

Índice

Datos identificativos

Funciones y deberes del Museo

Servicios del Museo

Derechos de los usuarios

Participación de los usuarios

Normativa reguladora

Quejas y sugerencias

Compromisos de calidad

Indicadores del nivel de calidad

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

Sistemas normalizados de gestión de calidad

medio ambiente y prevención de riesgos laborales

Medidas de subsanación

Información complementaria

Datos identificativos

Museo de la Semana Santa y Tamborada de Hellín – Rafael Sánchez Hortelano (en adelante MUSS).

El MUSS, ubicado en la Plaza de la Iglesia número 4 de la localidad de Hellín es un edificio concluido en 2011 y que alberga colecciones de carácter permanente y temporal. Tiene, además, dos edificios anexos, uno, propiedad de la Fundación Caja Castilla-La Mancha ubicado en la Plaza de la Iglesia, número 1, alberga el salón de actos del museo y una sala multiusos; otro, localizado en la calle Cuesta de los Caños, número 4, se trata de un almacén restringido de Bellas Artes.

El proyecto arquitectónico del edificio principal tomó como punto de partida la conservación de la volumetría del palacio conocido como la Casa del Conde, cuya fachada principal, un paramento policromado que data del siglo XVIII, fue rehabilitada.

En total, el edificio principal tiene una superficie útil de 2.160 metros cuadrados, divididos en varias plantas. La Planta -2 alberga una sala de exposiciones temporales, la -1 una permanente sobre la ciudad de Hellín, además de los baños públicos. La Planta 0 contempla la recepción, que también es utilizada como Oficina de Turismo, y la exposición permanente dedicada a la Semana Santa de Hellín. La Planta 1 tiene instalada una exposición permanente sobre Naturaleza y Evolución y la Planta 2 presenta una exposición permanente sobre el Paisaje Cultural así como las oficinas del Museo.

Funciones y deberes

Son funciones de la institución:

- a) La conservación, protección, documentación y exposición ordenada de sus colecciones.
- b) Facilitar el acceso a todo tipo de público independientemente de sus condicionantes personales, tanto físicos como sensoriales e intelectuales.
- c) La elaboración y realización de productos culturales dentro de su ámbito de actuación.
- d) Cualquier otra que por disposición legal pueda atribuírsele.
- e) La investigación en el ámbito de sus colecciones, fondos museísticos, especialidad o entorno sociocultural.
- f) La organización de exposiciones temporales en el ámbito de sus colecciones.
- g) La elaboración y publicación de estudios y monografías de sus fondos y temas afines a ellos.

Son deberes de la institución:

- a) La difusión y comunicación de los bienes culturales que integran sus fondos y de las actividades de investigación, documentación y gestión que se realicen en su ámbito.
- b) La conservación y seguridad de sus fondos e instalaciones de acuerdo con la normativa general y específica.
- c) El mantenimiento y, en la medida de lo posible, mejora de las condiciones iniciales de la institución.
- d) El mantenimiento actualizado de los registros e inventarios de sus fondos y de la documentación en general.
- e) La planificación de actividades como vía de optimización de los recursos disponibles.
- f) La exposición de sus colecciones, ordenada con criterios científicos y de divulgación.
- g) El cumplimiento del horario de visita pública establecido.
- h) La accesibilidad de sus fondos, colecciones e inventarios para el estudio y la investigación, sin perjuicio de las restricciones que puedan hacerse por razón de conservación o seguridad de los bienes, o del normal desarrollo de las funciones y servicios de la institución y su personal técnico.
- i) Facilitar los datos estadísticos e informativos que les solicite la Consejería competente en materia de museos.
- j) La elaboración de una Memoria anual.
- k) Facilitar la visita de coordinación e inspección técnica por parte de la Consejería competente en materia de museos.

Servicios del Museo

Exposición permanente

La exposición permanente ocupa cerca de 1.225 m² y consta de 12 salas organizadas en cuatro grandes áreas:

La planta 0 acoge la exposición de mayor tamaño. Bajo el título “Dos tradiciones. Una Semana Santa” realiza un recorrido interpretativo sobre la Semana Santa de Hellín, con exhibición de bienes relacionados con la manifestación y recursos audiovisuales e interactivos que ayudan a su contextualización.

En la planta 1 se distribuye la exposición “Naturaleza y evolución”, en la que se da a conocer el entorno geográfico, geológico y medioambiental de Hellín, por un lado, y se explican, a través de diferentes vitrinas con objetos arqueológicos, las primeras etapas de ocupación humana del municipio, correspondientes a la Prehistoria y la Protohistoria.

La planta 2 alberga la exposición “Un paisaje cultural reconocido”. El municipio de Hellín alberga algunos interesantes ejemplos de paisaje cultural. El Coto Minero de Las Minas, tanto en su vertiente más industrial como por las viviendas semirrupestres, los embalses y pantanos del municipio, el conjunto histórico de Hellín, La Camareta, los arrozales de Las Minas, el poblado del Camarillas, son algunos de los muchos ejemplos existentes. El espacio expositivo pretende interpretar, con la ayuda de diferentes recursos, estos “paisajes” de nuestro municipio, cómo los agentes naturales y la mano del hombre han transformado nuestro entorno hasta nuestros días. Se interpretan, además, en relación con un conjunto de bienes muebles de carácter etnográfico.

Por último, en la planta -1 se sitúa la exposición permanente “Una historia de dos ciudades”. El espacio expositivo pretende interpretar, con la ayuda de diferentes recursos, la historia de este territorio, concretamente la del primer municipio que lo ocupó, Ilunum, El Tolmo de Minateda, convertida en municipium romano en el año 9 a.C., y la posterior fundación de la actual población de Hellín, una vez abandonada la primera, a partir del siglo XII, y su evolución histórica hasta la actualidad.

Exposiciones temporales

Como complemento a la exposición permanente, el Museo presenta exposiciones temporales relacionadas con sus colecciones. Tienen lugar en una sala equipada con las instalaciones idóneas y de acceso directo desde el vestíbulo, a través de la sala -1, o desde un acceso independiente en la calle Guerreros. La entrada es libre y gratuita e independiente de la entrada a la exposición permanente. El horario es el mismo que el del Museo.

Reservas de visitas para grupos o actividades educativas

Para reservar (visitas en grupo o actividades educativas) será necesario acceder a nuestra página web y registrarse, se deberá aportar un mínimo de datos, personales o profesionales, que serán almacenados sólo para este propósito.

Una vez registrado podrá acceder a la aplicación siempre que lo desee con su nombre y clave de usuario. En ella podrá:

- Reservar
- Consultar y anular sus reservas en el apartado “Mis reservas”.

Mientras esta web no está operativa, o en aquellos momentos en los que no esté funcionando, dichas reservas se podrán hacer por teléfono o por correo electrónico.

Teléfono: (34) 967 30 46 30

Correo electrónico visitas: museo@hellin.es

Actividades culturales y educativas

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

Así se organizan con carácter cultural conferencias, seminarios, conciertos, visitas guiadas concertadas, etc., y se ofrecen actividades educativas y didácticas como los talleres infantiles y para familias.

Esta programación se anuncia adecuada y previamente, en formato digital en la página web y se envía por correo electrónico a todas las personas interesadas a través de una newsletter.

En las pantallas digitales del espacio de acogida se informa de las actividades semanales y de las propias del día, y en vísperas de cada actividad, se avisa por correo electrónico al público objetivo.

Biblioteca

La biblioteca del Museo de la Semana Santa y Tamborada de Hellín "Rafael Sánchez Hortalano" (MUSS) es principalmente un instrumento de uso del personal técnico de la Institución. No tiene consideración de biblioteca abierta al público general. Previa solicitud, el director o directora podrá facilitar el acceso a la biblioteca a investigadores ajenos a la Institución para su consulta, bien de manera temporal o permanente. Dicha autorización podrá ser revocada en cualquier momento, por causa justificada. La dirección tendrá un plazo de dos meses para resolver la solicitud, autorizándola o denegándola razonadamente. La resolución de la dirección podrá señalar un plazo de expiración para la autorización.

Las normas de funcionamiento interno de la Biblioteca del Museo serán de competencia de la institución. En ningún caso se percibirán tasas por el uso en consulta de la biblioteca.

Archivo fotográfico

El archivo fotográfico del Museo conserva, documenta y pone a disposición de los investigadores los fondos fotográficos considerados históricos por su antigüedad y características físicas, así como los pertenecientes a arqueólogos e historiadores del arte asignados al Museo.

Los investigadores interesados en la consulta del archivo fotográfico pueden solicitarlo por correo electrónico: museo@hellin.es.

Los interesados en obtener alguna reproducción fotográfica de cualquier bien conservado en el Museo, deben solicitarlo enviando un correo electrónico a la dirección:

museo@hellin.es. El servicio de reproducciones se realiza siguiendo las normas generales que rigen los procedimientos administrativos y atendiendo a la normativa vigente sobre conservación de los bienes patrimoniales y propiedad intelectual.

El uso de imágenes ya publicadas se ajustará a lo señalado en el Copyright para finalidades diferentes a las indicadas en el artículo 32 de la Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la ley de Propiedad Intelectual.

La reproducción de fondos custodiados se ajustará a lo acordado con sus titulares en el contrato de depósito. Museo de la Semana Santa y Tamborada de Hellín "Rafael Sánchez Hortelano" (MUSS) podrá exigir responsabilidades a los investigadores por deterioros o daños ocasionados al Patrimonio Histórico de manera intencionada o por negligencia. En determinados casos que se considere necesario por la delicadeza del proyecto de investigación o el mal estado de conservación de los fondos o cualquier otra circunstancia, la dirección del Museo podrá exigir de manera razonada a los investigadores la contratación de un seguro de responsabilidad civil profesional para cubrir eventuales daños que pudieran producirse.

El Museo podrá establecer tasas por la realización de fotografías de los fondos propios, por el uso de imágenes de su archivo fotográfico y por el uso de los servicios de reprografía, que serán públicas a través de una ordenanza reguladora.

Investigación de colecciones

El Museo facilitará el acceso a los investigadores a sus fondos, tanto los expuestos habitualmente al público como a los almacenados. Igualmente, este acceso comprenderá también los inventarios de fondos propios y custodiados, así como el catálogo razonado, caso de existir. En este sentido, también se consideran incluidos los estudios de interés pedagógico y museístico.

El acceso a estos fondos y sistemas documentales se efectuará mediante solicitud dirigida a la dirección, (museo@hellin.es) donde se consigne la finalidad de la investigación y el currículum vitae del solicitante.

A la vista de las informaciones recabadas, la Dirección podrá autorizar o denegar razonadamente la solicitud en un plazo de dos meses desde la presentación de la solicitud.

Web

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

Cesión de espacios

El Museo puede acoger actos a iniciativa de cualquier promotor, público o privado, previa autorización de la dirección del mismo.

Las condiciones de solicitud para el uso y utilización de las diferentes salas del Museo están reguladas, en especial la sala de exposiciones temporales. Dichas salas son apropiadas para la organización de diversos eventos, tales como exposiciones, conciertos, entrega de premios, representaciones teatrales, conferencias, presentaciones de libros, cursos, jornadas, convocatorias de prensa, cursos, charlas, proyecciones, presentaciones o pequeñas muestras.

Los espacios disponibles dentro del edificio, para su autorización o licencia de uso por aquellas asociaciones o particulares, con el fin de desarrollar en ellos mismos manifestaciones culturales, serán los siguientes:

- a) Sala de exposiciones temporales, con un espacio de 230 m² y un aforo de 100 personas.
- b) Salón de Actos "Antonio Luzgado", con un espacio de 300 m² y un aforo de 155 personas.
- c) Sala multiusos con un espacio de 80 m² y un aforo de 40 personas.

Podrán solicitar el uso de las diferentes salas o espacios aquellas entidades culturales o educativas, así como los particulares que deseen desarrollar una actividad acorde con el uso previsto de las instalaciones. Dichas actividades no podrán tener un carácter lucrativo o propagandístico. La cesión del salón de actos "Antonio Luzgado" o la sala multiusos, localizados en el edificio de la Plaza de la Iglesia número 1, lleva aparejado el pago de una tasa de ocupación, uso y limpieza.

Tendrán preferencia en las autorizaciones de uso aquellas actividades o eventos relacionados con la historia de Hellín, la cultura, la educación, el patrimonio histórico local o provincial o los museos. Para ello se tendrá en cuenta la relevancia cultural y la conexión del acto o evento con los fines propios del Museo; la incidencia en la difusión pública de los valores culturales de la institución; el predominio de los fines culturales o, en su caso, comerciales del acto o actividad; la duración de la misma y la utilización prevista de los espacios.

Los modelos de solicitud, podrán obtenerse en el propio Museo, se podrá descargar en la página web, y presentarse en el correo museo@hellin.es o a través del registro electrónico del ayuntamiento. Será obligatorio cumplimentar y rellenar todos los datos solicitados añadiéndose, si fuera necesario, documentación complementaria sobre la actividad a desarrollar.

Las solicitudes se tramitarán, previo estudio e informe de la Dirección del Museo.

El plazo de presentación de la solicitud será como mínimo de 15 días hábiles de antelación con respecto a la fecha de celebración de la actividad.

Derechos de los usuarios

Derechos constitucionales

Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (Art. 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 (Art. 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 (Art. 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 (Art. 13.f 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 (Art. 13.i 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, según 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 (Art. 13.d de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (Art. 14 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 informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita, quedando estos recogidos en normas claramente visibles para el público.
- Elegir en todo momento si se comunican con la Administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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.
- Acceder gratuitamente o mediante tarifa reducida, siempre que 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 quejas y sugerencias que considere oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Museo.

- La Asociación de Amigos del Museo.

La dirección del Museo es:

Plaza de la Iglesia, 4; 02400 Hellín. Albacete.

Quejas y sugerencias

Formas de presentación

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, 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 Hellín
- Por correo electrónico, a la siguiente dirección:

museo@hellin.es

- A través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Hellín:

<https://hellin.sedipualba.es/>

- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo ubicada en la Plaza de la Iglesia, 4, 02400, Hellín, Albacete.

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

Plazos de contestación

La unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de 30 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.

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 los compromisos de calidad que se especifican a continuación:

- Poner a disposición del visitante planos informativos en español, y, en la medida de lo posible, en inglés y francés, sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición.
- Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas del Museo, a través de, al menos, tres de los siguientes medios de difusión: carteles informativos, folletos impresos, correo electrónico, medios de comunicación, página web y redes sociales.
- Realizar un ciclo completo al año de la pieza del mes con una duración de nueve meses.
- Organizar al menos 5 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones.
- Realizar al menos 20 visitas guiadas al año, dirigidas a diferentes colectivos.
- Realizar al menos 10 talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas al año.
- Contestar a las solicitudes de participación en actividades educativas en el plazo máximo de 8 días naturales desde recepción de la solicitud.
- Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos en el plazo máximo de 8 días naturales desde la recepción de la solicitud.
- Responder en un plazo máximo de 8 días naturales a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos; a las solicitudes de acceso a la biblioteca/archivo y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.
- Responder a las solicitudes de alquiler o venta de reproducciones fotográficas de las piezas del Museo en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Museo.

Indicadores del nivel de calidad

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

- Porcentaje de quejas formuladas anualmente por ausencia de folletos a disposición del público respecto al total de visitas al Museo.
- Informaciones mensuales realizadas de la programación de las actividades del Museo, a través de carteles informativos, folletos impresos, correo electrónico, medios de comunicación, página web y redes sociales.
- Ciclos completos al año de la pieza del mes
- Actividades culturales realizadas en colaboración con otras instituciones anualmente.
- Visitas guiadas realizadas al año, dirigidas a diferentes colectivos.
- Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizadas en el año.
- Peticiones de solicitud de participación en actividades culturales contestadas en el plazo de 8 días naturales desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.

- Peticiones de visitas para grupos contestadas en el plazo de 8 días naturales desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de acceso por parte de investigadores a los fondos museísticos, de acceso a la biblioteca/archivo y solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo de 8 días naturales desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de reproducciones fotográficas de las piezas del Museo a las que se ha respondido en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.

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 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 y planos de situación.
- Punto de información al público, en la planta de acceso al Museo.
- Servicio de guardarropa y consigna: en la planta de acceso al Museo..
- Botiquín en la planta de acceso al Museo.
- Áreas de descanso a lo largo del recorrido.

Para facilitar la visita a las personas con discapacidades, el museo presenta los siguientes servicios:

- El Museo es totalmente accesible para las personas con discapacidades motoras. Las instalaciones comprenden rampas salvaescaleras, ascensores, mostradores y servicios adaptados, así como un circuito libre de obstáculos para sillas de ruedas.

Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal del Museo se guiará con 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.
- Reglas de atención al público: En el desarrollo de su trabajo diario, el personal del Museo que realice su labor en contacto directo con el público seguirá 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 siempre con amabilidad.

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

El Museo dispone de un Sistema de Seguridad cuya finalidad es la protección integral de las personas y de todos los bienes que se encuentran en la institución.

Para conseguir estos objetivos, 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.

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 los procedimientos y vías de evacuación del edificio y sobre puertas y escaleras de emergencia.
- Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas 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, torres de refrigeración, 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.

Entre las medidas dirigidas a la protección del medio ambiente que el museo ha adoptado, destacan las siguientes:

- Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
- Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
- Medidas de control del gasto de agua.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.
- Iluminación de bajo consumo.

Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que el Museo ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito.

En el caso de incumplimiento, la Dirección del Museo, 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

- De visita:
 - Lunes: de 10:30 a 14:00 h.
 - Martes a sábados: de 10:30 a 14:00 h. y de 17 a 21 h.
 - Domingos: de 10:30 a 13:30 h.
- De oficina:
 - Lunes a viernes: 8:00-14:30 h.

Direcciones

Museo de la Semana Santa de Hellín "Rafael Sánchez Hortelano" (MUSS)

Plaza de la Iglesia, nº 4; 02400 Hellín

Teléfono: (34) 967 30 46 30

Correo electrónico: museo@hellin.es

Nota: La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Dirección del Museo.