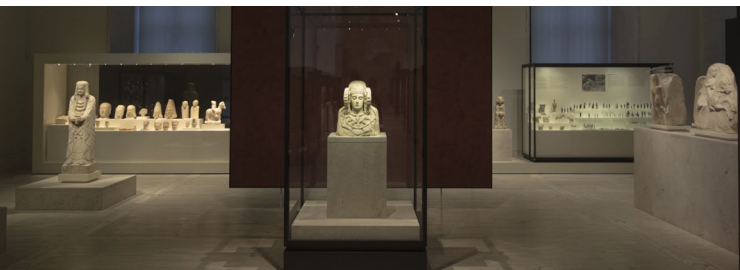


# Carta de servicios

2018-2021

Museo Arqueológico Nacional



# Carta de servicios

2018-2021

Museo Arqueológico Nacional

MAN

MUSEO ARQUEOLÓGICO NACIONAL





Catálogo de publicaciones del Ministerio:

[www.mecd.gob.es](http://www.mecd.gob.es)

Catálogo general de publicaciones oficiales:

<http://publicacionesoficiales.boe.es>

Edición 2018



MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTE

Edita:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Subdirección General

de Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-18-001-4

# Índice

Datos identificativos y fines del Museo **5**

Servicios del Museo **6**

Derechos de los usuarios **12**

Participación de los usuarios **14**

Normativa reguladora **14**

Quejas y sugerencias **16**

Compromisos de calidad **17**

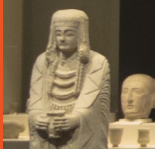
Indicadores del nivel de calidad **18**

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 **19**

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales **21**

Medidas de subsanación **23**

Información complementaria **24**



## Datos identificativos y fines del Museo

### Datos identificativos

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 Patrimonio Cultural, a través de la Subdirección General de Museos Estatales.

El Museo Arqueológico Nacional se fundó por Real Decreto de Isabel II de 18 de marzo de 1867 y fue inaugurado por Amadeo I de Saboya 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.

En sus comienzos, y hasta 1895, el Museo estuvo instalado en el Casino de la Reina, antiguo palacete situado en junto a la actual Glorieta de Embajadores, fecha en la que sus fondos se trasladaron a su sede definitiva en el Palacio de Biblioteca y Museos Nacionales de Madrid, donde permanece en la actualidad.

El reciente proyecto integral de reforma arquitectónica y museográfica, realizado entre los años 2008 y 2013, ha permitido la adaptación del edificio y de las salas de exposición a las nuevas necesidades de funcionamiento interno y servicio a los visitantes. Con la ampliación de las áreas públicas, los visitantes disponen de un gran espacio de acogida en el que ubican todos los servicios necesarios para facilitar la visita y de nuevos espacios de exposición con una museografía totalmente renovada.

## Fines

Los fines del Museo según su normativa de creación son:

- 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.

## Servicios del Museo

### Exposición permanente

La exposición permanente ocupa cerca de 10 000 m<sup>2</sup> y consta de 40 salas organizadas en tres grandes áreas:

- La primera incluye una exhibición sintética de la variedad de objetos que la humanidad ha fabricado a partir de la piedra, arcilla y metales, junto con una presentación audiovisual sobre los grandes factores que han modelado la historia de los seres humanos, el patrimonio histórico que ha resultado de su actividad y la arqueología como disciplina que se ocupa de la interpretación de los restos materiales del pasado. Finalmente, un gran mapa multimedia muestra a España como un gran yacimiento, con una visión panorámica de los sucesivos períodos culturales para ofrecer una síntesis de nuestra historia.



- La segunda área, “España, lugar de encuentros culturales”, es la más extensa de la exposición y está dedicada a mostrar la evolución histórica en el territorio de la actual España, desde el origen de la humanidad hasta el siglo XIX a través de los grandes períodos: Prehistoria, Protohistoria, Hispania Romana, Edad Media y Edad Moderna. De cada etapa se presentan las poblaciones que habitaron el territorio español y sus creaciones culturales. Los objetos que de ellas se exponen son representativos de sus conocimientos, costumbres y creencias y, en su conjunto, permiten comprobar lo que hay de permanente en la evolución cultural, a pesar de los cambios, y de semejante en los grupos humanos, a pesar de sus diferencias.
- La tercera área, “De gabinete a museo”, se inicia con la historia del Museo, en la que se trata su origen, la evolución de sus montajes museográficos y las diferentes formas de ingreso de los bienes culturales en el Museo y otras colecciones representativas que conserva el Museo como son las de Próximo Oriente, Egipto y Nubia, Grecia y Numismática, que se exponen en las salas siguientes.

El museo también alberga una réplica de gran valor histórico-artístico, que corresponde a la parte central del llamado panel de los policromos de la cueva de Altamira, uno de los yacimientos más destacados de la península ibérica, que fue realizada a principios de los sesenta (1962-1964) por el Deutsches Museum de Múnich (Alemania), bajo la dirección de Erich Pietsch. La réplica de Altamira está situada en el subsuelo del jardín del Museo.

A lo largo de todo el espacio expositivo se han distribuido 17 estaciones táctiles de acceso universal en las que piezas, textos e imágenes amplían determinados aspectos tratados en la propia exposición.

### **Exposiciones temporales**

Como complemento a la exposición permanente, el Museo presenta exposiciones temporales relaciona-

das con sus colecciones. Tienen lugar en una sala equipada con las instalaciones idóneas y de acceso directo desde el espacio de acogida. 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) es 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: <http://www.man.es/man/visita/reservas.html>.

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”.

Teléfono: (34) 91 578 02 03 (10:00-12:00 h)

Correo electrónico visitas:

[visitasgrupos.man@cultura.gob.es](mailto:visitasgrupos.man@cultura.gob.es)

### **Venta de entradas online**

A través de la página web del Museo y siguiendo las instrucciones indicadas, se podrán adquirir las entradas *online* para la visita al Museo. El sistema emite un justificante con código QR que deberá pre-sentar en el Museo el día de la visita.

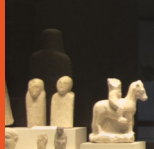
<http://www.man.es/man/visita/venta-online.html>

### **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 trimestralmente, en formato digital en la página web y se envía por correo electrónico a todas las personas interesadas. 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 Arqueológico Nacional es un centro especializado en Arqueología, Historia, Historia del Arte y Museología abierto al público.

Sus fondos bibliográficos alcanzan los 120 000 volúmenes. El fondo moderno está constituido por los libros publicados a partir de 1901 y son de libre acceso las obras posteriores a 1960. La biblioteca posee también una de las más importantes colecciones de publicaciones periódicas especializadas en Arqueología y Prehistoria de toda Europa, con un total de 2300 títulos. Mención especial merece el fondo antiguo, que comprende unos 3700 libros impresos entre los siglos XV y XIX.

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 se pueden dirigir a la dirección:  
[biblioteca.man@cultura.gob.es](mailto:biblioteca.man@cultura.gob.es).

## **Archivo**

El archivo custodia, documenta y pone a disposición de los investigadores la documentación que la institución ha generado a lo largo de sus casi 150 años de historia. La mayor parte de sus fondos está formada por los expedientes de ingreso, libros de registro, fichas de inventario y fichas de catálogo de las colecciones, junto con una rica documentación sobre el hallazgo e historia de los bienes culturales y las intervenciones arqueológicas en España y en el extranjero.

Los investigadores interesados en consultar los fondos del archivo pueden dirigir su solicitud a la siguiente dirección: [archivo.man@cultura.gob.es](mailto:archivo.man@cultura.gob.es).

### **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 adquiridos por el Estado español y asignados al Museo. Son fondos heterogéneos en cuanto a temática, cronología y tipología. El reconocido prestigio de algunos fotógrafos, como Laurent, Frères Neurdein, Gervais, Moreno, Lacoste, Hauser y Menet, Antonio García y Peris o Madrazo, dota al archivo de un interés especial.

Los investigadores interesados en la consulta del archivo fotográfico pueden solicitarlo por correo electrónico: [fotografia.man@cultura.gob.es](mailto:fotografia.man@cultura.gob.es).

Los interesados en obtener alguna reproducción fotográfica de cualquier bien conservado en el Museo, deben solicitarlo enviando un correo electrónico a la dirección: [fotografia.man@cultura.gob.es](mailto:fotografia.man@cultura.gob.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. Asimismo, el importe económico de este servicio está regulado por la Orden CUL/1077/2011, de 25 de abril, por la que se fijan los precios públicos de determinados servicios prestados por los órganos centrales del Ministerio de Cultura.

### **Investigación de colecciones**

El Museo facilita el acceso de los investigadores a las colecciones con fines de estudio e investigación.

Parte de la colección de fondos museísticos y documentales está accesible en el catálogo de CERES, la Red Digital de Colecciones de Museos de España:



<http://ceres.mcu.es/>

Los investigadores que deseen consultar las colecciones del Museo pueden solicitarlo previamente enviando un escrito o un correo electrónico a la dirección: [secretaria.man@mecd.es](mailto:secretaria.man@mecd.es). El acceso a las piezas solicitadas se producirá previa cita, sin menoscabo del normal funcionamiento interno y siguiendo las directrices e instrucciones de los responsables del Museo.

### **Tienda**

La tienda del Museo, además de ser una librería especializada en venta de libros de Historia, Historia del Arte, Arqueología y Literatura relacionados con las colecciones, vende productos de papelería y escritorio inspirados en ellas, así como regalos y recuerdos. Se ubica junto al mostrador de la venta de entradas. Tiene el mismo horario de apertura que el propio Museo.

### **Guías multimedia**

Dispositivos que mejoran las prestaciones de las tradicionales audioguías, ya que ofrece información sobre la exposición en diversos formatos -texto, imagen, vídeo y audio-, y en varios idiomas -español, inglés y lengua de signos-. Permite a los visitantes elegir el recorrido más apropiado a sus intereses y necesidades. Se puede alquilar su uso o descargar los contenidos en dispositivos móviles con sistema operativo IOS y Android. El dispositivo se recoge y devuelve en la tienda.

Más información en:

<http://www.man.es/man/visita/guias-multimedia.html>.

### **Cafetería**

El Museo dispone de un servicio de cafetería ubicado en el espacio de acogida, frente al mostrador de información. Su horario coincide con el horario de apertura de éste, aunque puede ser más amplio, en función de las actividades culturales del museo. Tiene terraza de verano.

## 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 general competente en cada momento por razón de la materia.

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 es posible disponer de una sala de exposiciones temporales, del vestíbulo de entrada, las salas nobles y el jardín, espacios con historia y encanto recientemente renovados.

La utilización de espacios por promotores privados en todos los Museos de titularidad estatal está sujeta al pago de las tasas establecidas en la Orden del Ministerio de la Presidencia, de 18 de enero de 2000, por la que se establecen las tarifas de los servicios o actividades sujetos a la tasa de utilización de espacios en Museos y otras instituciones culturales del Ministerio de Cultura (BOE de 26 de enero).

Para más información, visiten:

<http://www.man.es/man/museo/cesion-espacios.html>.

Los promotores que deseen utilizar estos espacios pueden enviar la solicitud al siguiente correo electrónico: [gerencia.man@cultura.gob.es](mailto:gerencia.man@cultura.gob.es).



## 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:

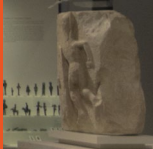
- Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita, quedando estos recogidos en normas claramente visibles para el público.
- Elegir en todo momento si se comunican con la Administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos, 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 Cultural de Protectores y Amigos del Museo.

La dirección del Museo Arqueológico Nacional es: calle de Serrano, 13; 28001 Madrid.



## Normativa reguladora

### Específica del Museo

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.

### General de los museos estatales

- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), de Patrimonio Histórico Español.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2) del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre (BOE del 2), de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre (BOE del 15), del Voluntariado.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril (BOE de 13 de mayo), por el que se aprueba el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal y del Sistema Español de Museos.
- Orden de 20 de enero de 1995 (BOE del 24), por la que se desarrolla el régimen de exenciones, precios reducidos, tarjetas anuales de acceso y abonos para la visita a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Cultura. Derogada parcialmente por la Orden CUL/174/2009, de 29 de enero (BOE de 6 de febrero). Sigue vigente el punto tercero apartado IV, en lo referente a la tarjeta de acceso conjunta para los museos gestionados directamente por la Dirección General de Bellas Artes y Patrimonio Cultural.
- Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril (BOE del 22), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

- 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.
- Orden ECD/868/2015, de 5 de mayo (BOE de 13 de mayo), por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.
- Orden CUL/1077/2011, de 25 de abril, por la que se fijan los precios públicos de determinados servicios prestados por los órganos centrales del Ministerio de Cultura.

## Quejas y sugerencias

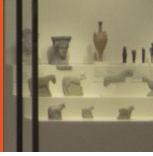
### Formas de presentación

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el Real Decreto 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 Museo y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico, a la siguiente dirección: [sugerencias.man@mecd.es](mailto:sugerencias.man@mecd.es)
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte: <https://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/mecd/varios.html>
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo ubicada en la calle Serrano 13, Madrid 28001.

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





## Plazos de contestación

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias 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 Inspección General de Servicios del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

## 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, 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 25 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones.
- Realizar al menos 40 visitas guiadas al año, dirigidas a diferentes colectivos.
- Realizar al menos 25 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 Arqueológico Nacional 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, *videowalls*, carteles informativos y planos de situación.
- Punto de información al público, en la planta de acceso al Museo.
- Pago de entradas con tarjeta de crédito.
- Alquiler de guías multimedia: en el mostrador de venta de entradas que se encuentra en la planta de acceso al Museo. Existen puntos señalizados wifi para descarga gratuita de los contenidos de estas guías.
- Servicio de guardarropa y consigna: en la planta de acceso al Museo.
- Jardín abierto al público en el acceso al recinto del Museo en la calle de Serrano con bancos para descanso.
- Sillas de bebé, de uso gratuito, y disponibles en el mostrador del guardarropa que se encuentra en la planta de acceso al Museo.
- Sala de lactancia, en la planta -1, dentro de los aseos de mujeres.



- Cambiadores de pañales en los baños de uso público de la planta -1 y planta B.
- 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**, después de su renovación el museo presenta los siguientes servicios:

- El Museo es totalmente accesible para las personas con discapacidades motoras. Las instalaciones comprenden puertas de apertura automática, rampas salvaescaleras, ascensores, mostradores y servicios adaptados, así como un circuito libre de obstáculos para sillas de ruedas, y plazas reservadas en el salón de actos y sala de conferencias. Además, el Museo dispone de sillas de ruedas.
- Para las personas con discapacidad auditiva existen guías multimedia con subtítulo y pantallas en lengua de signos, así como sistemas de comunicación adaptada, mediante bucles de inducción magnética en los puntos de atención al público, en los salones de actos y en las proyecciones audiovisuales sonoras de las áreas públicas y de la exposición permanente del Museo.
- Las personas con discapacidad visual tienen a su disposición planos táctiles de todas las plantas de la exposición y diecisiete estaciones táctiles instaladas a lo largo de la misma.

**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 Arqueológico Nacional dispone de un Servicio 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 señalado, 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 Arqueológico Nacional 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:
  - 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: 9:00-14:30 h.
- De la biblioteca:
  - Lunes a viernes: 9:00-14:30 h.
- Del archivo:
  - Lunes a viernes: 9:00-14:30 h.

### Cerrado:

- Todos los lunes del año.
- 1 y 6 de enero
- 1 de mayo
- 24, 25 y 31 de diciembre
- Un festivo local.

La taquilla cierra quince minutos antes de la hora de finalización de la visita a la exposición.

### Precios

- Tarifa general: 3,00 euros.
- Tarifa reducida: 1,50 euros.

Se aplicará a grupos constituidos por ocho o más miembros, previa reserva de visita en la página web del Museo y a las personas que realicen labores de voluntariado cultural, mediante la presentación de la acreditación correspondiente.

- Tarjeta anual de Museos Estatales: 36,06 euros.

Con este abono personalizado se puede acceder, durante un año, a todos los Museos de gestión exclusiva de la Dirección General de Bellas Artes y Patrimonio Cultural, el Museo Nacional del Prado y el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.





- Tarjeta anual del Museo Arqueológico Nacional: 25,00 euros.

Con este abono se puede acceder al Museo tantas veces como se desee durante un año.

- Abono “Ocho Museos de Madrid” (15 días): 16 €
- Abono “Cuatro Museos de Madrid” (10 días): 8 €

- **Acceso gratuito**

- Para todos los visitantes:
  - Sábados (a partir de las 14 horas hasta la hora de cierre) y domingos.
  - 18 de abril (Día Internacional de los Monumentos y Sitios)
  - 18 de mayo (Día Internacional de los Museos).
  - 12 de octubre (Fiesta Nacional de España)
  - 6 de diciembre (Día de la Constitución española).
- Para las personas que a continuación se relacionan previa acreditación con la presentación en taquilla del documento oficial correspondiente, válido y actualizado, en cada caso:
  - Menores de 18 años y mayores de 65 años.
  - Estudiantes entre 18 y 25 años.
  - Titulares del carnet joven.
  - Personas con discapacidad, de acuerdo con la definición que realiza el artículo 2.a) del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. También podrá acceder al Museo de forma gratuita la persona que, en su caso, lo acompañe para realizar la visita.
  - Personas en situación legal de desempleo.
  - Pensionistas.
  - Miembros de familias numerosas, según la definición que de las mismas realiza el artículo 2 de la Ley 40/2003, de 18 de noviem-

bre, de Protección a las Familias Numerosas.

- Miembros de las entidades siguientes:
  - Patronato del Museo Arqueológico Nacional.
  - Asociación Cultural de Protectores y Amigos del Museo Arqueológico Nacional.
  - APME (Asociación Profesional de Museólogos de España).
  - ANABAD (Federación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas).
  - AEM (Asociación Española de Museólogos).
  - FEAM (Federación Española de Asociaciones de Amigos de los Museos).
  - ICOM (Consejo Internacional de Museos).
  - Hispania Nostra.
- Personal que presta sus servicios en la Dirección General de Bellas Artes y Patrimonio Cultural y en los museos de titularidad estatal adscritos a la Dirección General de Bellas Artes y Patrimonio Cultural, así como en el Museo Nacional del Prado, en el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía y en el Museo Nacional del Teatro.
- Personal docente, según lo establecido en el artículo 104 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Guías Oficiales de Turismo, en el ejercicio de sus funciones.
- Periodistas, en el ejercicio de sus funciones.
- Donantes de bienes culturales en el Museo Arqueológico Nacional.
- Las personas que realicen labores de voluntariado cultural en el Museo Arqueológico Nacional.



- Autorizaciones especiales

La Dirección del Museo podrá autorizar la entrada gratuita o con precio reducido a las personas, asociaciones o grupos que lo soliciten por motivos profesionales, de estudio, investigación u otros.

## Direcciones

Museo Arqueológico Nacional  
c/ Serrano, nº 13; 28001 Madrid  
Teléfono: (34) 915 777 912  
Correo electrónico: secretaria.man@cultura.gob.es

## Direcciones web de interés

- Museo Arqueológico Nacional:  
[www.man.es](http://www.man.es).
- Suscripción a actividades:  
<http://www.man.es/man/actividades/formulario-sus2018.html>
- Museo Arqueológico Nacional de España (Facebook):  
<https://www.facebook.com/MuseoArqueologico-Nacional.Espana/>
- Museo Arqueológico Nacional de España (Twitter):  
<https://twitter.com/manarqueologico?lang=es>
- Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES):<http://ceres.mcu.es>
- Sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte:  
<https://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/sede-electronica.html>.

## Cómo llegar

- Tren: estación de Recoletos.
- Autobuses:  
1, 9, 19, 51 y 74: parada delante del Museo.  
5, 14, 27, 45 y 150, parada Paseo de Recoletos.  
21 y 53: parada en Pza. de Colón  
2, 15, 20, 28, 52 y 146: parada Pza. Independencia

- Metro: Serrano (Línea 4) y Retiro (Línea 2).
- Aparcamiento público: Pza. del Descubrimiento-Centro Colón.
- Estaciones Bicimad: 94, 95, 106, 107.



MAN

MUSEO ARQUEOLÓGICO NACIONAL

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

Edita: © Ministerio de Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica. S. G. de Documentación y Publicaciones. NIPO: 030-18-001-4.