



I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

D. OTRAS DISPOSICIONES

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA

ORDEN PRE/353/2026, de 13 de abril, por la que se aprueba la Carta de servicios del Museo de la Evolución Humana.

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 el artículo 7 del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, 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.º g) 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 de la Evolución Humana, 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, 13 de abril de 2026.

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

ANEXO**CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO DE LA EVOLUCIÓN HUMANA (MEH)****I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL MUSEO (extracto)***Datos identificativos*

El Museo de la Evolución Humana es una institución de titularidad autonómica que depende de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Junta de Castilla y León y es gestionada por la Fundación Siglo para el Turismo y las Artes de Castilla y León.

El museo es la cabecera del «Sistema Atapuerca, Cultura de la Evolución» (SACE). Este sistema, regulado por el Decreto 39/2009, de 11 de junio, por el que se crea el «Sistema Atapuerca, Cultura de la Evolución» y el Museo de la Evolución Humana, es un modelo integrado de gestión y colaboración entre los equipamientos, centros, servicios y departamentos existentes, con los objetivos de valorizar, explotar y enriquecer los recursos culturales y científicos asociados a los yacimientos arqueo-paleontológicos de la Sierra de Atapuerca.

Fines:

- a) Contribuir a la protección, conservación y difusión del patrimonio arqueológico, paleontológico, histórico y cultural, y en especial el de los yacimientos arqueopaleontológicos de la Sierra de Atapuerca.
- b) El estudio, valorización y difusión del patrimonio arqueológico, paleontológico, histórico y cultural de Castilla y León, particularmente en lo relativo a la evolución humana en el marco del estudio de los yacimientos de la Sierra de Atapuerca.
- c) El establecimiento de relaciones de cooperación y colaboración con otros centros e instituciones culturales, para la realización de proyectos y actividades conjuntas que permitan la divulgación y conocimiento de los hallazgos recuperados en los yacimientos de la Sierra de Atapuerca, así como los avances en la investigación sobre la evolución humana.
- d) Ofrecer a los visitantes con rigor científico y de manera atractiva, accesible y didáctica, las claves sobre el proceso evolutivo humano en sus aspectos biológico, ecológico y cultural, y sobre los yacimientos de la Sierra de Atapuerca.
- e) Constituirse en un referente social, cultural y económico dentro de la Comunidad de Castilla y León, y en un centro emblemático con relación al debate científico y el respeto al entorno.
- f) Ser la cabecera del «Sistema Atapuerca Cultura de la Evolución» y actuar en orden a la consecución de los objetivos y fines de este.
- g) Conservar, documentar, difundir, exhibir y fomentar los fondos del patrimonio arqueológico, paleontológico e histórico procedente de los hallazgos producidos en los yacimientos de la Sierra de Atapuerca cuya custodia sea acordada por la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

- h) Organizar proyectos y exposiciones temporales que muestren todos los avances realizados en lo referente al estudio, investigación y conocimiento de la evolución humana, incluidas todas las investigaciones efectuadas en otros países y continentes sin limitación geográfica.
- i) Desarrollar actividades didácticas en relación con los contenidos y objetivos del museo.
- j) 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.
- k) Impulsar y promover los estudios y el conocimiento del patrimonio arqueológico, paleontológico y cultural de Castilla y León, particularmente en lo relativo a la evolución humana y a los fines propios del museo, así como fomentar su análisis cultural y social.
- l) 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.

II. SERVICIOS DEL MEH (extracto)

Exposición permanente

Se divide en cuatro plantas y dieciocho ámbitos.

- Planta -1: La Sierra de Atapuerca y la evolución humana (0 – 6).
- Planta 0: La evolución en términos biológicos (7 – 11).
- Planta 1: La evolución en términos culturales: hominización y humanización (12 – 17).
- Planta 2: Ecosistemas de la evolución (18).

Exposiciones temporales

En Museo de la Evolución Humana ofrece, como complemento a la exposición permanente, una programación anual de exposiciones temporales, con un enfoque científico y divulgativo con la finalidad de profundizar en el conocimiento de nuestro proceso evolutivo.

Actividades educativas

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

- Micro-explicaciones a distintos ámbitos del museo.
- Visitas didácticas a las exposiciones temporales abiertas a todo el público.
- Visitas didácticas a la exposición permanente para centros educativos.

- Visitas didácticas para centros educativos on-line a través de la herramienta Microsoft teams.
- Talleres didácticos infantiles, juveniles, familiares y de adultos.
- Talleres didácticos para centros educativos.
- Materiales educativos de libre acceso sobre los contenidos del museo.

Actividades científicas y culturales

El Museo desarrolla anualmente una actividad de carácter científico y cultural articulada sobre sus contenidos y sus exposiciones temporales. Entre estas actividades destacan la programación de ciclos de conferencias, cursos, congresos, actividades de cine, danza, música, teatro y presentación de libros.

Publicaciones

- Plano y folleto informativo (español, inglés y francés).
- Audioguías.
- Tabletas electrónicas.
- Signoguías.
- Folleto de la programación educativa, cultural y científica.
- Material escolar con un completo programa educativo.
- Posters divulgativos.
- Folletos de cada una de las exposiciones temporales.
- Monografías y artículos científicos relacionados con las colecciones y contenidos del museo.
- Material didáctico y divulgativo.
- Guías en lectura fácil del MEH y de los Yacimientos de la Sierra Atapuerca.

Tienda y librería

El Museo de la Evolución Humana dispone de una tienda y librería que cuenta con una buena selección de libros relacionados con la ciencia, especialmente con la prehistoria, el estudio de nuestros orígenes y las publicaciones derivadas de las investigaciones realizadas sobre los yacimientos de la Sierra de Atapuerca. Además, en este espacio el visitante podrá encontrar productos de recuerdo, textiles, promocionales y de carácter educativo sobre los contenidos del museo.

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 [Museos Regionales | Fundación Siglo para el Turismo y las Artes | Junta de Castilla y León](#)

Web www.museoevolucionhumana.com

Dispone de información básica en gallego, euskera, francés, alemán, portugués y chino.

Salón de actos

El Museo de la Evolución Humana dispone de un salón de actos dotado de medios tecnológicos diversos que lo convierten en un espacio polivalente para celebrar actos de todo tipo, como conferencias, cursos, jornadas, congresos y actividades culturales.

Cesión de espacios

Determinados espacios pueden ser alquilados, en función de la disponibilidad y de acuerdo con las tarifas aprobadas, para actividades de carácter científico o cultural.

Otros servicios

El museo cuenta con los siguientes servicios: atención educativa, recepción-taquillas, mantenimiento, limpieza y vigilancia. Dentro de sus instalaciones hay espacio de consignas, salas para talleres, cambiadores de bebés, zona de lactancia, servicio de vending, zonas de almacenaje y espacios para carga y descarga.

El Museo de la Evolución Humana es accesible para personas con movilidad reducida.

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

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 (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

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.
- 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.
- Como Amigos del Museo.
- 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 39/2009, de 11 de junio, por el que se crea el «Sistema Atapuerca, Cultura de la Evolución» y el Museo de la Evolución Humana.

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 de 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. QUEJAS Y SUGERENCIAS (extracto)

Formas de presentación:

Las sugerencias y quejas se podrán presentar a través de los medios establecidos 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:

- Electrónicos, a través de los modelos normalizados disponibles en la sede electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/AdministracionElectronica/es/Plantilla100Detalle/1251181050732/Tramite/1277466706825/Tramite>
- Telefónicos, a través del teléfono de información administrativa 012.
- Presenciales, mediante escrito o a través del modelo normalizado disponible en la sede electrónica, presentado en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, a excepción del apartado a).

Plazo de contestación:

Veinte (20) días hábiles, cuyo transcurso 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. Transcurrido este plazo sin obtener respuesta, el ciudadano 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 DEL MEH

De acuerdo con los servicios ofrecidos, el Museo de la Evolución Humana 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 electrónico 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 atención a grupos en el plazo máximo de dos días hábiles.
- Dar respuesta a todas las solicitudes de colaboración de centros educativos recibidas en el museo en el plazo de quince 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 quince días hábiles.
- Iniciar la tramitación de las solicitudes de préstamo temporal de bienes de la colección permanente del museo en el plazo máximo de quince días hábiles.
- Iniciar la tramitación de las peticiones de consulta de fondos museísticos en el plazo de quince días hábiles.
- Iniciar la tramitación de las solicitudes para la realización o reproducción de fotografías del museo o sus objetos en el plazo de quince días hábiles.
- Iniciar la tramitación de las solicitudes de uso o alquiler de espacios en el museo en el plazo máximo de quince 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 quince días hábiles desde su recepción.

Indicadores del nivel de calidad:

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

- Datos sobre las visitas según los siguientes criterios: tipo de visita, procedencia y tarifa.
- Sofrosinetramitadas en plazo.
- Porcentaje de las solicitudes para la realización o reproducción de fotografías del museo o sus objetos 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.

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

Se garantiza la igualdad de trato y la igualdad de género en el acceso a los servicios y en las condiciones de su prestación.

Para garantizar la accesibilidad a todas las personas, el museo cuenta con los siguientes elementos:

Accesibilidad motora

- Las instalaciones del museo tienen un diseño general adaptado para personas con movilidad reducida.
- El museo dispone de asientos y zonas de descanso a lo largo de todo el recorrido.
- El museo cuenta con aseos adaptados.

Accesibilidad auditiva:

El museo cuenta con signoguías disponibles en la entrada del centro. Así mismo dentro del proyecto educativo «InformaMEH» se han traducido diversos videos a Lengua de Signos Española (LSE).

Accesibilidad idiomática

- Toda la exposición permanente del museo es bilingüe en castellano e inglés.
- El museo dispone de audioguías folletos, catálogos y materiales educativos en los siguientes idiomas: castellano, inglés y francés.

Accesibilidad intelectual

- Los paneles introductorios de las salas, las cartelas, audiovisuales y textos explicativos están orientados a facilitar la accesibilidad de todo visitante, con un lenguaje que busca facilitar una comprensión clara, rápida y estimulante.
- Existe una guía de lectura fácil del museo de acceso gratuito.
- Existen diversas miniguías didácticas adaptadas a lectura fácil de acceso gratuito sobre diferentes ámbitos del MEH y los yacimientos de la Sierra de Atapuerca.

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

Gestión de 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 sustitución progresiva de sistemas de iluminación tradicional por tecnología LED.

Seguridad y Prevención de riesgos laborales: El MEH dispone de planes de evacuación y emergencia y de autoprotección, cumple la normativa de prevención de riesgos laborales, informa mediante paneles y planos de situación a visitantes y trabajadores sobre procedimientos y vías de evacuación y sobre puertas y escalera de emergencia, hace mantenimiento periódico de sistemas de detección de emergencias y extinción de incendios, forma a sus trabajadores en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales, protege sus bienes y personas de actos antisociales (robo, daños etc.) y de siniestros (incendios, inundaciones etc.) y realiza un control ambiental en sus salas.

VIII. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (extracto)

Los ciudadanos que consideren que el MEH ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito al titular de su Dirección, quien contestará por correo electrónico y, como responsable de ella, en caso de su incumplimiento les dirigirá una carta de disculpa, comunicando sus causas y las medidas adoptadas sobre la deficiencia observada. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

IX. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA (extracto)

Dirección: Paseo Sierra de Atapuerca n.º 2, CP. 09002 (Burgos)

Teléfono del MEH: 947 257 103. Para reservas: 947 421 000

Correo electrónico:

- reservas@museoevolucionhumana.com
- info@museoevolucionhumana.com
- amigos@museoevolucionhumana.com

Internet:

- www.museoevolucionhumana.com
- <https://twitter.com/museoevolucion>
- <https://www.facebook.com/museoevolucionhumana>
- <https://www.instagram.com/museoevolucionhumana/?hl=es>
- <https://www.youtube.com/@museoevolucionhumana>
- <https://www.tiktok.com/@museoevolucionhumana?lang=es>

Bono Cultural Joven: La Fundación Siglo, para el Turismo y las Artes de Castilla y León, que gestiona el Museo de la Evolución Humana, se ha adherido al programa Bono Cultural Joven del Ministerio de Cultura y Deporte.

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.