

CARTA DE SERVICIOS

2021-2024

MUSEO NACIONAL DE ARTE ROMANO



Catálogo de publicaciones del Ministerio: www.culturaydeporte.gob.es

Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpage.mpr.gob.es>

Edición 2020



MINISTERIO DE CULTURA
Y DEPORTE

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

NIPO: 822-20-041-7

Índice

1. Datos identificativos y fines del Museo
2. Servicios del Museo
3. Derechos de los usuarios
4. Participación de los usuarios
5. Normativa aplicable
6. Quejas y sugerencias
7. Compromisos de calidad
8. Indicadores del nivel de calidad
9. 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.
10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales
11. Medidas de subsanación
12. Información complementaria

1. Datos identificativos y fines del Museo

Datos identificativos

El Museo Nacional de Arte Romano 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.

Fue creado en el año 1975, mediante Real Decreto 2072/1975, de 10 de julio, y vino a sustituir al Museo Arqueológico de Mérida, que se estableció por real Orden de 26 de marzo de 1838, si bien, sus precedentes se remontan al coleccionismo del siglo XVI.

Su sede principal fue inaugurada el 19 de septiembre de 1986, y se ubica frente al conjunto del Teatro y Anfiteatro, con los que se comunica mediante una galería subterránea. El edificio es obra del arquitecto Rafael Moneo.

El Museo tiene una sede complementaria que se sitúa en la iglesia del Convento de Santa Clara, donde se expone temporalmente la Colección Visigoda del Museo. Esta iglesia fue la primera sede estable de la colección desde el año 1838.

Fines

El Museo es un exponente clave de la Romanización de Hispania, explicada a través de piezas singulares recuperadas en el yacimiento emeritense.

Es un centro difusor de la cultura romana y en el se celebran coloquios, exposiciones, congresos, cursos, conferencias y demás actividades de tipo cultural y educativo.

2. Servicios del Museo

Exposición permanente

La colección arqueológica de época romana se ubica en la sede principal y se articula en 30 salas organizadas en tres niveles:

- En la planta baja se explican las principales realizaciones a nivel arquitectónico de la Mérida romana. Así, las tres primeras salas están dedicadas al teatro, anfiteatro y circo, recogiendo las muestras arqueológicas más representativas de los tres edificios.

En vitrinas, se exponen materiales aparecidos en las excavaciones practicadas en estos recintos a lo largo de los siglos, que nos permiten comprender la importancia que en la Antigüedad tuvieron estos espectáculos públicos. Siguen las salas destinadas al universo religioso romano, tanto en lo relativo al panteón clásico como en su vertiente no oficial.

La sala sexta repasa el mundo funerario y, dentro de él, las prácticas de inhumación e incineración, con un amplia representación de monumentos de este carácter.

Las salas dedicadas a la vida privada y a la vida pública ilustran al visitante sobre los ámbitos cotidianos del romano. Las pinturas, los mosaicos y los impresionantes restos del foro romano completan la oferta de este primer nivel del Museo.

- En la primera planta se exponen objetos de la vida cotidiana: la cerámica, el trabajo en hueso y marfil, la numismática, la orfebrería y el vidrio; que constituyen magníficos exponentes del buen hacer de los artesanos de la Mérida romana.
- En la planta segunda se muestran distintas facetas de la cultura romana, tales como la administración local y provincial, el territorio de la colonia, los movimientos migratorios, las profesiones, los retratos, el arte y la cultura paleocristiana, que sirve de enlace con la Colección Visigoda.

A través de una escalera, y una plataforma elevadora, se accede a la cripta, que cuenta con las ruinas de un tramo de la conducción hidráulica de “Rabo de Buey-San Lázaro”; un peculiar barrio extramuros y viviendas, completan el conjunto.

Un largo túnel, bajo el nivel de la calle actual, comunica el edificio con el Teatro y el Anfiteatro.

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

Como complemento a la exposición permanente, el Museo programa anualmente exposiciones temporales que pueden ser de producción propia, o bien en colaboración con otras instituciones.

Las salas dedicadas a ellas se encuentran situadas en la planta baja, antes de la entrada en la exposición permanente, y su superficie útil es de unos 150 metros cuadrados.

También se utiliza la sala IX de la segunda planta para la realización de pequeñas exposiciones temporales de producción propia.

El programa de exposiciones tiene como meta ofrecer al público al menos una exposición temporal al año.

Actividades culturales y educativas

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

Se organizan con carácter cultural:

- Conferencias
- Coloquios
- Seminarios
- Presentación de libros
- Conciertos
- Visitas guiadas concertadas
- Visitas temáticas
- Presentación de Programas de Investigación
- Presentación de obras restauradas.
- Recreaciones históricas
- Teatralizaciones

Se ofrecen actividades educativas y didácticas como:

- Campañas educativas para escolares, con desarrollo de diferentes itinerarios didácticos.
- Talleres infantiles para familias.
- Visitas *a la carta*.
- Visitas temáticas.
- Visitas guiadas para público con necesidades especiales

En el transcurso del año el Museo informa a sus visitantes sobre el calendario de actividades, publicando los contenidos por medio de folletos o paneles divulgativos, en la pantalla de gestor de contenidos (espacio de acogida), en la página Web, Facebook, Twitter, y a través de los medios de comunicación (radio, televisión y prensa escrita y digital).

Biblioteca

El Museo cuenta con una Biblioteca especializada para investigadores que atesora una importante colección de libros de arqueología clásica y, en concreto, de arqueología romana, que en la actualidad sobrepasa la cifra de 20.000 volúmenes, a los que hay que sumar 500 títulos incluidos en las series periódicas.

Es uno de los fines de la Biblioteca conseguir el mayor número de publicaciones posible, en particular de aquellas que tengan como objeto, ya principal o secundario, la arqueología romana, para ponerlas a disposición de los usuarios. Esto permite que en sus dependencias se reúna un elenco de investigadores procedentes de centros Universitarios y otras Instituciones Culturales, tanto de la región, como de fuera de ella, ya sean nacionales o extranjeros, como el caso del vecino Portugal, para los que la Biblioteca del Museo es un centro de referencia.

Las principales líneas de actuación son:

- Otorgar prioridad a las adquisiciones de obras relacionadas con la arqueología romana en general y la peninsular en particular.
- Establecer nuevos intercambios con el órgano de difusión del Museo, la revista ANAS, a fin de incrementar al máximo las publicaciones periódicas relacionadas con la Arqueología y las ciencias afines.
- Conseguir un fondo editorial sobre los temas emeritenses, tratando de reunir los más de tres mil trabajos de investigación realizados hasta la fecha sobre el yacimiento de Augusta Emerita.

El espacio disponible es de 152 metros cuadrados en una planta y cerca de 470 m. de estantería, que ofrecen al usuario más de 35.000 volúmenes.

Las instalaciones al servicio de los usuarios son: 25 puntos de lectura, 3 terminales de ordenador, 1 máquina fotocopidora, 2 lectores de CD-Rom, 1 impresora láser, Internet...etc.

El acceso a los fondos es libre en horario de mañana, los días laborables, de lunes a viernes, entre las 9:00 y 14:00 horas

Archivo

Contiene fondos documentales sobre la historia del Museo y del yacimiento arqueológico emeritense desde 1943, hasta la actualidad.

Cuenta con 300 volúmenes aproximadamente.

Se podrán consultar sus fondos, solicitándolo a la Dirección del Museo con una antelación mínima de cinco días hábiles. El acceso a esta información se producirá siguiendo las directrices e instrucciones de los responsables del Centro.

Consulta de fondos museísticos y documentales

El Museo facilitará el acceso a 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)

Pueden consultarse los fondos de los que dispone el Museo, previa solicitud a la Dirección del Centro, con cinco días hábiles de antelación.

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.

Publicaciones

Integrado en el Plan de Publicaciones del Ministerio de Cultura y Deporte, el Museo Nacional de Arte Romano de Mérida tiene como objetivo el difundir su actividad en todos los ámbitos, para ello edita una serie de publicaciones con un buen nivel de calidad, tanto en sus contenidos como en sus formas, que son:

- Monografía Emeritenses: de carácter marcadamente científico, sobre grandes temas de investigación del mundo romano emeritense. Seriación aproximadamente trianual.
- Revista ANAS: constituye el órgano de difusión del Museo. Da cabida a aquellas contribuciones científicas sobre Mérida y la Península Ibérica durante las épocas romana y visigoda. Tiene una periodicidad aproximadamente bianual.
- Cuadernos Emeritenses: serie eminentemente divulgativa, sin perder por ello el carácter científico. Recoge trabajos de investigación y comunicaciones de cursos, seminarios y coloquios programados por el Museo. Edición anual.

- Studia Lusitana: Monografías dedicadas al territorio lusitano como ámbito de demarcación científica del contenido del Museo, a partir de la capital de la provincia romana, Augusta Emerita.

Todas estas publicaciones se intercambian con otras revistas y series de su mismo carácter y naturaleza, lo que permite un sustancial incremento de fondos para la biblioteca del centro.

A las publicaciones anteriores, debemos unir:

- Plano-guía sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición.
- Guía del Museo (español).
- Folletos divulgativos para talleres infantiles.

Tienda y librería

El Museo cuenta con un espacio destinado a tienda y librería. Dispone además de una zona de consulta de las publicaciones disponibles, así como páginas Web relacionadas. Se pueden adquirir guías, catálogos y otras publicaciones, así como distintos objetos relacionados con sus colecciones:

- Reproducciones de objetos artísticos, algunas réplicas de originales del propio Museo.
- Libros sobre la antigüedad clásica
- Objetos de regalo, papelería...etc.
- Alquiler de audioguías y servicio gratuito de signoguías.

OTROS SERVICIOS

Servicio fotográfico:

El servicio fotográfico del Museo cuenta con dos elementos diferenciados:

- Un estudio equipado con modernas cámaras y equipo accesorio de iluminación, fondos, ordenadores, etc.
- Un archivo fotográfico con más de 20.000 negativos, muchos de ellos positivados para favorecer el trabajo de los investigadores, que recoge buena parte de la arqueología emeritense, desde el inicio de las primeras excavaciones, a principios de siglo pasado, así como de la colección permanente del Museo. A todo ello hay que sumar unas 5.000 diapositivas en 35 mm. y medio formato.

- El acceso al archivo fotográfico es libre para cualquier persona interesada, debiendo solicitarlo a la dirección con cinco días hábiles de antelación.
- Pueden solicitarse copias fotográficas satisfaciendo los correspondientes cánones que se especifican en la legislación vigente.

Servicio atendido de guardarropa:

Se ofrece sólo en horario de apertura al público.

Página Web

Es uno de los objetivos del Museo expandir su presencia a través de distintos medios, por lo que se potencia especialmente su difusión a través de Internet. Para ello cuenta con una página web en la que se ofrece:

- Visita virtual de la exposición permanente.
- Información sobre actividades didácticas y educativas, así como de las exposiciones temporales que se realizan.
- Publicaciones.
- Novedades, con información y boletín de inscripción.
- Reserva de grupos.

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.

El espacio tiene capacidad para 120 asistentes, y equipado con bucle magnético; 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 Museo.

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 y al abono de las tasas correspondientes (Orden del Ministerio de la 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 Educación y Cultura).

3. 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 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 corresponda legalmente (artículo 13 f 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 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.
- 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.

4. 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 (C/ José Ramón Mélida s/n, 06800 Mérida, Badajoz).
- La cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción que el Museo presente a sus visitantes.
- A través de la Asociación de Amigos del Museo, cuya finalidad es trabajar en pro de la difusión y puesta en valor del patrimonio arqueológico emeritense, mediante publicaciones, cursos, coloquios, conciertos, viajes de estudios, conferencias, etc. Ser socio de la Asociación conlleva ventajas como:
 - Entrada gratuita al Museo.
 - Entrada gratuita a los museos dependientes de la Subdirección General de Museos Estatales y del INAEM, presentando el carnet de la Asociación junto con el de la FEAM (Federación Española de Amigos de los Museos).
 - Información puntual y anticipada de los actos que programa el Museo.
 - Reducciones en el precio de los cursos y publicaciones del Museo.
 - Participación en viajes culturales.
- A través de la Fundación de Estudios Romanos, que se constituye para el fomento, ayuda y apoyo en el desarrollo de todo tipo de actividades científicas, artísticas y culturales del legado romano. Sus objetivos son:
 - Apoyar la investigación de los especialistas más relevantes dentro del mundo de la cultura romana, potenciando el conocimiento de todos sus ámbitos y la diversidad de sus aspectos.

- Comprometerse a acercar al público los resultados de esta investigación, a través de publicaciones, cursos, exposiciones, seminarios, colaboraciones con el Museo, etc.

5. Normativa aplicable

Específica del Museo

Decreto 2072/1975, de 10 de julio (BOE de 4 de septiembre), por el que se crea el Museo Nacional de Arte Romano de Mérida.

General de los Museos Estatales

- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), de Patrimonio Histórico Español.
- 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.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE del 2).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE del 2).
- Ley 45/2015, de 14 de octubre (BOE del 15) de Voluntariado.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril (BOE de 13 de mayo), por el que se aprueba el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal y del Sistema Español de Museos.
- Orden de 20 de enero de 1995 (BOE del 24), por la que se regula 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.
- 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 (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 (BOE del 13 de mayo).

6. 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 formulario disponible en el Museo, en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado y en los lugares previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Por correo electrónico a la siguiente dirección: mnar@cultura.gob.es.
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte.
- Por correo postal mediante envío a la Dirección del Museo.

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 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.

7. Compromisos de calidad

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

- Poner a disposición de los visitantes planos-guías en español e inglés sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición.
- Informar de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas trimestralmente por medio de folletos, mensualmente a través de la pantalla de gestor de contenidos, por correo electrónico y en las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram y realizar actualizaciones mensuales de la página web.
- Realizar al menos una exposición temporal al año.
- Realizar al menos cinco talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas cada trimestre.
- Realizar, como mínimo, quince visitas guiadas al año dirigidas a colectivos específicos, entre las cuales, al menos una de ellas sea para escolares con necesidades educativas especiales.
- Organizar al menos una actividad cultural al año en colaboración con otras instituciones.
- Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de .tres días hábiles de su recepción, previa solicitud con al menos cinco días hábiles de antelación.
- Responder en un plazo máximo de cinco días hábiles a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos y de acceso a la biblioteca o al archivo, previa solicitud con al menos cinco días hábiles de antelación.
- Responder en el plazo máximo de catorce días hábiles a las solicitudes de copias del archivo fotográfico
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a dieciséis días hábiles desde su recepción en el Museo.

8. Indicadores del nivel de calidad

El Museo evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta el número de:

- Planos-guías editados anualmente en español e inglés, número de visitas al museo a lo largo del año y número de quejas formuladas anualmente por ausencia de planos-guías a disposición del público.
- Informaciones realizadas sobre la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas de forma trimestral por medio de folletos, de forma mensual a

través de la pantalla de gestor de contenidos, por correo electrónico y en las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram y actualizaciones mensuales realizadas en la página web.

- Exposiciones temporales celebradas al año.
- Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizados cada trimestre.
- Visitas guiadas realizadas al año dirigidas a colectivos específicos y número de las realizadas para escolares con necesidades educativas especiales.
- Actividades culturales realizadas en colaboración con otras instituciones anualmente.
- Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de tres días hábiles, solicitadas con al menos cinco días hábiles de antelación y porcentaje sobre el total.
- Peticiones para acceder y consultar los fondos museísticos y a la biblioteca o al archivo atendidas en el plazo máximo de cinco días hábiles, solicitadas con al menos cinco días hábiles de antelación y porcentaje sobre el total.
- Peticiones para acceder a copias del archivo fotográfico atendidas en el plazo máximo de catorce días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a dieciséis días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.

9. 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 Arte Romano 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 en accesos; señalización exterior con información general sobre horarios de acceso, sistema de venta de entradas, tarifas y teléfonos de información; señalización interna con planos de situación e información general y folletos informativos con indicaciones de recorrido e información general.

Para atender a los usuarios en sus instalaciones dispone de un punto de información presencial situado en la zona de acceso, donde se indican los servicios del Museo y la oferta cultural. También cuenta con Sala de Primeros Auxilios y botiquín.

Con relación a la **visita** el Museo dispone de:

- Reservas a grupos compuestos por mínimo de 8 personas y máximo de 60, previa solicitud a través del Departamento Difusión por vía electrónica o telefónica, cumplimentando y enviando el impreso de solicitud.
- Visitas guiadas para escolares y previa reserva, a cargo de los Voluntarios Culturales.
- Cambiabebés en todos los aseos de mujeres.
- Servicio de guardarropa vigilado.
- Áreas de descanso: a lo largo del recorrido y en diversos lugares, hay bancos y sillas que pueden ser usados por el público.

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, excepto en el acceso a la Biblioteca.
- Aseos adaptados.
- Plataformas, rampas y sillas especiales para personas con movilidad reducida.
- Sillas especiales para personas con movilidad reducida
- Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva: signoguías, bucle magnético (amplificador de sonido) en el salón de actos, taquilla y tienda del Museo.
- Actividades especiales para personas con discapacidad visual.

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.

- Reglas de atención al público:

En el desarrollo de su trabajo diario el personal del Museo que realice su labor en contacto directo con el público seguirá las siguientes reglas:

- Identificarse adecuadamente.
- Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
- Tratar de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
- Atender al público en todo momento con amabilidad.

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

El Museo Nacional de Arte Romano 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 un cuestionario para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta.

El museo realiza periódicamente evaluaciones sobre algunas de sus exposiciones temporales, así como de algunas de las actividades realizadas para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta. Asimismo, forma parte activa del Laboratorio Permanente de Público de Museos Estatales.

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 laborales

Para conseguir estos objetivos, el Museo Nacional de Arte Romano 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.
- Plan de emergencias y evacuación.

11. Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que el Museo Nacional de Arte Romano ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito.

En el caso de incumplimiento, la Dirección del Museo, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

12. Información Complementaria

Horarios

De visita

Martes a sábado:

De 1 de abril a 30 de septiembre: 9:30 a 20:00 h.

Del 1 de octubre a 31 de marzo: 9:30 a 18:30 h.

Domingos y festivos:

De 10:00 a 15:00 h.

De oficina:

Lunes a viernes, de 8:30 a 14:30 h.

De la Biblioteca:

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.

Del Archivo:

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.

Del Archivo Fotográfico:

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.

Del servicio de Reprografía.:

Lunes a Viernes, de 9:00 a 14:00 h.

Cerrado:

Los lunes, 1 de enero; 1 de mayo; 24, 25 y 31 de diciembre y dos festivos locales.

La taquilla cierra 15 minutos antes de la hora de finalización de la visita a la exposición.

Precios

Tarifa general: 3,00 euros.

Tarifa reducida: 1,50 euros.

Se aplicará a grupos constituidos por ocho 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, 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: 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), 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 14:00 horas hasta la hora del cierre y los domingos.
- Menores de dieciocho años y mayores de 65, mediante la presentación de cualquier documento acreditativo de su edad (DNI, pasaporte, carné escolar o documento equivalente).
- Estudiantes entre 18 y 25 años.
- Titulares del carnet joven.
- Personas con discapacidad, de acuerdo con la definición que realiza el artículo 2.a) del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. También podrá acceder al museo de forma gratuita la persona que, en su caso, lo acompañe para realizar la visita.
- Personas en situación legal de desempleo.
- Pensionistas.
- Miembros de familias numerosas, según la definición que de las mismas realiza el artículo 2 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección de las Familias Numerosas.
- Miembros de las siguientes asociaciones, mediante la presentación del carné o documento personal acreditativo:
 - Miembros de la Asociación de Amigos del Museo
 - APME (Asociación Profesional de Museólogos de España).
 - ANABAD (Federación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos y Museólogos y Documentalistas).
 - AEM (Asociación Española de Museólogos).
 - FEAM (Federación Española de Asociaciones de Amigos de los Museos).
 - ICOM (Consejo Internacional de Museos)
 - Hispania Nostra.
 - Personal que presta sus servicios en la Dirección General de Bellas Artes, en el Museo Nacional del Prado, en el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía y en el Museo del Teatro de Almagro.
 - Personal Docente, según lo establecido en el artículo 104 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
 - Guías oficiales de Turismo, en el ejercicio de sus funciones.

- Periodistas, en el ejercicio de sus funciones.
- Donantes de bienes culturales al Museo Nacional de Arte Romano, previa presentación de la acreditación correspondiente.
- Las personas que realicen labores de voluntariado cultural en el Museo Nacional de Arte Romano, previa presentación de la acreditación correspondiente.

Autorizaciones especiales

1. Mediante Resolución de la Dirección General de Bellas Artes se podrá establecer la gratuidad para aquellos benefactores, colectivos y grupos profesionales cuya visita, por su relevancia y vinculación con los museos, puede redundar en beneficio de estas instituciones o en los que concurran circunstancias que así lo aconsejen. Asimismo se podrá modificar el régimen de visitas de los museos que tengan adscritos cuando por las circunstancias eventuales se considere necesario.
2. Los directores de los museos, con carácter puntual, podrán autorizar la entrada gratuita o con precio reducido, a personas, asociaciones, empresas, instituciones o grupos profesionales u otros colectivos que lo soliciten por motivos profesionales, de estudio, investigación u otros

Direcciones

Museo Nacional de Arte Romano

C/ José Ramón Mélida, s/n.
06800 Mérida (Badajoz)

Teléfono: (+34) 924 311690- 924311912

Correo electrónico: mnar@cultura.gob.es

Página Web: <http://www.culturaydeporte.gob.es/mnromano/home.html>

Facebook: <http://www.facebook.com/MuseoNacionaldeArteRomano>

Twitter: @MuseoRomano

Instagram: @museonacionaldearteromano

Colección Visigoda

Iglesia del Convento de Santa Clara.

C/ Santa Julia, 1

06800 Mérida (Badajoz)

Teléfono: (+34) 924 30 01 06

Asociación de Amigos del Museo y Fundación de Estudios Romanos

C/ Reyes Huertas, nº 2

Teléfono: (+34) 924 330 104

Correo electrónico:

oficina@amigosmuseoromano.org

Página Web:

<http://www.amigosmuseoromano.org>

Acceso

- Visitantes, visitas guiadas y pedagógicas por c/ José Ramón Mélida, s/n
- Secretaría por: José Ramón Mélida s/n (lunes por Paseo José Álvarez Sáenz de Buruaga)
- Accesibilidad para personas con discapacidad por c/ José Ramón Mélida, s/n.

Página Web

Museo Nacional de Arte Romano:

<http://www.culturaydeporte.gob.es/mnromano/home.html>

Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES)

<http://ceres.mcu.es>

Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte

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

*** La unidad responsable de la Carta de servicios es la Dirección del Museo.**

