

Servicios del Museo

Cueva de Altamira

Habitada entre hace 36000 y 13000 años por distintos grupos paleolíticos. Su arte es tan atractivo como frágil, por lo que las visitas a la cueva tienen un régimen de acceso restringido.

Exposición permanente

La exhibición está dedicada a «Los Tiempos de Altamira». Se articula en dos áreas: la Neocueva y el resto de las salas dedicadas a conocer cómo era la vida cotidiana y el arte rupestre durante el Paleolítico superior, la época 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 al menos una exposición temporal, que puede 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 y educativas en relación con sus contenidos, destinadas a fomentar el interés por la prehistoria y por Altamira en particular. Se articula en los programas Altamira para Escolares, Altamira para familias y Altamira para todos.

Biblioteca

Está especializada en prehistoria y arte rupestre, gestión del patrimonio y museología. Pueden consultarse los fondos, previa solicitud a la Dirección del Centro con 10 días hábiles de antelación. El acceso a esa información se producirá siguiendo las directrices e instrucciones de los responsables del Museo.

Consulta de fondos museísticos y documentales

El Museo facilitará el acceso de los investigadores a las colecciones y la documentación depositadas en el mismo, previa solicitud remitida a la Dirección del Centro, con 10 días hábiles de antelación.

Publicaciones

El Museo, con el objetivo de difundir su actividad en todos los ámbitos, propicia una serie de publicaciones, como la serie de “Monografías”.

Tienda y librería

El Museo cuenta con un espacio destinado a tienda y librería. Se pueden adquirir guías, catálogos y otras publicaciones, así como distintos objetos relacionados con las colecciones del Museo.

Cafetería-restaurante

El Museo dispone de servicio de cafetería y restaurante –en temporada media y alta– y *vending* –en temporada baja–. Hay una terraza cubierta en el exterior con máquinas expendedoras de bebidas frías y snacks.

Página Web

Se ofrece información sobre la visita y la oferta cultural, actividades culturales y educativas, así como de las exposiciones temporales que se realizan, servicio de venta anticipada de entradas, información para la programación de visitas escolares y para la organización de visitas en grupo, acceso a las colecciones *on line* y al catálogo de la biblioteca.

Salón de actos

Con capacidad para 80 personas, está dotado de equipamiento audiovisual.

Cesión de espacios

Espacios como la sala de exposiciones temporales y el salón de actos pueden cederse para actividades de carácter cultural. Para ello se ha de dirigir una solicitud a la Dirección del Museo y se han de abonar las tasas previstas en la legislación vigente.

Derechos específicos de los usuarios

Los usuarios del Museo tienen, entre otros, derecho específico a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Museo.
- Ser informados de los requisitos y condiciones en los 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.
- Poder comunicarse en todo momento 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, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Compromisos de calidad

- Poner a disposición del visitante folletos informativos en español, inglés, francés y alemán sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición permanente.
- Informar mensualmente 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.
- Realizar al menos una exposición temporal al año.
- Realizar al menos 300 talleres u otras actividades culturales o educativas al año.
- Realizar como mínimo 5 500 visitas guiadas al año, dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales, al menos una de ellas estará dirigida a escolares con necesidades educativas especiales.
- Responder a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción, previa solicitud con al menos 15 días hábiles de antelación.
- Responder, en un plazo máximo de 3 días hábiles, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, a las solicitudes de acceso a la biblioteca o al archivo y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico, previa solicitud con al menos 10 días hábiles de antelación.
- Responder en el plazo máximo de 20 días hábiles a las peticiones de visita a la cueva de Altamira.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 20 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 anualmente por ausencia de folletos a disposición del público.
- Informaciones mensuales 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.

- Exposiciones temporales celebradas al año.
- Talleres y actividades culturales y educativas realizados en el año.
- Visitas guiadas realizadas al año, dirigidas a diferentes colectivos y número de las realizadas para escolares con necesidades educativas especiales.
- Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 10 días hábiles, solicitadas con al menos 15 días hábiles de antelación y porcentaje sobre el total.
- Contestaciones a las peticiones de investigadores para consultar los fondos museísticos, solicitudes de acceso a la biblioteca/archivo y de copias del archivo fotográfico, contestadas en el plazo de 3 días hábiles, previa solicitud con 10 días hábiles de antelación y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 20 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 declarados en esta carta, podrán dirigir un escrito 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 cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción que el Museo presente a sus visitantes.

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 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 a la dirección: informacion.maltamira@cultura.gob.es
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo.
- A través de la sede electrónica de la Secretaría de Estado de Cultura: <https://sede.mcu.gob.es>

Normativa aplicable

- Orden Ministerial de 15 de junio de 1979 (BOE de 31 de octubre), por la que se crea el Museo y Centro Nacional de Investigación de Altamira.
- Real Decreto 172/2010 de 19 de febrero (BOE de 11 de marzo), por el que se regula el Patronato del Museo Nacional y Centro de Investigación de Altamira.

- Orden ECD/868/2015, de 5 de mayo (BOE del 13) 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 (BOE de 29 de abril), por la que se fijan los precios públicos de determinados servicios prestados por los órganos centrales del Ministerio de Cultura.

Identificación y fines del Museo

El Museo Nacional y Centro de Investigación de Altamira 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 fue creado por Orden del Ministerio de Cultura de 15 de junio de 1979 como instrumento científico y administrativo para la gestión y conservación de la cueva de Altamira. Inscrita en la lista del Patrimonio Mundial de la UNESCO en 1985, la cueva de Altamira está considerada una obra maestra del arte universal.

La nueva sede del Museo de Altamira fue inaugurada en julio de 2001. Se ubica en un edificio de Juan Navarro Baldeweg y dispone de una exposición permanente dedicada a Los tiempos de Altamira, que incluye la sala de la neocueva, reproducción de la cueva de Altamira.

Según la normativa vigente, el Museo es una "institución permanente que adquiere, conserva, investiga, comunica y exhibe para fines de estudio, educación y contemplación, conjuntos y colecciones de valor histórico, artístico, científico y técnico o de cualquier otra naturaleza cultural".

Los fines del Museo Nacional y Centro de Investigación de Altamira, según la normativa de su creación, son:

- La gestión de la cueva de Altamira y, específicamente, de su arte rupestre paleolítico, conservándolo y haciéndolo accesible a los ciudadanos.
- La generación de conocimiento científico sobre la cueva de Altamira y su contexto «la prehistoria y el arte» y su divulgación para facilitar el acceso intelectual a sus valores y a su disfrute.
- El fomento de la actividad intelectual, la reflexión, el deseo de conocer como fuente de satisfacción y de enriquecimiento personal, y el desarrollo de experiencias singulares como clave de mediación entre cada ciudadano y este patrimonio.
- La conservación, estudio y difusión del conjunto del arte rupestre paleolítico de España y el establecimiento de redes de colaboración a nivel regional, nacional e internacional.
- La actuación positiva en la cadena de valor del patrimonio encomendado: el de la cueva de Altamira.

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

Edita: © Ministerio de Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica. Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones. NIPO: 030-18-001-4 DOI: 10.4438/030-18-001-4

Información complementaria

Horarios

- De martes a sábado:
 - De mayo a octubre: de 9:30 a 20:00 h
 - De noviembre a abril: de 9:30 a 18:00 h
 - Domingos y festivos: de 9:30 a 15:00 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 30 minutos antes de la finalización del horario de visita.

Precios

- Tarifa general: 3,00 euros.
- Tarifa reducida: 1,50 euros.
- Acceso gratuito:
 - 18 de abril (Día Internacional de los Monumentos y Museos)
 - Sábados a partir de las 14.00 h. hasta la hora de cierre y los 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).

Dirección

Avda. Marcelino Sanz de Sautuola, s/n
39330 Santillana del Mar

Teléfonos

(34) 942 818 005 y (34) 942 818 815
Información de actividades y reserva de grupos: (34) 942 818 102

Correo electrónico

Información de actividades y reserva de grupos: reserva.maltamira@cultura.gob.es

Web

<http://museodealtamira.mcu.es>
Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES): <http://ceres.mcu.es>
Sede electrónica Secretaría de Estado de Cultura: <https://sede.mcu.gob.es>

Redes sociales

Facebook: [museodealtamira](https://www.facebook.com/museodealtamira)
Instagram: [museodealtamira](https://www.instagram.com/museodealtamira)
Twitter: [@museodealtamira](https://twitter.com/museodealtamira)
Youtube: [MuseodeAltamira](https://www.youtube.com/MuseodeAltamira)

Blog

www.elpaisdealtamira.es
Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES): <http://ceres.mcu.es>
Sede electrónica Secretaría de Estado de Cultura: <https://sede.mcu.gob.es>

Medios de acceso y transporte

- Por carretera: a 2 km de Santillana del Mar.
Salida señalizada desde: Autovía del Cantábrico (A-8), Autovía Cantabria-Meseta (A-67), carreteras nacionales 611 y 623 y autonómica 134.
En Santillana del Mar, tomar desvío indicado hacia el Museo de Altamira.
- En avión: aeropuerto de Santander a 30 Km. del Museo. Vuelos diarios de Madrid y Barcelona y semanales desde diferentes capitales españolas y europeas: Tel. 902404704.
- RENFE: estación de Torrelavega a 10 km. del Museo: Tel. 902 320 320.
- FEVE: estación de Puente San Miguel a 6 km. del Museo: Tel. 942 211 687.
- Autobuses: ALSA. Tel. 942354600. La Cantábrica: Tel. 942 342 701.
- Aparcamiento: El Museo dispone de aparcamiento vigilado y gratuito, con capacidad para 200 turismos y 10 autobuses.

Accesibilidad para personas con discapacidad

- Ausencia de barreras arquitectónicas.
- Guía para móviles y tablets en Lengua de Signos Española y con subtítulos, folleto en Lengua de Signos Española y bucles magnéticos.
- Guía para móviles y tablets con audiodescripción.



Carta de Servicios

2019-2022

Museo Nacional y Centro de Investigación de Altamira

