

## Identificación y fines del Museo

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



**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. NIP0: 030-18-001-4.

## 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

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 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)

Condiciones especiales de entrada, consultar en taquilla.

### Suscripción a actividades

<http://www.man.es/man/actividad-des/formulario-sus2018.html>

### Dirección

Museo Arqueológico Nacional  
c/ Serrano, n.º 3; 28001  
Teléfono: (345) 915 777 912  
[secretaria.man@cultura.gob.es](mailto:secretaria.man@cultura.gob.es)

### Páginas web

- Museo Arqueológico Nacional: [www.man.es](http://www.man.es)
- Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES): <http://ceres.mcu.es>

- Sede electrónica del Ministerio de 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, con parada en el Paseo de Recoletos;  
21 y 53: parada en Pza. de Colón;  
2, 15, 20, 28, 52 y 146: parada en la Pza. de la Independencia.
- Metro: estaciones de Serrano (línea 4) y Retiro (línea 2).
- Aparcamiento público: Pza. del Descubrimiento-Centro Colón.
- Estaciones Bicimad: 94, 95, 106, 107.



### Redes sociales

- Facebook: <https://www.facebook.com/MuseoArqueologico-Nacional.Espana/>
- Twitter: <https://twitter.com/manarqueologico?lang=es>

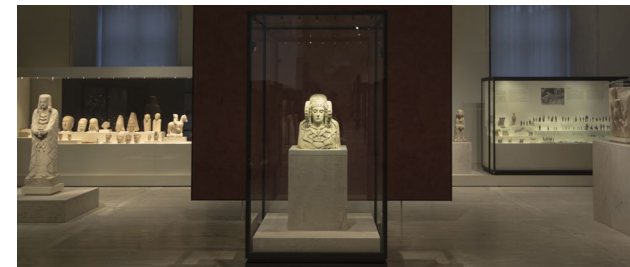
### Accesibilidad

Totalmente accesible para personas con discapacidad motora. Sillas de ruedas, guías multimedia con subtítulo y pantallas en lengua de signos. Sistemas de comunicación adaptada mediante bucles de inducción magnética. Planos táctiles de todas las plantas de la exposición y 17 estaciones táctiles a lo largo de la misma.

# Carta de servicios

2018-2021

## Museo Arqueológico Nacional



## Servicios que presta el 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. La entrada es libre y gratuita e independiente de la entrada a la exposición permanente.

### 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: 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
- Guías multimedia
- Cafetería
- Consigna y guardarrota
- Web
- 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 que se realiza la visita.
- Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.
- Acceder gratuitamente o con tarifa reducida cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- 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 (artículo 13.d de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Elegir en todo momento si se comunican con la Administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos.

## Compromisos de calidad

- 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 3 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 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 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 culturales, educativas y didácticas del Museo, a través de carteles informativos, folletos impresos, correo electrónico, medios de comunicación, página web y redes sociales.
- Ciclos completos al año realizado de la pieza del mes.
- Actividades culturales realizadas anualmente junto con otras instituciones.
- 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 educativas con-

testadas 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.
- 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 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, que contestará por escrito.

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 lo establecido en el R.D. 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), en los lugares y formas siguientes:

- Presencialmente, en el formulario disponible en el Museo y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico, a la dirección: sugerencias.man@mecd.es
- A través de la sede electrónica del Ministerio de 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.

La unidad responsable, dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder.

## 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 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 Cultura y Deporte 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.