Museos de las Peñuelas. *(Museo de Arqueología e Historia de Melilla y Museo Etnográfico de las Culturas Amazigh y Sefardí)*

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan una serie de servicios, entre los que se encuentran los ***MUSEOS DE LAS PEÑUELAS conformado por el Museo de Arqueología e Historia de Melilla y Museo Etnográfico de las Culturas Amazigh y Sefardí.***

Esta Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de estos servicios, evaluando periódicamente las distintas actividades culturales o artísticas que se realizan en los Museos y, con ello conseguir una mejora continua del servicio.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de los Museos de las Peñuelas, se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor la competencia en esta materia.

El órgano directivo responsable es la Dirección General de Cultura y Festejos.

Definición- Misión.

Los Museos de las Peñuelas es una institución científica y cultural que fue inaugurado el 24 de marzo de 2011, apadrinando el acto el pintor Antonio López.

La misión de los Museos es exhibir ordenadamente las colecciones en condiciones adecuadas para su contemplación y estudio, así como garantizar su protección y conservación. Desarrollar programas de exposiciones permanentes y temporales, impulsar el conocimiento, difusión y comunicación de las obras e identidad cultural del patrimonio artístico de los Museos y desarrollar actividades didácticas respecto a sus contenidos.

Normativa Reguladora.

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de fecha 27 de enero de 2017. (BOME Extraordinario núm. 2 de 30 de enero de 2017)
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica.

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Museos de titularidad estatal y del Sistema Español de Museos.
- Orden de 13 de junio de 2001 por la que se determina la composición de la Junta Superior de Museos.
- Orden nº 795 de fecha 14 de agosto de 2009, relativa a aprobación definitiva del decreto por el que se regulan los Museos y las exposiciones permanentes dependientes de la Ciudad Autónoma de Melilla. (4636-2238)
- Rectificación de error del anuncio publicado en el BOME n.º 4636 de fecha 21 de agosto de 2009, relativa a aprobación definitiva del decreto por el que se regulan los Museos y exposiciones permanentes de la Ciudad Autónoma de Melilla. (4647-2459)

Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4.618, de 18 de junio de 2009).

a) Derecho de acceso a los centros y oficinas.

b) Derecho a recibir una atención adecuada.

c) Derecho a recibir información.

d) Derecho a una Administración comprensible.

e) Derecho a presentar documentos.

f) Derecho a no tener que presentar documentos.

g) Derecho a presentar quejas y sugerencias.

h) Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano.

i) Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.

j) Derecho a la protección de las personas con discapacidad.

k) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.

l) Derecho a unos servicios públicos de calidad.

m) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.

- Los establecidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Los recogidos en la Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales

- Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

3. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana.

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias.**
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (http://www.melilla.es): es necesario **certificado digital.**

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012).

4. Disponibilidad y accesibilidad al Servicio de los Museos de las Peñuelas.

MUSEOS DE LAS PEÑUELAS
Plaza de los Aljibes nº 2-4

Exposición permanente:

- Planta primera: Prehistoria, fenicios, púnicos, mauros, romanos, islam, moderna y contemporánea
- Área 1 Prehistoria y Neolítico
- Área 2 Melilla fenicia y púnica
- Área 3 Mauros y romanos
- Área 4 Melilla islámica
- Área 5 Melilla española
- Área 6 Melilla contemporánea
- Planta baja y patio: Cultura Sefardí, Cultura Amazigh y colección pétrea patio.

HORARIO MUSEOS

- Martes a sábados: 10.00-14.00h. 16.00-20.00 h.
- Domingos: 10.00-14.00h
- Verano (del 1 de mayo al 1 de octubre)
- Martes a sábados: 10.00-14.00 h. 17.00-21.00 h
- Otros horarios especiales establecidos por la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor**.**

HORARIO BIBLIOTECA Y ARCHIVO

- Martes a viernes**:** de 10.00 a 14.00 horas.

5. Servicios Prestados.

Los Museos de las Peñuelas ofrecen diferentes servicios, entre los que se encuentran:

- **Exposición permanente:** Está organizada en 8 áreas que permiten hacer un recorrido histórico por Melilla y su entorno desde la Prehistoria hasta la actualidad (Prehistoria, fenicios, púnicos, mauros, romanos, islam, moderna y contemporánea), así como de la cultura Sefardí y Amazigh.
- **Exposiciones temporales:** Para complementar la exposición permanente, los Museos ofrece exposiciones temporales relacionadas con su temática y con el discurso expositivo de la colección expuesta permanentemente. Estas exposiciones pueden ser de producción propia o bien realizada en colaboración con otras instituciones. Entre ellas destacan: «Piezas invitadas», «Piezas restauradas y «Nuevas adquisiciones».
- **Biblioteca y archivo:** La biblioteca de los Museos de las Peñuelas contiene publicaciones científicas de arqueología, museología, historia y arte. A sus fondos pueden acceder investigadores, estudiantes universitarios y profesores, que contiene la historia del Museo Municipal desde su fundación hasta la actualidad.
- **Acceso de investigadores a las colecciones de los Museos:** Los investigadores que deseen trabajar sobre las colecciones deben solicitarlo previamente a la Dirección de los Museos. El acceso debe producirse sin menoscabo para el normal funcionamiento de los servicios y siguiendo las directrices de los responsables de los Museos.
- **Departamento de difusión:** Ofrece ayuda para realizar la visita mediante publicaciones informativas y didácticas, organización de actividades divulgativas en las salas de exposiciones, asesoramiento para la preparación de la visita y apoyo para su realización.

- **Centro de prehistoria, arqueología y patrimonio histórico:** Área de los Museos encargado de la protección de las colecciones de los Museos a través de la aplicación de los tratamientos de conservación preventiva y restauración, las colecciones de la pinacoteca, así como coordinar la totalidad de las actuaciones arqueológicas que se realizan la Ciudad Autónoma de Melilla dando apoyo a las demás instituciones.
- **Servicio fotográfico:** Los Museos cuentan con un importante archivo fotográfico, cuyas copias están disponibles para su venta.
- **Librería y tienda:** Se venden diversos productos: guías, catálogos, libros, CDS, cerámicas, camisetas, llaveros, reproducciones y postales, entre otros.
- **Consigna:** Los Museos disponen de servicio gratuito de consigna.
  Por motivos de seguridad, será obligatorio depositar en consigna todos aquellos objetos que por su tamaño o forma puedan ser considerados peligrosos.
  Los Museos no se harán responsables del deterioro o desperfectos que puedan sufrir objetos frágiles contenidos en bolsas y equipajes custodiados.
- **Servicio sillitas de bebes:** Los Museos tienen a disposición de los visitantes servicio de sillitas de bebé si lo solicita.
- **Accesibilidad.** Los Museos facilitarán a los visitantes que lo soliciten sillas de ruedas.

6. Modalidad de prestación del Servicio.

Los diferentes servicios se ofrecen de modo presencial. Además, el acceso de los investigadores a las colecciones de los Museos, el centro de prehistoria, arqueología y patrimonio histórico, el servicio fotográfico y la librería y tienda, se realizan de forma telemática.

7. Plazos.

Los plazos para acceder a los servicios son los siguientes:

- **Exposición permanente:** Inmediato.
- **Exposiciones temporales: Cada** tres meses.
- **Biblioteca y archivo:** 7 días.
- **Grupos:** 48 horas.
- **Acceso de investigadores a las colecciones de los Museos:** 7 días.
- **Departamento de difusión:** Inmediato.
- **Centro de prehistoria, arqueología y patrimonio histórico:** Inmediato.
- **Servicio fotográfico:** 7 días.
- **Librería y tienda:** Inmediato.
- **Consigna:** Inmediato.
- **Accesibilidad:** Inmediato.
- **Servicio sillitas de bebes:** Inmediato.

8. Compromisos.

Genéricos:

1. **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
2. **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
3. **Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
4. **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible, pero ofreciendo un servicio de confianza.
5. **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
6. **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

1. Informar de la programación de las actividades culturales y educativas vía postal, vía telemática y a través de la web.
2. Realizar al menos una exposición temporal al año, en la que se desarrolle, como mínimo, una visita guiada para escolares con necesidades educativas especiales.
3. Realizar, como mínimo, 12 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes entidades o colectivos de la Ciudad de Melilla
4. Realizar, al menos, un taller u otra actividad cultural y educativa en el trimestre.
5. Valorar el grado de satisfacción de los visitantes con respecto a los servicios que prestan los Museos mediante la entrega de cuestionarios.
6. Responder, en un plazo máximo de una semana, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos; a las solicitudes de acceso a la biblioteca y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.

9. Indicadores

1. Información de las actividades de los Museos.
2. Nº de visitas guiadas para escolares con necesidades educativas especiales.
3. Nº de visitas guiadas al año a entidades o colectivos de la Ciudad de Melilla.
4. Nº de talleres o actividades culturales o educativas realizados al trimestre.
5. Realización de cuestionario de satisfacción para los Museos.
6. Plazo de respuesta a las peticiones de investigadores para consulta de fondos museísticos/ Plazo de respuesta a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.

10. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

- **Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor**
  Miguel de Cervantes, 7
  Teléfono: 952699193
  Fax: 952699158
- **Museos de las Peñuelas**
  Plaza de los Aljibes nº 2-4
  Teléfono: 952-976216
  Fax: 952-976217
  Correo: Museos@melilla.es

  HORARIO
  De martes a sábados: 10.00-14.00h. 16.00-20.00 h. Domingos**:** 10.00-14.00h
  Verano (del 1 de mayo al 1 de octubre)
  De martes a sábados: 10.00-14.00 h. 17.00-21.00 h
  Otros horarios especiales establecidos por la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor.

- **Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.**
- **Teléfono de información y atención al ciudadano 010.**

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor
Dirección General de Cultura y Festejos
Negociado de Actividades, Promoción y Difusión
Correo electrónico: consejeriacultura@melilla.es