

Servicios del Museo

Exposición permanente

Está organizada en 40 salas que permiten hacer un recorrido histórico por la península Ibérica desde la Prehistoria hasta el siglo XIX, admirar las colecciones de Egipto, Oriente Próximo, Grecia y Numismática, y conocer la historia del Museo como institución. El Museo dispone también de una reproducción parcial de la sala de los policromos de la cueva de Altamira. En nuestra propuesta museográfica las nuevas tecnologías se conjugan con una esmerada presentación de las colecciones, en armonía con los principios de interactividad, conocimiento experimental y diseño concebidos desde los criterios de accesibilidad y sostenibilidad.

Exposiciones temporales

Como complemento a la exposición permanente, el Museo programa anualmente exposiciones temporales que pueden ser de producción propia, o bien en colaboración con otras instituciones.

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.

Biblioteca

Especializada en Arqueología, Historia, Historia del Arte y Museología. El acceso a la biblioteca, situada en la cuarta planta, es libre previa presentación del DNI, pasaporte o documento equivalente, con un carné para los usuarios habituales. Para cualquier consulta sobre la biblioteca deben dirigirse a la siguiente dirección: biblioteca.man@mecd.es

Archivo

Los investigadores que deseen consultar los fondos documentales del Museo deben solicitarlo previamente a través de la siguiente dirección: archivo.man@mecd.es

Archivo fotográfico

Las personas interesadas en la consulta del archivo fotográfico del Museo pueden solicitarlo por correo electrónico: fotografia.man@mecd.es

Investigación de colecciones

El Museo facilitará el acceso a los investigadores a las colecciones, previa solicitud remitida al Centro.

Cesión de espacios

El Museo cuenta con un salón de actos y una sala de conferencias equipados con el confort y la tecnología que los programas asignados a estos espacios requieren: actos protocolarios, proyecciones, conciertos, conferencias, congresos, cursos, etc. También dispone de una sala de exposiciones temporales, del vestíbulo de entrada, las salas nobles y el jardín, espacios con historia y encanto recientemente renovados. Para ello se han de abonar las tasas previstas en la legislación vigente.

Otros servicios

Tienda y librería, cafetería.
Web, guías multimedia.
Consigna y guardarropa.
Sillas y cambiadores de bebés.

Derechos específicos de los usuarios

Los usuarios del Museo tienen, entre otros, los derechos específicos a:

- Ser tratado con respeto y deferencia por el personal del Museo.
- Ser informado de los requisitos y condiciones en las que se realiza la visita.
- Disponer unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.
- Acceder gratuitamente o con tarifa reducida cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- Acceder electrónicamente en sus gestiones conforme a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Compromisos de calidad

- Poner a disposición del visitante planos informativos en español e inglés sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición.
- Informar trimestralmente de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas, por medio de correo postal o electrónico, y mensualmente a través de la página web y en las pantallas digitales de las áreas de acogida del propio Museo.
- Realizar un ciclo completo al año de la pieza del mes con una duración de nueve meses.
- Organizar al menos 2 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones.
- Contestar a las solicitudes de participación en actividades educativas en el plazo máximo de ocho días naturales desde recepción de la solicitud.
- Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos en el plazo máximo de ocho días naturales desde la recepción de la solicitud.
- Responder en un plazo máximo de ocho 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 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.
- Porcentaje de trimestres en el que se ha suministrado información sobre las actividades culturales, educativas y didácticas del Museo por correo postal o electrónico y porcentaje de meses en los que se ha suministrado información sobre esta materia a través de la página web y de las pantallas digitales de las áreas de acogida del Museo.
- Ciclos completos al año de la pieza del mes.
- Actividades culturales realizadas en colaboración con otras instituciones anualmente.
- Peticiones de solicitud de participación en actividades culturales contestadas en el plazo de ocho días naturales desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de visitas para grupos contestadas en el plazo de ocho 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 ocho días naturales desde la recepción de la solicitud 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 de subsanación

Los usuarios que consideren que el Museo ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o reclamación a la unidad responsable de la misma.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Museo, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá 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.

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 Cultural de Protectores y Amigos del Museo.

Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según el procedimiento establecido en el R.D. 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 formulario disponible en el Museo y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico, suscritas con la firma electrónica del interesado, a la dirección: sugerencias.man@mecd.es
- A través de la sede electrónica de la Secretaría de Estado de Cultura: <https://sede.mcu.gob.es>
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo.

Normativa reguladora

- Real Decreto 683/1993, de 7 de mayo, por el que se reorganiza el Museo Arqueológico Nacional, creado por Real Decreto de 18 de marzo de 1867.
- Orden CUL/174/2009, de 29 de enero (BOE de 6 de febrero), por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Cultura y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.
- Orden del Ministerio de Presidencia de 18 de enero de 2000 (BOE del 26), por la que se establecen las tarifas de los servicios o actividades sujetos a la tasa por utilización de espacios en Museos y otras instituciones culturales del Ministerio de Cultura.

Identificación y fines del Museo

El Museo Arqueológico Nacional es un museo de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, que depende orgánicamente de la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas.

El Museo Arqueológico Nacional se fundó por Real Decreto de Isabel II de 18 de marzo de 1867 y fue inaugurado por Amadeo I el 9 de julio de 1871. Desde su creación se concibió como el primer museo arqueológico del país, consecuencia y causa al mismo tiempo de la relevancia de sus colecciones y de la amplitud cronológica y geográfica de ellas. Por estas características, los bienes que alberga constituyen un conjunto insustituible para el conocimiento de los pueblos y culturas que se han desarrollado en la península Ibérica y en su entorno mediterráneo o europeo, desde la Prehistoria hasta el siglo XIX.

El Museo establece como sus fines:

- La conservación, catalogación y exhibición ordenada de los bienes a él asignados como colección estable del mismo.
- La investigación dentro de su especialidad y en torno a sus colecciones.
- La organización periódica de exposiciones relacionadas con sus especialidades.
- La elaboración y publicación de catálogos y monografías de sus fondos y temas con ellos relacionados.
- El desarrollo de una actividad divulgativa y didáctica respecto a sus contenidos y temática.
- Cooperar y favorecer las relaciones de otros museos e instituciones de su mismo ámbito temático, tanto a nivel nacional como internacional.

Información complementaria

Horarios

De visita:

- Martes a sábados: de 9:30 a 20:00 h.
- Domingos y festivos: de 9:30 a 15:00 h.

De oficina:

- Lunes a viernes: de 9:00 a 14:30 h.

De biblioteca:

- Lunes a viernes: de 9:00 a 14:30 h.

Del archivo:

- Lunes a viernes: de 9:00 a 14:30 h.

Cerrado:

- Todos los lunes del año; 1 y 6 de enero; 1 de mayo; 24, 25 y 31 de diciembre y un festivo local.
- La taquilla cierra 15 minutos antes de la hora de finalización de la visita a la exposición

Precios

- Tarifa general: 3,00 euros.
- Tarifa reducida: 1,50 euros.
- Acceso gratuito:
Sábados a partir de las 14 horas hasta la hora de cierre, y los domingos. Asimismo, será gratuito el día 18 de abril (Día del Patrimonio Mundial), 18 de mayo (Día Internacional de los Museos), 12 de octubre (Fiesta Nacional de España) y 6 de diciembre (Día de la Constitución).
- Condiciones especiales de entrada, consultar en taquilla.

Dirección

Museo Arqueológico Nacional
C/ Serrano, n.º 13
28001 Madrid
Teléfono: (34) 91 5 777 912
Fax: (34) 914 316 840

Correo electrónico:
secretaria.man@mecced.es

Concertación de visitas:

Teléfono: 915 780 203
visitasman.grupo@mecced.es

Página web

Museo Arqueológico Nacional:
www.man.es

Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES):
<http://ceres.mcu.es>

Sede electrónica de la Secretaría de Estado de Cultura:
<https://sede.mcu.gob.es>

Cómo llegar

- Tren: estación de Recoletos.
- Autobuses: 1, 9, 19, 51 y 74, con parada delante del Museo; 5, 14, 27, 45 y 150, con parada en el Paseo de Recoletos; 21 y 53, con parada en Colón; 2, 15, 20, 28, 52 y 146 con parada en la Plaza de la Independencia.
- Metro: Estaciones Serrano (Línea 4) y Retiro (Línea 2).
- Aparcamiento público: Plaza del Descubrimiento-Centro Colón.

Accesibilidad para personas con discapacidad

Totalmente accesible para personas con discapacidad motora. El Museo dispone de sillas de ruedas, guías multimedia con subtítulo y pantallas en lengua de signos, así como sistemas de comunicación adaptada, mediante bucles de inducción magnética. Planos táctiles de todas las plantas de la exposición y dieciocho estaciones táctiles instaladas a lo largo de la misma.

Carta de Servicios

2014-2017

Museo Arqueológico Nacional



MAN
MUSEO ARQUEOLÓGICO NACIONAL



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