

# Carta de Servicios

2015-2018

Museo Nacional y Centro  
de Investigación de Altamira



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



# Carta de Servicios

Museo Nacional y Centro  
de Investigación de Altamira



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE

DIRECCIÓN GENERAL  
DE BELLAS ARTES Y BIENES CULTURALES  
Y DE ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS

SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DE MUSEOS ESTATALES





Catálogo de publicaciones del Ministerio:  
[www.mecd.gob.es](http://www.mecd.gob.es)  
Catálogo general de publicaciones oficiales:  
[publicacionesoficiales.boe.es](http://publicacionesoficiales.boe.es)

Edición 2014



MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE

Edita:  
© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA  
Subdirección General  
de Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-14-006-3

# Índice

- Datos identificativos y fines del Museo **7**
- Servicios del Museo **8**
- Derechos de los usuarios **17**
- Participación de los usuarios **18**
- Normativa aplicable **18**
- Quejas y sugerencias **20**
- Compromisos de calidad **21**
- Indicadores del nivel de calidad **22**
- 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 **23**
- Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales **26**
- Medidas de subsanación **28**
- Información complementaria **28**



# Datos identificativos y fines del Museo

## Datos identificativos

El Museo Nacional y Centro de Investigación de Altamira es un Museo de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, que depende orgánicamente de la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas 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 de 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 por Sus Majestades los Reyes de España. 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, la reproducción de la cueva de Altamira.

En el recinto de 160 000 m<sup>2</sup> se ubican también los pabellones para actividades temporales y la casa de 1924 (que fue la primera sede del Museo). Y todo ello en un entorno de bosque y pradería donde se ha realizado una restitución paisajística de especies autóctonas ya existentes en época paleolítica.

El Museo de Altamira está destinado a todas las personas con interés o curiosidad por la Prehistoria. Es una institución moderna y funcional que dirige sus actividades a favorecer el acceso a la cultura a todos los ciudadanos, que se desarrolla en su campo de investigación: la Prehistoria, en concreto el Paleolítico peninsular y el arte rupestre paleolítico.

Como centro de investigación, desarrolla sus líneas de trabajo aplicadas al conocimiento científico, a la



conservación de la cueva de Altamira, a sus fondos arqueológicos y por extensión a la Prehistoria y al arte rupestre.

## Fines

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».

Son fines y funciones del Museo de Altamira:

- La gestión de la cueva de Altamira y su arte rupestre específicamente, conservándolo y haciéndolo accesible a los ciudadanos.
- La generación de conocimiento científico de la cueva de Altamira y de 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 y 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, de la cueva de Altamira en particular.

## Servicios del Museo

### La cueva de Altamira

Incluida en 1985 en la lista de Patrimonio Mundial de la UNESCO, la cueva de Altamira es un hito en el arte rupestre paleolítico peninsular y universal. El descubrimiento de sus pinturas en 1879 por

don Marcelino Sanz de Sautuola supuso el descubrimiento del arte rupestre paleolítico.

Ocupada entre hace 22 000 y 13 000 años por distintos grupos paleolíticos, su arte es tan atractivo como frágil. De ahí que, periódicamente, la cueva deba permanecer cerrada a la visita pública.

### **La exposición permanente**

Con una superficie total de 1500 m<sup>2</sup> la exposición permanente, está dedicada a «Los tiempos de Altamira». Se articula en torno a dos grandes áreas, la Neocueva y el resto de salas dedicadas a conocer cómo era la vida cotidiana y el arte rupestre durante el Paleolítico, la época de Altamira.

### **La Neocueva**

Está concebida como un instrumento para conocer Altamira. Reconstruye el espacio cavernario original de la cueva de Altamira a partir de los datos proporcionados por la investigación multidisciplinar y con la combinación de las más modernas tecnologías y las técnicas artísticas utilizadas en la Prehistoria.

La Neocueva se abre con una gran boca al exterior, permitiendo que la cueva quede bañada por la luz del sol, rompiendo con el mito de la vida de los prehistóricos en la penumbra de las cavernas. En su recorrido nos ofrece un encuentro virtual con un grupo familiar paleolítico, la visita al trabajo de campo de la arqueología prehistórica y al taller del artista, para culminar en la Sala de las Pinturas con la contemplación de esta obra maestra del arte paleolítico universal: bisontes, caballos, ciervos, cabras, antropomorfos y signos, expresión de este arte de las personas del Paleolítico.

Las visitas pueden ser libres o guiadas por personal especializado, en grupos de 20 personas.

### **Las salas de exposición «Los tiempos de Altamira»**

En el recorrido por las salas de exposición recoge todos los aspectos de los humanos que habitaron en esta época: la vida, la tecnología desarrollada, la



cultura, el arte, el medioambiente, presentando más de 400 piezas originales procedentes de los fondos del Museo de Altamira, así como préstamos y depósitos de varios museos e instituciones de España y Francia.

Se ofrece información sobre la trascendencia de Altamira en el Arte y en la Prehistoria universales. El mensaje se articula en aspectos fundamentales: el descubrimiento de la cueva de Altamira por Marcelino Sanz de Sautuola, y las cuestiones relacionadas con la fragilidad del arte rupestre y las necesidades de extremar las medidas necesarias para preservarla.

El recorrido incluye un repaso a la evolución del hombre desde su origen hasta nuestra especie actual: *Homo sapiens*, situándonos en su entorno ambiental, su actividad social y su cultura material.

La vida cotidiana de las personas del Paleolítico superior se muestra en sus diferentes aspectos: su alimentación y el modo de obtenerla mediante la recolección, la caza y la pesca, el modo de vestirse y de adornarse, su relación con la enfermedad y con la muerte, su organización social y la relación con el entorno.

El arte ocupa un lugar central, como medio de expresión, de comunicación y reflejo de las creencias de los primeros humanos modernos, nosotros. Se muestra un repaso por su ubicación geográfica y temporal, los materiales y las técnicas artísticas utilizadas, los temas y su significado a través de una selección de objetos de arte mueble de la península ibérica y facsímiles a tamaño natural con muestras de arte rupestre elegidos por su relevancia y significación en el contexto general del arte rupestre de Cantabria.

Tras la época de Altamira se produjeron cambios climáticos y culturales que transformaron el panorama de la Prehistoria europea y peninsular. Durante esta época, hace 10 000 años, los grupos humanos se adaptaron a las nuevas condiciones medioambientales que implicaron la progresiva

desaparición de estas formas de vida y de la cultura paleolítica.

Como cierre del recorrido diversos elementos expositivos nos acercan a la visión que otras artes de nuestro tiempo tienen sobre la prehistoria: el mundo del cine, la literatura, el arte contemporáneo, el cómic, etc.

En nuestra propuesta museológica las nuevas tecnologías se conjugan con una esmerada presentación de las colecciones, en armonía con los principios de interactividad, de accesibilidad y sostenibilidad.

## **Exposiciones temporales**

En 2008 se inauguraron los nuevos espacios para exposiciones temporales ubicados en los pabellones que fueron sede del Museo desde los años 70. Se caracterizan por su versatilidad que permite su adaptación a diferentes presentaciones museográficas.

Para pequeñas muestras temporales se utilizan otros espacios disponibles en el edificio principal.

Anualmente el Museo programa, al menos, una exposición temporal que puede ser de producción propia o bien en colaboración con otras instituciones, con el objeto de socializar el conocimiento científico actual sobre la cueva de Altamira, el arte rupestre, el Paleolítico superior o temas complementarios a éstos.

## **Actividades culturales y educativas**

El Museo programa a lo largo del año diversas actividades culturales y educativas en relación con sus contenidos.

Se organizan actividades destinadas a fomentar el interés por la Prehistoria y por Altamira en particular, y a difundirla de manera amena y participativa.

La programación cultural se articula en varias propuestas dirigidas a los diferentes tipos de visitantes:



**Altamira para escolares** es el programa destinado a la comunidad escolar; el Museo propone diferentes actividades para cada curso escolar:

- **Itinerarios didácticos:** el Museo propone a los profesores y maestros recorrer la exposición “Los tiempos de Altamira” con una serie de itinerarios con el fin de convertir la visita al Museo en una experiencia educativa.
- **Recorridos temáticos** son propuestas abiertas y dirigidas por el profesor que proponen trabajar en la exposición permanente sobre aspectos específicos de la vida cotidiana de los cazadores-recolectores.
- **Talleres de Arte y de Prehistoria:** diversos talleres por niveles educativos para experimentar algunas de las tareas cotidianas de las personas del Paleolítico, y conocer mejor su Arte.

### **Altamira para todos**

- **Talleres de Prehistoria:** permiten conocer algunas de las tareas cotidianas de las personas del Paleolítico: la talla de la piedra, la obtención del fuego, la caza o las técnicas del arte rupestre.
- **Otras actividades:** mensualmente el Museo programa diferentes actividades, desde visitas teatralizadas, itinerarios, paseos y recorridos por el exterior o actividades relacionadas con las artes escénicas.

### **Altamira para familias**

- **Talleres para familias:** destinados a experimentar y conocer las técnicas y temas del arte rupestre paleolítico, y de Altamira en especial. Son actividades colaborativas, diseñadas para fomentar la creatividad.
- **Itinerarios:** se trata de propuestas de visitas temáticas autoguiadas que permiten personalizar el recorrido por la exposición.
- **Museoteca** propuesta de actividades autoguiadas para familias, para que compartan su tiempo de ocio y realicen las actividades de manera conjunta. Actualmente el contenido de las actividades gira en

torno al color rojo y al bisonte, protagonistas del arte de Altamira. Periódicamente se renueva la temática de este espacio singular.

El Museo informa a sus visitantes sobre el calendario de actividades a su llegada al Museo y además es publicado también en prensa, la página web del Museo y otras y en redes sociales.

## **Biblioteca**

Especializada en Prehistoria y Arte Rupestre, la cueva de Altamira, la gestión del Patrimonio y Museología, cuenta con cerca de 17 000 volúmenes incluyendo 350 colecciones de publicaciones periódicas.

Su función principal es ofrecer la literatura científica especializada necesaria para la investigación en los campos referidos, atendiendo a las demandas de los especialistas, investigadores y público en general.

La Biblioteca está dotada de espacio suficiente con previsión de crecimiento anual de los fondos bibliográficos, espacio para consulta y lectura y personal cualificado en la gestión interna y la atención a usuarios.

El acceso es público previa solicitud con 10 días hábiles de antelación, en horario de lunes a viernes de 9:30 a 14:30 h.

## **Consulta de fondos museísticos y documentales**

El Museo facilita el acceso a los investigadores a las colecciones y documentación en dos niveles:

- Acceso a la documentación y orientación sobre los fondos del Museo.
- Acceso a los fondos objeto de interés.

El Museo conserva la documentación histórica sobre la cueva de Altamira desde comienzos del siglo xx. Su archivo fotográfico, sistematizado e informatizado,

cuenta con más de 5000 imágenes. Está sujeto a la legislación vigente en materia de préstamo, cesión y alquiler de imágenes.

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

El Museo cuenta con espacios específicos en el laboratorio de conservación para acoger a investigadores que soliciten el estudio de materiales pertenecientes a fondos asignados al Museo de Altamira.

Dicho laboratorio está dotado con equipamiento técnico y personal cualificado para el desarrollo de las actuaciones tendentes a la preservación, conservación y restauración de los fondos del Museo.

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

Pueden consultarse presencialmente los fondos de los que dispone el Museo, previa solicitud a la Dirección del Centro, con 10 días hábiles de antelación, en horario de lunes a viernes, de 9:30 a 14:30 h.

## Publicaciones

Integrado en el Plan de Publicaciones del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, el Museo de Altamira es referente internacional en publicaciones específicas sobre Prehistoria. Así lo avala su serie de «Monografías», cuyo primer volumen se editó en 1980.

Las últimas publicaciones realizadas por el Museo son:

- Monografía n.º 23. Pensando el Gravetiense: nuevos datos para la región cantábrica en su contexto peninsular y pirenaico / Rethinking the Gravettian:



new approaches for the Cantabrian Region in its peninsular and pyrenean contexts (2013).

- Monografía n.º 24. Estudio integral del estado de conservación de la cueva de Altamira y su arte paleolítico (2007-2009). Perspectivas futuras de conservación (2014).

Además el Museo pone a disposición de los usuarios publicaciones gratuitas con información para la visita:

- Folleto informativo de la oferta cultural y los servicios del Museo en castellano, inglés, francés y alemán.
- Folleto informativo de la Neocueva en castellano, inglés y francés.
- Folleto informativo en lengua de signos.

## 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 alta y media– y servicio de *vending* –en temporada baja–, y una terraza cubierta en el exterior con máquinas expendedoras de bebidas frías y *snacks*.

## Página web y redes sociales

Es uno de los objetivos del Museo ampliar su presencia a través de distintos medios, por lo que se potencia especialmente su difusión a través de Internet. Para ello cuenta con página web propia (<http://museodealtamira.es>) en la que se ofrece:

- Información general sobre la visita y la oferta cultural.

- Información sobre actividades culturales y educativas, así como de las exposiciones temporales que se realizan.
- Acceso a las colecciones *online*.
- Acceso al catálogo de la biblioteca.
- Servicio de venta anticipada de entradas.
- Información para la programación de visitas escolares.
- Información para la organización de visitas en grupo.

El Museo se ha incorporado a diversas redes sociales como Facebook ([www.fb.com/museodealtamira](http://www.fb.com/museodealtamira)), Twitter (@museodealtamira) y tiene su propio canal de Youtube ([www.youtube.com/user/MuseodeAltamira](http://www.youtube.com/user/MuseodeAltamira)). El blog [www.elpaisdealtamira.es](http://www.elpaisdealtamira.es) es una herramienta para conocer más sobre diversos aspectos de la Prehistoria en general y de Altamira en particular.

## Salón de actos

El Museo dispone de un salón de actos, un espacio polivalente para celebrar actos de todo tipo, con medios tecnológicos diversos.

El espacio tiene capacidad para 80 asistentes; permite la celebración de conferencias, seminarios, cursos, tanto propios del Museo como de organización externa, en este último caso previa solicitud a la Dirección del Centro.

## Cesión de espacios

Espacios como las salas de actividades 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.



Previa autorización por la Dirección del Centro, dicho uso está sometido a la normativa oficial (Orden del Ministerio de la Presidencia de 18 de enero de 2000) y al abono de las tasas correspondientes.

## 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).

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 funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (artículo 35.i de la LRJPAC).
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente (artículo 35.j de la LRJPAC).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (artículo 35.k de la LRJPAC).
- A los derechos establecidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

### Derechos específicos

Igualmente los usuarios tendrán derecho a:

- Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita, quedando éstos

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 unas 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.
- Acceder electrónicamente en sus gestiones con la Administración, conforme lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

## 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 usuarios.

## Normativa aplicable

### Específica del Museo

- Orden Ministerial de 15 de junio de 1979 (BOE de 31 de octubre), por la que se crea el Museo y Centro 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.



## 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, Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas.
- Orden de 9 de octubre de 1995 (BOE del 15), por la que se regula el voluntariado 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 CUL/174/2009, de 29 de enero (BOE de 6 de febrero), por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Cultura y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.
- Ley 11/2007, de 22 de junio (BOE de 2 de julio), por el que se regula el acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

- Orden CUL/1077/2011, de 25 de abril (BOE del 29), 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 el procedimiento 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, suscritas con la firma electrónica del interesado, a la siguiente dirección: [informacion.maltamira@mecd.es](mailto:informacion.maltamira@mecd.es).
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo ubicada en la Avda. Marcelino Sanz de Sautuola, s/n. 39330 Santillana del Mar, Cantabria.
- A través de la sede electrónica de la Secretaría de Estado de Cultura: <https://sede.mcu.gob.es>.

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 condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados.

## Compromisos de calidad

El Museo ofrece sus servicios con unos compromisos de calidad que se especifican a continuación:

- 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 de las actividades educativas y culturales, por medio de tarjetas o paneles informativos en las instalaciones del Museo, por correo electrónico, a través de las redes sociales y a través de la web, realizándose en esta última actualizaciones mensuales.
- Realizar al menos 1 una exposición temporal al año.
- Realizar al menos 100 talleres u otras actividades culturales o educativas al año.
- Realizar, al menos 5000 visitas guiadas al año, dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales, al menos una de ellas sea para escolares con necesidades educativas especiales.
- Responder a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 10 días hábiles de 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/archivo y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico, previa solicitud con al menos 10 días hábiles de antelación.
- Responder en el plazo 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 19 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 facilitadas sobre la programación de actividades educativas y culturales, por medio de tarjetas o paneles informativos en las instalaciones del Museo, por correo electrónico, a través de las redes sociales y a través de la web y número de actualizaciones mensuales realizadas en esta última.
- Exposiciones temporales celebradas al año.
- Talleres y actividades culturales y educativas realizadas 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 de antelación y porcentaje sobre el total.
  - Contestaciones realizadas a las peticiones de los 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.
  - Contestaciones en el plazo máximo de 20 días hábiles a las peticiones de visita a la cueva de Altamira y porcentaje sobre el total.
  - Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 19 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 de Altamira 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 dispone de:

- Señalización en accesos, desde las carreteras nacionales y autovía hasta el recinto del Museo.
- Señalización exterior con información general sobre horarios de acceso, sistema de venta de entradas, tarifas y teléfonos de información.
- Señalización interior con planos de situación, información general y la programación cultural.
- Información presencial de todos los servicios y la oferta cultural.
- Folletos informativos con indicaciones de recorrido e información general en español, inglés, francés, alemán y LSE.
- El Museo posee toda la información y señalización en dos idiomas: español e inglés.
- Reservas a grupos previa solicitud a través del Departamento de Reservas por vía telefónica y telemática.
- Adquisición de entradas por diversos canales de venta anticipada: red de oficinas, banca electrónica del Banco Santander y cajeros.
- Áreas de descanso en el recorrido interior y exterior.
- Consignas en autoservicio.
- Servicio de guardarropía vigilado.
- Sala de primeros auxilios.
- Cambiabebés en todos los aseos (mujeres y hombres).
- Aparcamiento vigilado y gratuito en el interior del recinto del Museo con capacidad para 200 turismos y 10 autobuses.
- Zonas verdes dotadas de papeleras, bancos y fuentes.
- Áreas de *pic-nic* de uso libre en la terraza.
- Cafetería-restaurante y *vending*.
- Tienda.

En cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad, el Museo dispone de:

- Accesibilidad total para personas con discapacidades motoras, debido a la ausencia de barreras arquitectónicas.
- Aseos adaptados.
- Sillas especiales para personas con movilidad reducida.

En cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva el Museo dispone de:

- Signoguías para el recorrido por la exposición permanente.
- Folleto informativo en Lengua de Signos Española.
- Visitas guiadas con Intérprete de Lengua de Signos Española a la sala de la Neocueva el segundo sábado del mes, previa petición con 15 días hábiles de antelación.
- Bucles magnéticos portátiles en taquilla e Información (amplificador de sonido), bucles perimetrales en el salón de actos y en el acceso a la Neocueva y tres receptores inductivos para las visitas guiadas.

### **Compromiso ético de actuación del personal y de atención al público**

Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del 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 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 y a los emigrantes.
- **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 en todo momento con amabilidad.

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

### **Gestión de calidad**

El Museo pone a disposición de diversos usuarios cuestionarios para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta.

### **Prevención de riesgos laborales**

El Museo de Altamira 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 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.

- Efectuar un simulacro de evacuación anual.
- 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 reconocimientos médicos a los empleados del Museo.
- 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.

## **Gestión medioambiental**

En materia de gestión medioambiental el Museo dispone de las siguientes medidas:

- Recogida selectiva de papel, cartón y envases de plástico para reciclaje.
- Recogida de pilas, de luminarias/bombillas y de aceite usado de la cafetería.
- Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad de depósitos.
- Iluminación de bajo consumo.

El Museo de Altamira lidera el programa «El museo, modelo de gestión ambiental responsable», incluido en el Plan Social de los Museos Estatales.



## Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que el Museo de Altamira ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito a la unidad responsable de la misma.

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

– Visita pública:

De mayo al octubre:

De martes a sábado de 9:30 a 20:00 h.

Domingos y festivos de 9:30 a 15:00 h.

De noviembre a abril:

De martes a sábado de 9:30 a 18:00 h.

Domingos y festivos de 9:30 a 15:00 h.

### Administración

De lunes a viernes de 7:30 a 15:00 h.

### Biblioteca y fondos documentales y museísticos

De lunes a viernes de 9:30 a 14:30 h.

### Reservas

De martes a sábado de 9:00 a 14:00 h.

## Cerrado

Lunes; 1 y 6 de enero; 1 de mayo; 24, 25 y 31 de diciembre y un festivo local.

La taquilla cierra 30 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 cinco o más miembros, previa solicitud de visita ante el responsable del Museo, con una antelación mínima de quince días 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, Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas, el Museo Nacional del Prado y el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.

**Tarjeta anual del Museo de Altamira:** 25,00 euros.

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

### Acceso gratuito

– Para todos los visitantes:

- En los días: 18 de abril (Día de los Monumentos y Sitios Patrimoniales), 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.
- Menores de dieciocho años, mediante la presentación de cualquier documento



acreditativo de su edad (DNI, pasaporte, carné escolar o documento equivalente).

- Miembros del ICOM (Consejo Internacional de Museos), mediante la presentación del carné y documento personal acreditativo.
- Miembros de las siguientes asociaciones, mediante la presentación del carné o documento personal acreditativo:
  - APME (Asociación Profesional de Museólogos de España).
  - ANABAD (Asociación Nacional de Archiveros, Bibliotecarios y Museólogos).
  - AEM (Asociación Española de Museólogos).
  - FEAM (Federación Española de Asociaciones de Amigos de los Museos).
  - Miembros del Patronato del Museo de Altamira, previa presentación de la acreditación correspondiente.
  - Miembros de la Asociación de Amigos del Museo de Altamira, previa presentación de la acreditación correspondiente.
  - Donantes de bienes culturales al Museo de Altamira, previa presentación de la acreditación correspondiente.
  - Las personas que realicen labores de voluntariado cultural en el Museo de Altamira previa presentación de la acreditación correspondiente.
- Para los ciudadanos de los Estados Miembros de la Unión Europea y de los países iberoamericanos, así como los extranjeros en situación legal de residencia, previa presentación de la acreditación correspondiente:
  - Mayores de sesenta y cinco años, mediante la presentación de cualquier documento acreditativo de su edad (DNI, pasaporte o documento equivalente de los Estados Miembros de la Unión Europea).
  - Pensionistas, previa presentación del documento acreditativo de la Seguridad Social

o equivalente de los Estados Miembros de la Unión Europea. En el caso del visitante pensionista por incapacidad permanente, también podrá acceder al Museo de forma gratuita la persona que lo acompañe, siempre y cuando ésta sea imprescindible para que aquél pueda realizar su visita.

- Personas con discapacidad, de acuerdo con la definición que realiza el artículo 4 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, mediante la presentación del documento o tarjeta justificativa del grado de discapacidad. También podrá acceder al Museo de forma gratuita la persona que lo acompañe, siempre y cuando ésta sea imprescindible para que aquél pueda realizar su visita.
- Titulares del carné joven o documento equivalente de cualquiera de los Estados Miembros de la Unión Europea, mediante la presentación de dicho documento.
- Estudiantes universitarios previa presentación de la acreditación correspondiente.
- Personas en situación legal de desempleo, mediante la presentación del documento acreditativo emitido por el Servicio Público de Empleo Estatal o por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad Autónoma correspondiente, o el equivalente de los Estados Miembros de la Unión Europea.
- Los 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, previa presentación del documento acreditativo correspondiente.
- El personal docente, debidamente acreditado, según lo establecido en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

- Guías Oficiales de Turismo, mediante la presentación del carné oficial de guía y del documento personal acreditativo.
- El personal adscrito a instituciones museísticas, previa presentación del documento acreditativo.

### **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 de Altamira**

Avda. Marcelino Sanz de Sautuola, s/n

39330 Santillana del Mar, Cantabria

Teléfono: (+34) 942818 005

informacion.maltamira@mecd.es

Departamento de reservas:

Teléfono: (+34) 942 818 102

Para contactar con los departamentos del Museo puede dirigirse a:

Dirección: [direccion.maltamira@mecd.es](mailto:direccion.maltamira@mecd.es)

Educación y comunicación:

[comunicacion.maltamira@mecd.es](mailto:comunicacion.maltamira@mecd.es)

Prensa: [prensa.maltamira@mecd.es](mailto:prensa.maltamira@mecd.es)

Investigación: [investigacion.maltamira@mecd.es](mailto:investigacion.maltamira@mecd.es)

Conservación: [conservacion.maltamira@mecd.es](mailto:conservacion.maltamira@mecd.es)

Documentación:

[documentacion.maltamira@mecd.es](mailto:documentacion.maltamira@mecd.es)

Biblioteca: [biblioteca.maltamira@mecd.es](mailto:biblioteca.maltamira@mecd.es)

Reservas: [reserva.maltamira@mecd.es](mailto:reserva.maltamira@mecd.es)

## **Página web**

<http://museodealtamira.mcu.es>

Red Digital de Colecciones de Museos de España  
(CERES)

<http://ceres.mcu.es>

## Sede electrónica de la Secretaría de Estado de Cultura

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

## Redes sociales

[www.facebook.com/museodealtamira](http://www.facebook.com/museodealtamira)

Twitter: @museodealtamira

[www.youtube.com/MuseodeAltamira](http://www.youtube.com/MuseodeAltamira)

## Cómo llegar

### Por carretera:

El Museo de Altamira se encuentra situado a 2 km de Santillana del Mar. Hay salida señalizada desde la Autovía del Cantábrico A-8 y desde la Autovía Cantabria-Meseta A-67, y las Carreteras Nacionales 611 y 623, y Autonómica 134. En Santillana del Mar, desvío indicado hacia el Museo de Altamira.

El Museo dispone de aparcamiento vigilado y gratuito con capacidad para 200 turismos y 10 autobuses.

### Transporte público:

- **Aeropuerto de Santander.** A 25 km del Museo. Vuelos diarios de Madrid y Barcelona y semanales desde diferentes capitales españolas y europeas Tel. 902 404 704
- **RENFE.** Estación de Torrelavega, a 6 km del Museo. Tel. 902 320 320
- **FEVE.** Estación de Puente San Miguel, a 4 km del Museo. Tel. 942 209 522
- **Servicio de autobuses.**  
Autobuses Alsa. Tel. 942 354 600  
Autobuses La Cantábrica. Tel. 942 342 701

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



MUSEO DE ALTAMIRA

