



I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

D. OTRAS DISPOSICIONES

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA

ORDEN PRE/343/2026, de 9 de abril, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Museo Etnográfico de Castilla y León.

Las Cartas de servicios son herramientas de gestión de Calidad, de comunicación, participación y transparencia que acercan la Administración a los ciudadanos, facilitan avanzar en la implantación de la mejora continua y en la Calidad de la prestación de los servicios públicos.

Mediante las Cartas de servicios la Administración de Castilla y León informa sobre los compromisos de Calidad de los servicios públicos que presta, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

El Decreto 4/2021, de 18 de febrero, establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y regula en el capítulo III el procedimiento de aprobación y el sistema de gestión de las Cartas de servicios.

El citado Decreto establece en su artículo 17 que las Cartas de servicios se aprobarán por orden de la consejería competente en materia de Calidad de los servicios, a propuesta del centro directivo competente en dicha materia, previendo que la aprobación de las Cartas de servicios se hará pública mediante la inserción de un extracto del contenido de esta en el Boletín Oficial de Castilla y León y se difundirá, tal como prevé su artículo 7, a través del portal de transparencia de la página web de la Junta de Castilla y León y demás medios de difusión de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y en las respectivas dependencias administrativas interesadas, así como en las oficinas y puntos de asistencia en materia de registro.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 1.gg) del el Decreto 6/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de la Presidencia, modificado por el Decreto 14/2024, de 18 de julio, corresponde a esta Consejería «el diseño y la ejecución de programas y proyectos para el desarrollo y evaluación de la calidad de los servicios, así como la evaluación de su funcionamiento».

Por lo expuesto, de conformidad con la competencia que se deriva de este Decreto 4/2021, de 18 de febrero y visto el informe emitido por el Servicio de Calidad, Innovación y Participación Ciudadana, así como la propuesta de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios



RESUELVO:

Primero.

Aprobar la Carta de servicios del Museo Etnográfico de Castilla y León, cuyo extracto aparece como anexo a la presente Orden.

Segundo.

La Carta se difundirá según lo establecido en el Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y por aquellos medios que se consideren más idóneos para facilitar su conocimiento por la ciudadanía.

Tercero.

Esta Orden tendrá eficacia a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

Valladolid, 9 de abril de 2026.

El Consejero de la Presidencia,
Fdo.: LUIS MIGUEL CONZÁLEZ GAGO

ANEXO**CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO ETNOGRÁFICO DE CASTILLA Y LEÓN****I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL MUSEO (extracto)***Datos identificativos*

El Museo Etnográfico de Castilla y León (MECYL) es una institución de carácter científico y cultural cuyo ámbito territorial es la Comunidad Autónoma de Castilla y León, y tiene el propósito de contribuir al enriquecimiento cultural de la sociedad mediante la exposición de diferentes piezas y manifestaciones etnográficas y antropológicas que constituyen una parte fundamental del patrimonio cultural, así como mediante su programa cultural que engloba una gran diversidad de formatos culturales. Se ubica en el centro del casco histórico de la ciudad de Zamora.

Fines:

- a) Conservar los bienes integrantes del patrimonio etnográfico de Castilla y León, cualquiera que sea su naturaleza.
- b) Investigar, documentar y registrar, en cualquier tipo de soporte, las manifestaciones expresiones o elementos culturales de las comunidades, pueblos y habitantes de Castilla y León.
- c) Exhibir sus colecciones para mostrar y explicar la cultura en todos sus aspectos desde una perspectiva antropológica.
- d) Organizar exposiciones temporales que muestren la cultura en diferentes ámbitos territoriales y temporales.
- e) Desarrollar actividades didácticas en relación con los contenidos y objetivos del Museo.
- f) Elaborar, editar y publicar, en cualquier tipo de soporte, catálogos, guías, estudios, monografías, documentales, grabaciones, o cualquier otra obra relacionada con las funciones y objetivos del Museo.
- g) Impulsar y promover los estudios y el conocimiento del patrimonio etnográfico y fomentar el análisis antropológico, cultural y social.
- h) Facilitar el estudio de sus fondos a investigadores y profesionales, sin perjuicio de las restricciones que por razón de la conservación de los bienes puedan establecerse.
- i) Establecer relaciones de cooperación y colaboración con otros museos, universidades, centros de investigación o instituciones culturales nacionales o extranjeros, para el intercambio de experiencias y conocimientos, así como para la organización de proyectos o actividades conjuntas.
- j) Cualesquiera otras que sobre el patrimonio etnológico le encomiende la Junta de Castilla y León.

II. SERVICIOS DEL MUSEO (extracto)

Exposición permanente

Exposición permanente de carácter fundamentalmente antropológico. Se articula en cinco temáticas principales:

- El espacio y el entorno (Los trabajos y los días, el espacio, los ingenios, la naturaleza y su uso, intervención del ser humano, la mecanización, los enseres y el hábitat).
- El tiempo y los ritos (Representaciones del tiempo, medida del tiempo, ritos cíclicos, la fiesta, el ciclo vital, los astros y la tierra, el tiempo meteorológico).
- La forma y el diseño (La forma, la estética, la ornamentación, entidad, identidad y permanencia).
- El alma y el cuerpo (Los mitos y su interpretación, las ideas y las creencias, la educación y la sociedad, la norma y la ley, el sentido común, lenguajes compartidos, lenguas que nos identifican y nos diferencian, el cuerpo y cambios culturales).
- El barro: símbolo y función (El barro en la mitología y en la religión, los cuatro elementos, el barro en la vida y en la muerte, el barro en los oficios, el barro y la arquitectura).

Exposiciones temporales

El Museo Etnográfico de Castilla y León ofrece una programación anual de exposiciones temporales, con un enfoque científico, artístico y divulgativo con la finalidad de profundizar en el conocimiento del patrimonio etnográfico en sus más diversas vertientes.

Actividades didácticas y proyectos educativos

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

- Visitas Guiadas: público general, público infantil, estudiantes, docentes, tercera edad, asociaciones, personas con discapacidad.
- Itinerarios Didácticos: adaptados a los contenidos curriculares de los diferentes ciclos educativos reglados.
- Talleres Didácticos: diseñados para diferentes sectores de público.
- Programas educativos del Museo.

Actividades culturales

Programación de actividades culturales propias o en colaboración con otras entidades: ciclos de conferencias, actividades de carácter artístico, divulgativo, de formación y científicas.

Publicaciones

El MECyL edita periódicamente publicaciones sobre etnografía enfocadas en diferentes vertientes siempre enfocado a la recuperación, estudio y valoración de este valioso patrimonio de Castilla y León. Buena parte de este extenso catálogo está disponible para su descarga en la web del centro. También se editan publicaciones audiovisuales de la misma temática etnográfica.

Consulta de fondos museísticos y documentales

Se deberá realizar una solicitud escrita a la Dirección del Centro a través de modelo normalizado de acuerdo con el procedimiento aprobado el 22 de agosto de 2024 y que puede ser consultado en <http://www.fundacionsiglo.es/web/es/acciones-promocion-cultural/museos-regionales.html>

Tienda y librería

El Museo Etnográfico de Castilla y León dispone de una tienda y librería que cuenta con una buena selección de libros relacionados con sus fines y, además, ofrece productos propios del centro.

Web

El centro dispone de una página web (www.museo-etnografico.com)

Biblioteca

El Museo cuenta con un Servicio de biblioteca especializada. La consulta en sala está abierta a investigadores acreditados, personal docente, estudiantes y público interesado. Su uso está sometido a disponibilidad de espacio y de personal de atención. También se puede solicitar el prestamos de publicaciones.

Préstamo de obra y asesoramiento a instituciones públicas

El centro ofrece las piezas integrantes de su colección para préstamo temporal con el fin de participar en exposiciones nacionales e internacionales, siempre que se cumplan criterios técnicos y administrativos. Asimismo, el museo ofrece asesoramiento a instituciones públicas en las materias propias del centro.

Cesión de espacios

Determinados espacios pueden ser alquilados, en función de la disponibilidad, para actividades de carácter cultural.

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Derechos constitucionales

- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (artículo 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

- 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 (artículo 13.e de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades cuando así corresponda legalmente (artículo 13.f de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del ordenamiento jurídico.
- Relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (artículo 13.i de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Derechos específicos

- Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita, quedando estos recogidos en normas claramente visibles para el público.
- Ser informados de las actividades programadas y obtener información complementaria para un mejor aprovechamiento de la visita.
- Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene necesarias para la visita.
- Acceder gratuitamente o mediante tarifa reducida, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.

Participación de los usuarios

Los ciudadanos podrán participar personalmente o a través de sus órganos de representación y participación en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios mediante:

- Los escritos remitidos a la Dirección del Museo, o a las instancias de las que depende.
- Formulando sugerencias y quejas que consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Respondiendo a las convocatorias y encuestas que realice el Museo.

IV. NORMATIVA REGULADORA

Específica del Museo

- Decreto 43/2004, de 29 de abril, por el que se crea el Museo Etnográfico de Castilla y León.
- Orden CYT/1305/2003, de 14 de octubre, de la Consejería de Cultura y Turismo, sobre la creación, puesta en funcionamiento y gestión del Museo Etnográfico de Castilla y León.
- Orden CYT/1513/2004, de 2 de septiembre, por la que se regula la composición y funciones del Consejo Rector del Museo Etnográfico de Castilla y León.

General

- Convención de la UNESCO, del 16 de noviembre de 1972, sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Decreto 245/1995, de 30 de noviembre, por el que se regula la aceptación de fondos a título gratuito en los museos gestionados por la Comunidad de Castilla y León.
- Decreto 13/1997, de 30 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo parcial de la Ley de Museos de Castilla y León.
- Ley 7/2024, de 20 de junio, de Patrimonio Cultural de Castilla y León
- Decreto 37/2007, de 19 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para la Protección del Patrimonio Cultural de Castilla y León.
- Ley 2/2014, de 28 de marzo, de Centros Museísticos de Castilla y León.
- Decreto 18/2014, de 24 de abril, por el que se crea y regula el Consejo de Archivos, Bibliotecas y Centros Museísticos de Castilla y León.
- Ley 10/2015, de 26 de mayo, para la salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial
- Decreto 31/2016, de 7 de septiembre, por el que se crea y regula el Directorio de Centros Museísticos de Castilla y León.
- Orden CYT/1165/2023, de 4 de octubre, relativa a las condiciones de acceso con animales de compañía en edificios y dependencias públicas dependientes de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte.
- Acuerdo 54/2017, de 14 septiembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueba el III Plan de Actuación en Centros Museísticos de Castilla y León 2017-2020.

- Orden CYT/328/2017, de 21 de abril, por la que se desarrolla el procedimiento de autorización de centros museísticos.
- Ley 1/2017, de 18 de abril, sobre restitución de bienes culturales que hayan salido de forma ilegal del territorio español o de otro Estado miembro de la Unión Europea, por la que se incorpora al ordenamiento español la Directiva 2014/60/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de mayo de 2014.
- Decreto 26/2012, de 5 de julio, por el que se crea y regula el Consejo para las Políticas Culturales de Castilla y León.

V. SUGERENCIAS Y QUEJAS (extracto)

Formas de presentación

Las sugerencias y quejas se podrán presentar según lo establecido en el artículo 32 del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León:

Plazos de contestación

El centro dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo 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 Fundación Siglo para el Turismo y las Artes de Castilla y León para conocer los motivos de la falta de contestación.

VI. COMPROMISOS DE CALIDAD

De acuerdo con los servicios ofrecidos, el Museo Etnográfico de Castilla y León determina los siguientes compromisos de calidad:

- Facilitar al público la visita a la exposición permanente en horario ordinario informando del mismo en el propio Museo, en la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León, y en los diversos medios de difusión en su caso.
- Proporcionar a los visitantes información suficiente sobre los servicios que ofrece el Museo, sobre el contenido de la exposición permanente y sus posibles itinerarios, y sobre las colecciones.
- Enviar por correo la información relativa al Museo cuando así se solicite por el interesado.
- Informar con una antelación de al menos dos semanas sobre las exposiciones temporales, las actividades culturales y las actividades educativas a desarrollar en el Museo.

- Responder a las solicitudes de reserva y/o atención a grupos en el plazo máximo de veinticuatro horas hábiles.
- Dar respuesta a todas las solicitudes de colaboración de centros educativos recibidas en el Museo en el plazo de diez días hábiles.
- Dar respuesta a las solicitudes de colaboración recibidas por parte de otras entidades para el desarrollo de actividades culturales en el plazo de diez días hábiles.
- Tramitar las solicitudes de préstamo temporal de bienes de la colección estable del Museo en el plazo máximo de diez días hábiles.
- Tramitar las peticiones de consulta de fondos museísticos y documentales en el plazo de 48 horas hábiles.
- Tramitar las peticiones de consulta bibliográfica en el plazo de 48 horas hábiles.
- Tramitar las solicitudes para la realización o reproducción de fotografías del Museo o sus objetos en el plazo de diez días hábiles.
- Tramitar las solicitudes de uso o alquiler de espacios en el Museo en el plazo máximo de diez días hábiles.
- Informar convenientemente de la suspensión de alguno de los servicios motivada por necesidades de funcionamiento interno del propio Museo.
- Informar todas las solicitudes de asesoramiento a otras instituciones públicas en el plazo de quince días hábiles.
- Informar las quejas y sugerencias presentadas en un plazo no superior a diez días hábiles desde su recepción.

Indicadores de nivel de calidad

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes reseñados, el MECyL evaluará anualmente la calidad de su servicio teniendo en cuenta los siguientes indicadores del nivel de calidad:

- Porcentaje sobre el total de visitantes a los que se ha proporcionado información sobre el contenido y recorrido de la exposición.
- Porcentaje sobre el total de las exposiciones temporales, las actividades culturales y las actividades educativas a desarrollar por el Museo informadas en plazo.
- Porcentaje sobre el total de las solicitudes de reserva y/o atención a grupos respondidas en plazo.
- Porcentaje de solicitudes de colaboración de centros educativos atendidas.
- Porcentaje de las solicitudes de préstamo temporal de obras de la colección tramitadas en el plazo.

- Porcentaje de las peticiones de consulta de fondos documentales tramitadas en plazo.
- Porcentaje de las peticiones de los investigadores para acceder a los fondos museísticos tramitadas en plazo.
- Porcentaje de las peticiones de consulta bibliográfica tramitadas en plazo.
- Porcentaje de las solicitudes de asesoramiento a otras instituciones públicas informadas en plazo.
- Porcentaje de quejas presentadas y sugerencias recibidas e informadas en plazo.
- Felicidades recibidas.

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

El Museo 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, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

Buena parte de las actividades del centro, tanto exposiciones como talleres o cursos, tienen la igualdad de género como tema recurrente.

Por otro lado, para garantizar la accesibilidad a personas con discapacidad, el Museo cuenta con los siguientes elementos:

Accesibilidad motora

- El Museo es plenamente transitable para personas con problemas de movilidad, facilitando el acceso a las salas e instalaciones del museo con sillas de ruedas y cochecitos para niños.

Accesibilidad auditiva

- Con reserva previa, se realizan visitas temáticas sensoriales a demanda para los colectivos y grupos que, previamente, así lo soliciten.

Accesibilidad visual

- El MECyL realiza a lo largo del año diversas visitas dirigidas a personas con discapacidad visual.

Accesibilidad intelectual

- El centro organiza tanto actividades como visitas guiadas con entidades que trabajan con personas con discapacidad intelectual de diversa naturaleza.

VII. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (extracto)

Gestión de la Calidad: encuestas periódicas sobre el grado de satisfacción con los servicios.

Gestión medioambiental: recogida selectiva para reciclaje de papel cartón, tóner y cartuchos de impresoras, control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos e incremento del uso de la tecnología LED.

Seguridad y prevención de riesgos laborales

El Museo dispone de plan de evacuación y emergencia, cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, dispone de un Manual de Autoprotección, informa mediante paneles y planos de situación a visitantes y trabajadores procedimientos y vías de evacuación del edificio y sobre puertas y escaleras de emergencia, realiza mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, protege sus bienes y a las personas de actos antisociales (robo, daños etc.) y de siniestros y realiza un control ambiental en sus salas de exposición.

VIII. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los ciudadanos que consideren que el Museo Etnográfico de Castilla y León ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito al titular de la Dirección del centro, que contestará por escrito.

En el caso de incumplimiento, la Dirección del centro, 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 con la deficiencia observada.

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

IX. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA (extracto)

Dirección: Calle Sacramento s/n. 49004 Zamora

Teléfono: 980 53 17 08

Correo electrónico:

info@etnografico.org

didactica@etnografico.org (Departamento de Educación y Acción Cultural)

Internet:

www.museo-etnografico.com

https://www.facebook.com/MuseoEtnograficodeCastillayLeon/?locale=es_ES

https://www.instagram.com/muset_cyl/?hl=es



https://x.com/i/flow/login?redirect_after_login=%2Fmuset_cyl

<https://www.youtube.com/user/etnograficomuseo>

<https://vimeo.com/channels/conocezamora/16087318>

Bono Cultural Joven: La Fundación Siglo, para el Turismo y las Artes de Castilla y León, a la que pertenece el Museo Etnográfico de Castilla y León, se ha adherido al programa Bono Cultural Joven.

X. ÓRGANO RESPONSABLE DE ESTA CARTA (extracto)

Fundación Siglo, para el Turismo y las Artes de Castilla y León.

Avenida del Real Valladolid, 2. 47015 Valladolid

Teléfono: 983 37 64 05