacio museográfico.

Un primer bloque de materiales cerámicos con cronología amplia, desde la Edad del Hierro a la época medieval, aunque mayoritariamente pleno medievales, estaban depositados en los sótanos municipales. Estos hallazgos se produjeron durante el trascurso de obras, limpiezas o hallazgos casuales, antes del traspaso de competencias y no se entregaron al Museo de Guadalajara en su día, seguramente por considerarse irrelevantes. Se trata de materiales seriados, pero que permiten entender ese recorrido lineal del Museo. Esta pequeña colección se complementó con unas réplicas de industria lítica realizadas por el Laboratorio de Arqueología Experimental de la UAM, debido a la importancia de los afloramientos de sílex del T.M., que se utilizaron desde la Prehistoria Antigua, Reciente y época Moderna. El segundo bloque se trata de una serie de objetos ligados a la Guerra Civil española también conservados en los sótanos municipales, desde arcones de Sanidad Militar, elementos de tallaje, así como toda una serie de elementos bélicos, desde piezas de la vestimenta al armamento. Todo fue clasificado y ordenado.

Por otro lado, ligado a los diferentes hitos de los Paisajes de Brihuega -Durón, Villaviciosa, Fabrica de Paños…-, se recibieron algunas donaciones de personas ligadas al estudio de los mismos. Vila-Rojo a Durón o el arquitecto Andrés Perea a la restauración de la Fábrica de Paños. Finalmente, algunos objetos del periodista Echenique que vivió en Brihuega en la casa situada enfrente de la sede del Museo.

El MUSEO DE BRIHUEGA también acoge en una sala el Archivo Municipal de Brihuega.

Fines

El Museo es una institución científica y cultural. Sus actividades se dirigen tanto a favorecer el acceso físico e intelectual a las colecciones mediante la exposición, divulgación e investigación de sus con-tenidos, como a su conservación y documentación. También forman parte de sus fines facilitar la consulta y el estudio a los investigadores y garantizar el préstamo de los distintos objetos en las condiciones más idóneas.

Son funciones del Museo de Brihuega son:

- La conservación, catalogación y exhibición ordenada de los bienes culturales a él asignados.
- La investigación en el ámbito de su especialidad y en torno a sus fondos.
- La organización periódica de exposiciones relacionadas con sus contenidos.
- La elaboración y publicación de catálogos y monografías de sus fondos y de otros temas con ellos relacionados.
- El desarrollo de una actividad divulgativa y didáctica respecto a sus contenidos.
- La cooperación con otros museos e instituciones de su mismo ámbito temático, tanto a nivel nacional como internacional.

Servicios del Museo

Exposición permanente

El Museo de Brihuega ocupa el solar del Convento de San José. Cuenta con una plaza ajardinada pública, enfrente el antiguo Colegio de Gramáticos y en un lateral la muralla medieval de la villa. En la planta baja un vestíbulo con una escalera que conduce a la primera planta, donde se encuentra la Sala de Exposiciones en la antigua iglesia conventual y el Mvseo en el claustro superior, así como los servicios.

Los pasillos claustrales sirven para desarrollar un itinerario cronocultural desde la Prehistoria Antigua a la época contemporánea. En la primera panda o galería se traza el recorrido desde la Prehistoria Antigua, Reciente, Edad del Hierro y época romana. La segunda panda se ocupa de la Brihuega Medieval y Moderna; la tercera galería, se dedica a la villa en el siglo XIX y, por último, la cuarta galería a la Guerra Civil española.

Las dos naves adosadas al claustro sirven para desarrollar temas concretos de la historia briocense. La primera, la Brihuega de Sebastián Durón y la Guerra de Sucesión -Batalla de Villaviciosa y toma de Brihuega-. La segunda, se dedica a la Real Fábrica de Paños.

En un espacio anexo a la iglesia y comunicado con el claustro superior se ha dispuesto el Archivo de la villa.

Exposiciones temporales

Como complemento a la exposición permanente, el Museo programa anualmente una exposición temporal en colaboración con otras instituciones.

Las salas dedicadas a ellas se encuentran situadas en la planta primera del edificio, en la parte alta de la antigua iglesia del complejo.

Actividades culturales y educativas

El Museo programa a lo largo del año diversas actividades culturales y educativas en relación con sus contenidos.

Se organizan:

- Conferencias
- Conciertos
- Visitas guiadas.
- Actividades extraordinarias con motivo del Día internacional de los Museos, l, el Día internacional de la Mujer o la Semana de la Ciencia, etc.
- Presentaciones de libros

La mayor parte de estas actividades se ofrece gratuitamente.

En el transcurso del año el Museo informa a sus visitantes sobre el calendario de actividades, lo expone junto a la puerta de entrada, envía noticias por correo electrónico a quienes lo solicitan y lo publica en la página web del ayuntamiento y en las redes sociales.

Archivo

Contiene fondos documentales del municipio.

Los usuarios pueden acceder a estos fondos previa solicitud al Ayuntamiento de Brihuega.

Consulta de fondos museísticos y documentales

El Museo, previa solicitud al Ayuntamiento de Brihuega, facilita a los investigadores el acceso a las colecciones y documentación, en dos niveles:

- Acceso a la información y a la documentación sobre los fondos del Museo
- Acceso directo a los fondos documentales

La prestación de todos los servicios detallados se producirá sin menoscabo del normal funcionamiento del Museo y siguiendo las directrices e instrucciones de los responsables.

Publicaciones

El Ayuntamiento de Brihuega, con el objetivo de difundir su actividad en todos los ámbitos, publica guías y catálogos de la colección o de exposiciones temporales, trípticos de visita y folletos de actividades culturales y educativas programadas por el Museo.

Página web

- La página web del Museo ofrece:
- Información general sobre: cómo llegar al Museo, horario, condiciones de entrada, normas de uso
- Carta de Servicios (descargable en PDF)
- Información sobre actividades didácticas y edu-cativas, así como sobre las exposiciones temporales
- Redes sociales: el Museo también lleva a cabo su actividad divulgativa, educativa y lúdica a través de las redes sociales en las que está presente (Facebook, Twitter, Instagram)

Cesión de espacios

Espacios como la parte superior de la antigua iglesia pueden cederse para actividades de carácter cultural tales como exposiciones, conciertos, reportajes fotográficos, periodísticos, etc.

Para ello se ha de dirigir una solicitud al Ayuntamiento de Brihuega y abonar las tasas correspondientes.

Otros servicios

El espacio dispone de baños.

Derechos de los usuarios

Derechos constitucionales

Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (ar- tículo 44.1 de la Constitución Española). Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley (artículo 29.1 de la Constitución Española).

Derechos genéricos

Los usuarios tienen derecho 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.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes (Artículos 13.e, 13.f y 13.i de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Derechos específicos

Igualmente los usuarios tendrán derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Museo.
- Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita.
- Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias para la visita.
- Acceder gratuitamente o con tarifa reducida cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.

Participación de los usuarios

Los usuarios del Museo podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

La formulación de las quejas y sugerencias que consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios. Escritos dirigidos al Ayuntamiento de Brihuega.

Normativa reguladora

Normativa nacional:

Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), de Patrimonio Histórico Español.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE del 10).

Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ley 45/2015, de 14 de octubre (BOE del 15), de Voluntariado.

Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril (BOE del 22), 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.

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.

Normativa autonómica:

Ley 4/1990, De 30 de mayo, del Patrimonio Histórico de Castilla - La Mancha (Docm, 13/06/1990; Boe, 14/09/1990)

Ley de Museos. Ley 2/2014, de 8 de Mayo, de Museos de Castilla-La Mancha

Orden de precios públicos de los Museos. Orden 68/2018, de 18 de abril

Quejas y sugerencias

Formas de presentación

Los usuarios podrán presentar sus quejas y suge- rencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en el Museo y en los registros de recepción y salida del ayuntamiento de Brihuega
- Por correo electrónico a la siguiente dirección: ayto@aytobrihuega.com
- Por correo postal, mediante envío a la dirección del Ayuntamiento, Plaza del Coso, 1, 19400 Brihuega, Guadalajara.

Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados en su cumplimentación por los funcionarios responsables.

Plazos de contestación

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho período se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido, el ciudadano no hubiera obtenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Dirección General de Recursos Humanos e Inspección de los Servicios de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de Castilla-La Mancha para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Efectos

Las quejas 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 aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

Compromisos de calidad

El Museo ofrece sus servicios con unos compromisos de calidad que se especifican a continuación:

Poner a disposición del visitante información sobre el contenido e itinerario de la visita al Museo.

Informar de la programación de las actividades culturales y educativas como sigue:

- Trimestralmente en las instalaciones del Museo a través de la zona de acogida.
- Mensualmente por redes sociales a los ciudadanos inscritos en la base de datos de difusión de actividades del Museo.
- Respondiendo a las solicitudes de información en un plazo máximo de 72 horas desde su recepción.

Realizar, al menos, una exposición temporal al año.

Realizar, al menos, unas actividades culturales o educativas al año.

Realizar, como mínimo, 1 visita guiada al año dirigidas a diferentes colectivos

Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de un día hábil desde su recepción.

Responder en un plazo máximo de ocho días hábiles a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos y a las solicitudes de visitas al archivo.

Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a siete días hábiles desde su recepción en el Ayuntamiento o en el Museo.

Responder a las solicitudes de información sobre las condiciones de visita y servicios en un plazo máximo de siete días hábiles.

Responder en un plazo máximo de un mes a las solicitudes de información que requieran algún tipo de investigación y acusar recibo de las mis- mas en un plazo máximo de siete días hábiles.

Indicadores del nivel de calidad

El Museo evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta la cantidad de:

Quejas formuladas anualmente por ausencia de material informativo a disposición del público.

Información sobre la programación de las actividades culturales y educativas comunicada:

- Trimestralmente en las instalaciones del Museo a través de la zona de acogida.
- Mensualmente por redes sociales a los ciudadanos inscritos en la base de datos de difusión de actividades del Museo.
- Respondiendo a las solicitudes de información en un plazo máximo de 72 horas desde su recepción.

Exposiciones temporales celebradas en el año.

Talleres u otras actividades culturales o educativas realizados al año.

Visitas guiadas realizadas al año, dirigidas a diferentes colectivos.

Actividades culturales realizadas en colaboración con otras instituciones.

Contestaciones enviadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de un día hábil y porcentaje sobre el total.

Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, solicitudes de acceso al archivo contestadas en el plazo máximo de ocho días hábiles y porcentaje sobre el total.

Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a siete días hábiles desde su recepción en el Museo y el Ayuntamiento y porcentaje sobre el total.

Respuestas a las solicitudes de información sobre las condiciones de visita y servicios enviadas en un plazo máximo de siete días hábiles y porcentaje sobre el total.

Respuestas enviadas a las solicitudes de información que requieran algún tipo de investigación en el plazo de un mes y acuses de recibo de estas solicitudes enviados en un plazo máximo de siete días hábiles y porcentajes sobre los totales.

Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación del servicio

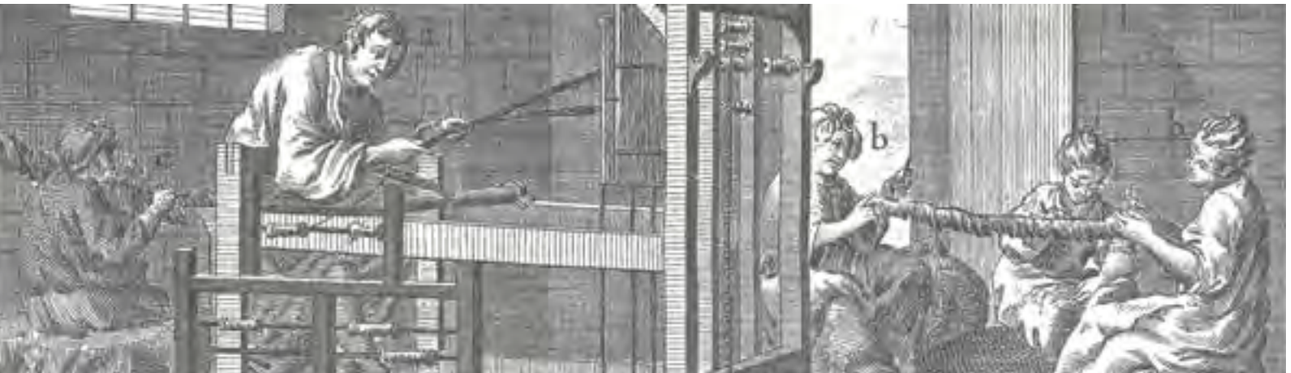
Para asegurar la igualdad de género, el Museo de Brihuega presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a todos los ciudadanos.

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todos los usuarios del Museo, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones del servicio, el Museo cuenta con señalización exterior e interior (carteles informativos, placas indicadoras) y para atender a los usuarios en sus instalaciones dispone de un punto de información al público en la zona de taquillas.

Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal del Museo se guiará por un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:

- Compromiso ético de actuación: en el desarrollo de su trabajo diario, el personal del Museo velará para que los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.
- En el desarrollo de su trabajo diario, el personal del museo que realice su labor en contacto directo con el público atenderá las siguientes reglas:
  - Identificarse adecuadamente.
  - Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
  - Tratar de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
  - Atender al público en todo momento con amabilidad.



En cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad, hay que tener en cuenta que el Museo es un edificio histórico, originalmente religioso.

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

El Museo de Brihuega dispone de un servicio de seguridad cuya finalidad es la protección integral de los bienes que se encuentran en la Institución.

El Museo dispone de un plan de evacuación y emergencia convenientemente señalizado, cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y dispone de un manual de autoprotección.

Prevención de riesgos laborales

Entre las medidas particulares que el Museo adopta para garantizar la seguridad y salud de los visitantes y de los trabajadores del Centro, destacan las siguientes:

Informar a los visitantes y a los trabajadores del Museo, mediante paneles y planos de situación, sobre la ubicación de puertas y escaleras de emergencia, así como sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio.

Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alar- mas y medios de extinción de incendios, para garantizar su operatividad en todo momento.

Formar a los empleados del Museo en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.

Efectuar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios para los empleados y para el público.

El Museo tiene también operativos los siguientes sistemas:

- Sistema de seguridad antirrobo
- Sistema de seguridad contra incendios
- Plan de seguridad e higiene en el trabajo

Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que el Museo de Brihuega ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito a la Dirección del Museo (Ayuntamiento, Plaza del Coso, 1, 19400 Brihuega, Guadalajara.), que les contestará por escrito.

En el caso de incumplimiento, el Ayuntamiento de Brihuega, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

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

Información complementaria

Horarios

Del 1 de enero al 31 de mayo:
sábados, domingos y festivos de 11.00h a 14.00h y de 16.00h a 18.00h.

Del 1 de junio al 30 de septiembre
Martes, miércoles y jueves de 11.00h a 14.00h
Viernes, sábados, domingos y festivos de 11.00h a 14.00h y de 17.00h a 20.00h.

Del 1 de octubre al 31 de diciembre
sábados, domingos y festivos de 11.00h a 14.00h y de 16.00h a 18.00h.

El mes de julio, debido a la elevada afluencia turística, se estableció
un horario más amplio:
De lunes a domingo: de 11.00h a 14.00h y de 17.00h a 20.00h.

Precios

El coste de la entrada general es de 2€ por persona y 30€ para grupos mayores de 15 personas.

Direcciones

Museo de Brihuega

Plaza de Manu Leguineche, 19400 Brihuega, Guadalajara

Teléfono: (+34) 949 280 442

Correo electrónico: turismo@aytobrihuega.com

http://turismobrihuega.com/index.php/museo

CÓMO LLEGAR

Museo de Brihuega

Plaza de Manu Leguineche, 19400 Brihuega, Guadalajara

*** La Unidad responsable de la Carta de Servicios es el Ayuntamiento de Brihuega.**

Auntamiento de Brihuega

MUSEO DE BRIHUEGA