

Carta de Servicios

2020-2023

Museo Nacional de Antropología



Carta de Servicios

2020-2023

Museo Nacional de Antropología



Catálogo de publicaciones del Ministerio: www.culturaydeporte.gob.es
Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpage.mpr.gob.es>

Edición 2019



MINISTERIO DE CULTURA
Y DEPORTE

Edita:
© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
Subdirección General de Atención al Ciudadano,
Documentación y Publicaciones

NIPO: 822-19-013-2

Índice

Datos identificativos y fines del museo **5**

Servicios del museo **7**

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 **22**

Información complementaria **23**



Datos identificativos y fines del museo

Datos identificativos

El Museo Nacional de Antropología 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.

Ofrece al público visitante una visión transversal de las diferentes culturas del mundo, y su principal finalidad es la difusión de los valores de la diversidad cultural y el enriquecimiento mutuo. Las colecciones que a lo largo del tiempo se han ido incorporando y ahora constituyen sus fondos son una síntesis de la cultura material de diferentes sociedades de los cinco continentes, a los que se suman objetos y muestras del ámbito de la antropología física como herencia del museo original.

Y es que el MNA deriva del primer museo de carácter antropológico que se crea en España. Lo inauguró el 29 de abril de 1875 el rey Alfonso XII con el nombre de Museo Anatómico, aunque popularmente se le conoció ya entonces como Museo Antropológico. Su fundación se debió a la iniciativa personal y económica del médico segoviano Pedro González Velasco. La construcción del edificio fue obra del marqués de Cubas. En aquel momento podía considerarse como un típico «gabinete de historia natural», por la composición de sus colecciones. A su muerte, el Estado compró el edificio y todos sus bienes, pasando así a convertirse en un museo de titularidad pública.

Por Real Decreto de 27 de mayo de 1910, se creó el Museo Nacional de Antropología, Etnografía y Prehistoria. Bajo la dirección de Manuel Antón, se transformó en la institución dedicada a los estudios de antropología más importante del país, y contaba ya con una importante biblioteca y con algunos laboratorios, en los que se impartían las clases prácticas de la cátedra de antropología de la universidad. Por esas fechas, el edificio albergaba también el labora-

torio del doctor Ramón y Cajal, galardonado con el premio Nobel en 1906.

El museo se transformó en el Museo Nacional de Etnología por Orden Ministerial de 20 de mayo de 1940, dependiendo desde ese momento del recién creado Consejo Superior de Investigaciones Científicas. En esa época el edificio sufrió una remodelación más severa, pero sobre todo el museo experimentó un cambio conceptual trascendente al orientarse definitivamente hacia el conocimiento de las culturas del mundo. En 1962 pasó a formar parte de la Dirección General de Bellas Artes, declarándose entonces Monumento Histórico-Artístico el edificio y las colecciones. Unos años más tarde el museo recibió los fondos de un Museo de África, que tuvo una breve existencia y finalmente se cerró por no ser viable.

Por Real Decreto 684/1993, de 7 de mayo, se creó el Museo Nacional de Antropología, con lo cual recuperó su antiguo nombre al fusionarse el Museo Nacional de Etnología con el Museo Nacional del Pueblo Español. Esta nueva institución conservó la separación de colecciones y sedes de los dos museos de origen, que continuaron sus líneas independientes de conservación, adquisición, investigación y difusión.

Por último, por Real Decreto 119/2004 de 23 de enero, se reorganizó el Museo Nacional de Antropología, se mantuvo la colección del antiguo Museo Nacional de Etnología y se destinaron los fondos museográficos del antiguo Museo del Pueblo Español a un museo de nueva creación.

Actualmente el MNA se halla embarcado en un nuevo proceso de revisión de su identidad y sus fines para transformarse en un espacio de diálogo intercultural no etnocéntrico, dentro del plan Museos + Sociales del Ministerio de Cultura y Deporte, y en el marco de una antropología y una museología más actuales y socialmente comprometidas.

Fines

Los fines del Museo Nacional de Antropología son:

- Poner de manifiesto la diversidad cultural y la riqueza que aporta a la sociedad global, a partir de



los conocimientos y lecturas que ofrece la antropología.

- Favorecer la comprensión intercultural, así como el encuentro y la convivencia de personas y culturas.
- Actuar en un plano comunicativo y simbólico contra la xenofobia y el racismo, así como promover el respeto hacia otros pueblos y otras culturas, y la igualdad, la libertad y la dignidad de las personas, a través de las actividades culturales y las exposiciones.
- Facilitar la accesibilidad de todas las personas y colectivos sociales a las colecciones, las exposiciones y las actividades que constituyen la razón de ser del museo.
- Seguir los principios de sostenibilidad y de respeto al medio ambiente en el diseño de proyectos y actividades, y difundir los valores de una sociedad más ecológica.
- Recoger y estudiar las nuevas formas culturales que están surgiendo, inducidas por el proceso de cambio cultural.

Servicios del Museo

Exposición permanente

El museo cuenta con cinco salas para la exposición permanente de sus colecciones. Una de ellas, ubicada en la planta baja y denominada «Orígenes del museo», sirve como homenaje a la primera etapa del museo, cuando pertenecía al doctor Velasco. La antropología física cobra la relevancia que tenía en aquella época, aunque estas colecciones se complementan con objetos propios de un gabinete de historia natural de principios del siglo XX, cuyo ambiente trata de representar y evocar.

Las otras cuatro salas se dedican a ofrecer una visión transversal de las diferentes culturas de tres continentes –Asia, África y América– a partir de una selección representativa de objetos, maquetas y dio-

ramas. Así, se establecen las semejanzas o diferencias culturales que les unen o separan para poner de manifiesto la riqueza y diversidad entre esas culturas, favorecer la comprensión intercultural y promover el respeto hacia otros pueblos y otras culturas.

Dentro de cada sala, las diferentes manifestaciones se ordenan según un mismo esquema de áreas temáticas que se repiten en cada una:

- Modo de vida
- Vida doméstica
- Vestido
- Ocio
- Religión

La mayor parte de las colecciones del MNA son fruto de la recolección de viajeros y expedicionarios desde mediados del siglo XIX. Por ese motivo, los territorios mejor representados son aquellos que han tenido una mayor vinculación histórica con nuestro país (Filipinas, en Asia; Marruecos, Sáhara Occidental y Guinea Ecuatorial, en África; y América Latina en general), si bien ya desde la época del doctor Velasco hubo piezas procedentes de otros ámbitos geográficos. Precisamente, la política de adquisiciones del museo durante las últimas décadas ha tenido como prioridad completar la visión panorámica de la diversidad cultural que ofrece, con objetos significativos de culturas poco o nada representadas en las colecciones y también otros vinculados a formas más actuales de unas y otras culturas.

Tanto por razones de conservación o de adecuación temática como por dar visibilidad y mayor utilidad social a sus colecciones, el museo modifica o rota el contenido de varias vitrinas con objetos no habitualmente expuestos al público. Y además dispone de una vitrina en el área de acogida denominada «Antropología (in)visible» y dedicada de forma exclusiva a esta finalidad.

Exposiciones temporales

Como complemento a la exposición permanente, el museo programa anualmente exposiciones tempo-



rales, que pueden ser de producción propia o bien ser el resultado de la colaboración con otras instituciones, entidades y personas.

Las salas dedicadas a ellas se encuentran situadas en la planta baja del edificio, incluidos ocasionalmente el salón central o patio de luces del museo y el recinto exterior.

El programa de exposiciones pretende ampliar, profundizar o complementar los contenidos y objetos expuestos en la exposición permanente, así como dar a conocer y analizar diversos aspectos de las culturas y pueblos existentes en el mundo, estén o no representados en el museo. En este contexto, el museo está haciendo especial hincapié en los últimos años en la organización de exposiciones, cuyos proyectos son coordinados y/o dirigidos por personas de diferentes culturas y colectivos sociales, a los que la institución quiere dar voz y abrir un espacio de diálogo para que cuenten en primera persona aquello que es propio y les define.

Actividades culturales y educativas

El museo programa a lo largo del año diversas actividades culturales, educativas y didácticas en relación con sus contenidos y para diferentes tipos de público:

- Conferencias y mesas redondas.
- Cursos, jornadas y seminarios.
- Conciertos y espectáculos inspirados en diferentes manifestaciones culturales.
- Visitas guiadas concertadas.
- Ciclos de cine y antropología.
- Cuentacuentos y otras representaciones.
- Talleres y espectáculos infantiles y para familias.
- Recorridos temáticos y juegos de pistas.

Reservas para grupos de adultos y escolares: visitas.mna@cultura.gob.es y colegios.mna@cultura.gob.es.

En el transcurso del año, el museo informa a sus visitantes sobre el calendario de actividades, publicado a través de carteles y lonas informativos, de las redes sociales -Facebook e Instagram- y en la página web del museo. La información se actualiza con periodicidad cuatrimestral.

Biblioteca

Está especializada en antropología sociocultural y física, así como en museología. El espacio disponible es de 12 puestos de lectura con instalaciones al servicio de investigadores, profesores y estudiantes universitarios.

Se pueden consultar sus fondos solicitándolo con una antelación mínima de 15 días hábiles por vía electrónica: biblioteca.mna@cultura.gob.es. Cuenta con servicio de reprografía.

Los fondos bibliográficos del museo están accesibles a través del catálogo en línea de la Red de Bibliotecas de Museos (BIMUS):

<http://culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/museos/mc/bimus/catalogos.html>.

Archivo

Está formado por fondos documentales sobre la historia del museo desde su creación hasta la actualidad.

Se pueden consultar sus fondos solicitándolo con una antelación mínima de 15 días hábiles por vía electrónica: documentacion.mna@cultura.gob.es. El acceso a esta documentación se realizará siguiendo las directrices e instrucciones de los responsables del centro.

Consulta de fondos museísticos y documentales

El museo facilitará el acceso de los investigadores a las colecciones y documentación, en dos niveles:

- Acceso a la información y a la documentación y orientación sobre los fondos del museo.



- Acceso a los fondos objeto de interés.

Parte de la colección de fondos museísticos y documentales está accesible en el catálogo en la Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES): <http://ceres.mcu.es>.

Pueden consultarse los fondos de los que dispone el museo, previa solicitud a la dirección del centro con 15 días hábiles de antelación, por vía electrónica: documentación.mna@cultura.gob.es. Cuenta con servicio de cesión de imágenes de los fondos.

La prestación de todos estos servicios se producirá sin menoscabo del normal funcionamiento de los servicios y siguiendo las directrices e instrucciones de los responsables del museo.

Publicaciones

Integrado en el Plan de Publicaciones del Ministerio de Cultura y Deporte, el Museo Nacional de Antropología, con el objetivo de difundir su actividad en todos los ámbitos, edita una serie de publicaciones, como monografías, catálogos, guías y una revista de carácter anual, que están a la venta y disponibles para su consulta en la taquilla del museo.

Web

El museo cuenta con una página web (<http://cultura-ydeporte.gob.es/mnantropologia/>), en la que ofrece:

- Información práctica para realizar la visita al museo.
- Información sobre actividades didácticas y educativas, así como de las exposiciones temporales.
- Publicaciones.
- Información sobre el museo y sus colecciones.
- Información sobre los servicios que presta el museo.
- Sección de prensa.
- Apartado con recomendaciones y enlaces de interés.

Salón de actos

El museo dispone de un salón de actos dotado de los últimos avances tecnológicos que lo convierten en un espacio polivalente para celebrar actos de todo tipo.

Cesión de espacios

Espacios como la sala de exposiciones temporales y el salón de actos pueden cederse para actividades de carácter cultural, tales como conciertos, reportajes fotográficos, periodísticos y cinematográficos, actuaciones teatrales, ciclos de conferencias, reuniones, etc.

Con la previa solicitud a la dirección del centro, dicho uso está sometido a la normativa oficial (Orden del Ministerio de Cultura, 18 de enero de 2000) y al abono de las tasas correspondientes.

Otros servicios

La institución cuenta además con servicios de:


- Punto de información y atención al público.
- Consigna autoservicio.
- Área de descanso.
- Visitas guiadas con sistema inalámbrico portátil.
- Botiquín y desfibrilador.
- Cambiabebés.
- Áreas de descanso.
- Seguridad.

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).

Los poderes públicos garantizarán la conservación y promoverán el enriquecimiento del patrimonio his-



tórico, cultural y artístico de los pueblos de España y de los bienes que lo integran, cualquiera que sea su régimen jurídico y su titularidad (artículo 46 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).
- 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).
- 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).
- 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).

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 las 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.
- 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”.

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 las quejas y sugerencias que considere oportunas, conforme a lo previsto en esta carta de servicios.
- Escritos dirigidos a la dirección del museo (c/ Alfonso XII, 68. 28014 Madrid).
- La cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción que el museo presente a sus visitantes.

Normativa reguladora

Específica del museo

- Real Decreto de 27 de mayo de 1910, por el que se crea el Museo Nacional de Antropología.



- Orden Ministerial de 20 de mayo de 1940, por la que se crea el Museo Nacional de Etnología.
- Real Decreto 684/1993, de 7 de mayo, por el que se crea el Museo Nacional de Antropología, al fusionar el Museo Nacional de Etnología y el Museo Nacional del Pueblo Español.
- Real Decreto 119/2004, de 23 de enero, por el que se reorganiza el Museo Nacional de Antropología.

General de los museos estatales

- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), de Patrimonio Histórico Español.
- 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 Bienes Culturales.
- 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 CUL/1077/2011 de 25 de abril de 2011 (BOE del 29), por la que se fijan los precios públicos de determinados servicios prestados por los órganos centrales del Ministerio de Cultura.
- Orden ECD/868/2015, de 5 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.
- La Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2) del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- La Ley 40/2015, de 1 de octubre (BOE del 2), de Régimen Jurídico del Sector Público.
- La Ley 45/2015, de 14 de octubre (BOE del 15), del Voluntariado.

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: antropologico.mna@cultura.gob.es.
- Por correo postal, mediante envío a la dirección del museo ubicada en la calle de Alfonso XII, n.º 68 (28014 Madrid).
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte: <https://sede.mcu.gob.es>.

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



Presentadas las quejas y sugerencias en los modos señalados, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

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 responderlas 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 Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de los Servicios del Ministerio de 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 unos compromisos de calidad que se especifican a continuación:

- Poner a disposición del visitante la información de la exposición permanente y de las exposiciones temporales en carteles bilingües –en espa-

ñol e inglés—, legibles y comprensibles para el más amplio segmento de público potencial.

- Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas por medio de paneles divulgativos, por correo electrónico, a través de las redes sociales y a través de la web, realizándose en esta última al menos 4 actualizaciones al mes.
- Realizar al menos 3 exposiciones temporales al año.
- Realizar al menos 30 talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas al año.
- Realizar como mínimo 350 visitas guiadas al año, dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales al menos un 1 % sea para escolares con necesidades educativas especiales.
- Organizar al menos 5 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones, entidades u organizaciones.
- Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción, previa solicitud con al menos 15 de antelación.
- Responder en un plazo máximo de 7 días hábiles 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 cesión de imágenes de los fondos.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 18 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:

- Folletos editados anualmente, con desglose por idiomas, número de visitas al museo a lo largo del año y número de quejas formuladas anual-



mente por ausencia de folletos a disposición del público.

- Informaciones realizadas sobre la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas por medio de paneles divulgativos, por correo electrónico, a través de las redes sociales y a través de la web.
- Actualizaciones de la web.
- Exposiciones temporales celebradas al año.
- Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizados al año.
- Visitas guiadas realizadas al año, dirigidas a diferentes colectivos, y número de las realizadas para escolares con necesidades educativas especiales.
- Actividades culturales realizadas anualmente en colaboración con otras instituciones, y porcentaje sobre el total.
- Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos, previamente solicitadas con al menos 15 de antelación, en el plazo máximo de 5 días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos; solicitudes de acceso a la biblioteca/archivo y solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo de 7 días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 18 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 Nacional de Antropología 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 bilingüe (carteles informativos y placas indicadoras) y los textos de la exposición permanente están disponibles en castellano y en inglés.

En cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad, el museo cuenta con:

- Accesibilidad total para personas con discapacidades motoras, debido a la ausencia de barreras arquitectónicas o a la existencia de medios mecánicos que las salva.
- Aseo adaptado.
- Sillas de ruedas no autónomas para personas con movilidad reducida.
- Reserva del espacio tras la última fila de asientos del salón de actos para personas en silla de ruedas.

Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva:

- Bucle magnético (amplificador de sonido) portátil en taquilla.

Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva y/o visual:

- Reserva de la primera fila del salón de actos.

Para asegurar una óptima atención al público, el personal del museo se guiará por 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 por 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.
- 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 estas 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 en todo momento con amabilidad.

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

El museo Nacional de Antropología 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.

Gestión de calidad

El museo pone a disposición de los visitantes unos cuestionarios para conocer el grado de satisfacción con relación a las actividades que ofrece.

Gestión medioambiental

- Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
- Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
- Medidas de control del gasto de agua.

- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.
- Iluminación de bajo consumo.

Prevención de riesgos

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.

Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que el Museo Nacional de Antropología ha incumplido los compro-



misos 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**
De martes a sábados, de 9:30 a 20:00 horas.
Domingos y festivos, de 10:00 a 15:00 horas.
- **De oficina**
De lunes a viernes, de 9:00 a 15:00 horas.
- **De la biblioteca**
De lunes a viernes, de 9:00 a 15:00 horas previa solicitud.
- **Del archivo**
De lunes a viernes, de 9:00 a 15:00 horas previa solicitud.
- **Días de cierre**
Todos los lunes y los días 1 y 6 de enero, 1 de mayo, 24, 25 y 31 de diciembre y un festivo local (se informará a través de la página web del museo).

La taquilla cierra 15 minutos antes de la clausura del museo.

Precios

- **Tarifa general:** 3,00 euros.
- **Tarifa reducida:** 1,50 euros.
Esta tarifa se aplicará a:

- Grupos constituidos por ocho o más miembros, previa solicitud de visita al responsable del museo con una antelación mínima de quince días.
- 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, el Museo Nacional del Prado y el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.
- **Tarjeta anual del Museo Nacional de Antropología:** 25,00 euros
Con este abono se puede acceder al museo tantas veces como se desee durante un año.
- **Abono «Museos de la Ciudad»:**
 - «Ocho museos de la ciudad de Madrid»: 16 € (válido durante 15 días)
 - «Cuatro museos de la ciudad de Madrid»: 8 € (válido durante 10 días)
- **Acceso gratuito**
 - Para todos los visitantes:
 - 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) y 6 de diciembre (Día de la Constitución Española).
 - Los sábados desde las 14 horas hasta la hora del cierre, y los domingos.
 - Otras posibles celebraciones de interés para los museos, previa autorización mediante resolución del director general de Bellas Artes.
 - Previa acreditación:
 - a) Menores de 18 años y mayores de 65 años.
 - b) Estudiantes entre 18 y 25 años.
 - c) Titulares del carnet joven.



- d) 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.
- e) Personas en situación legal de desempleo.
- f) Pensionistas.
- g) Miembros de familias numerosas, según la definición que de las mismas realiza el artículo 2 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.
- h) Miembros de las entidades siguientes:
 - 1.º Patronato del museo correspondiente.
 - 2.º Asociación de amigos o fundación del museo correspondiente
 - 3.º APME (Asociación Profesional de Museólogos de España).
 - 4.º ANABAD (Federación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas).
 - 5.º AEM (Asociación Española de Museólogos).
 - 6.º FEAM (Federación Española de Asociaciones de Amigos de los Museos).
 - 7.º ICOM (Consejo Internacional de Museos).
 - 8.º Hispania Nostra.
- i) Personal que presta sus servicios en la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales, Dirección General de Archivos y Bibliotecas y en los museos citados en el artículo 2 de la Orden ECD/868/2015 de 5 de mayo, así como en el Museo Nacional del Prado y en el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.

- j) Personal docente, según lo establecido en el artículo 104 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
 - k) Guías oficiales de turismo en el ejercicio de sus funciones.
 - l) Periodistas, en el ejercicio de sus funciones.
 - m) Donantes de bienes culturales en el museo al que hayan sido adscritos los bienes culturales objeto de la donación, previa presentación de la acreditación correspondiente.
 - n) Las personas que realicen labores de voluntariado cultural en el Museo Nacional de Antropología, previa presentación de la acreditación correspondiente.
- **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 Nacional de Antropología

c/ Alfonso XII, 68 (28014 Madrid)

Teléfonos: (+34) 91 530 64 18 y (+34) 91 539 59 95

Fax: (+34) 91 467 70 98

Correo electrónico: antropologico.mna@cultura.gob.es

Accesos

- Visitas guiadas para adultos y escolares por la entrada principal.
- Salón de Actos por Paseo de la Infanta Isabel, 11.
- Accesibilidad para personas en silla de ruedas o con movilidad reducida por Alfonso XII, 68.

Página web

Museo

<http://culturaydeporte.gob.es/mnantropologia/>

Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES)

<http://ceres.mcu.es>

Sede electrónica de la Subsecretaría de Cultura

<https://sede.mcu.gob.es>

Redes sociales

<http://www.facebook.com/pages/Madrid/Museo-Nacional-de-Antropologia-Madrid/298123723140>

https://www.instagram.com/museo_nacional_antropologia/?hl=es

Cómo llegar

- Metro: estación del Arte (línea 1).
- Autobuses: líneas 10, 14, 19, 26, 32, 37, 85, 86 y circular.
- Trenes de cercanías y media y larga distancia: estación de Atocha.
- Estaciones de BiciMad más próximas: 69, 80 y 81.
- Vehículo: Aparcamiento de la estación de Atocha.



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