

## Servicios del museo

### Exposición permanente

El museo cuenta con cinco salas para la exposición permanente de sus colecciones. Una de ellas, ubicada en la planta baja y denominada "Orígenes del museo", sirve como homenaje a la primera etapa del museo, cuando pertenecía al doctor Velasco.

Las otras cuatro salas se dedican a ofrecer una visión transversal de las diferentes culturas de tres continentes –Asia, África y América– a partir de una selección representativa de objetos, maquetas y dioramas. Así, se establecen las semejanzas o diferencias culturales que les unen o separan para poner de manifiesto la riqueza y diversidad entre esas culturas, favorecer la comprensión intercultural y promover el respeto hacia otros pueblos y otras culturas.

### 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 del edificio, incluidos ocasionalmente el salón central o patio de luces del museo y el recinto exterior.

### Actividades culturales y educativas

El Museo programa a lo largo del año diversas actividades culturales y educativas en relación con sus contenidos. Así se organizan con carácter cultural: conferencias, seminarios, conciertos y espectáculos, cursos, talleres y espectáculos infantiles y para familias, recorridos temáticos, ciclos de cine, cuentacuentos y visitas guiadas concertadas.

Reservas para grupos de adultos y escolares: [visitas.mna@cultura.gob.es](mailto:visitas.mna@cultura.gob.es) y [colegios.mna@cultura.gob.es](mailto:colegios.mna@cultura.gob.es).

### Biblioteca

Está especializada en antropología sociocultural y física, así como en museología. Se podrán consultar sus fondos solicitándolo con una antelación mínima de 15 días hábiles, por los mencionados usuarios, por vía electrónica: [biblioteca.mna@cultura.gob.es](mailto:biblioteca.mna@cultura.gob.es).

### Archivo

Contiene fondos documentales sobre la historia del museo desde su creación hasta la actualidad. Se podrán consultar sus fondos, solicitándolo con una antelación mínima de 15 días hábiles, por vía electrónica: [documentacion.mna@cultura.gob.es](mailto:documentacion.mna@cultura.gob.es).

### Publicaciones

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

### Web

Se ofrece información práctica para realizar la visita al museo.

Información sobre actividades didácticas y educativas, así como de las exposiciones temporales, publicaciones, información sobre el museo y sus colecciones, información sobre los servicios que presta el museo, sección de prensa y apartado con recomendaciones y enlaces de interés.

### Cesión de espacios

Espacios como la sala de exposiciones temporales y el salón de actos, pueden cederse para actividades de carácter cultural tales como concier-

tos, reportajes fotográficos, periodísticos y cinematográficos, actuaciones teatrales, ciclos de conferencias, reuniones, etc. Para ello se han de abonar las tasas previstas en la legislación vigente.

### Otros servicios

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

## Derechos específicos de los usuarios

Los usuarios del museo tienen, entre otros, los derechos específicos a:

- Ser tratado con respeto y deferencia por el personal del Museo.
- Ser informado de los requisitos y condiciones en las que se realiza la visita.
- Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias.
- Acceder gratuitamente o con tarifa reducida cuando 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.

## Compromisos de calidad

- Poner a disposición del visitante la información de la exposición permanente y de las exposiciones temporales en carteles bilingües –en español e inglés– legibles y comprensibles para el más amplio segmento de público potencial.
- Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas por medio de paneles divulgativos, por correo electrónico, a través de las redes sociales y a través de la web, realizándose en esta última al menos 4 actualizaciones al mes.
- Realizar al menos 3 exposiciones temporales al año
- Realizar al menos 30 talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas al año.
- Realizar como mínimo 350 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales al menos un 1% sea para escolares con necesidades educativas especiales.
- Organizar al menos 5 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones, entidades u organizaciones.
- Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción, previa solicitud con al menos 15 de antelación.
- Responder en un plazo máximo de 7 días hábiles a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos; a las solicitudes de acceso a la biblioteca / archivo y a las solicitudes de cesión de imágenes de los fondos.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción en el museo.

## Indicadores del nivel de calidad

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

- Folletos editados anualmente con desglose por idiomas, número de visitas al museo a lo largo del año y número de quejas formuladas anualmente por ausencia de folletos a disposición del público.

- Informaciones realizadas sobre la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del museo, por medio de paneles divulgativos, por correo electrónico, a través de las redes sociales y a través de la Web.
- Exposiciones temporales celebradas al año.
- Talleres u otra actividad cultural, educativa o didáctica realizados al año.
- Visitas guiadas realizadas al año dirigidas a diferentes colectivos y número de las realizadas para escolares con necesidades educativas especiales y porcentaje sobre el total.
- Actividades culturales realizadas anualmente en colaboración con otras instituciones y porcentaje sobre el total.
- Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 5 días hábiles, solicitadas con al menos con 15 de antelación y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos; de las solicitudes de acceso a la biblioteca / archivo y de solicitudes de cesión de imágenes de los fondos contestadas en el plazo de 7 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción en el museo y porcentaje sobre el total.

## Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que el museo ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o reclamación a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito.

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

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

## Participación de los usuarios

Los usuarios del Museo podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

- La formulación de quejas y sugerencias que considere oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Museo.
- La 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: [antropologico.mna@cultura.gob.es](mailto:antropologico.mna@cultura.gob.es).
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo.
- La unidad responsable de la gestión, dispone de un plazo 20 días hábiles para responder.
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte: <https://sede.mcu.gob.es>.

## Identificación y fines del Museo

El Museo Nacional de Antropología es un museo de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Cultura y Deporte, que depende orgánicamente de la Dirección General de Bellas Artes a través de la Subdirección General de Museos Estatales.

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

El Museo establece como sus fines:

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

## Normativa reguladora

- Real Decreto de 27 de mayo de 1910, por el que se crea el Museo Nacional de Antropología.
- Orden Ministerial de 20 de mayo de 1940, por la que se crea el Museo Nacional de Etnología.
- Real Decreto 684/1993, de 7 de mayo, por el que se crea el Museo Nacional de Antropología, al fusionar el Museo Nacional de Etnología y el Museo Nacional del Pueblo Español.
- Real Decreto 119/2004, de 23 de enero, por el que se reorganiza el Museo Nacional de Antropología
- 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 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 ECD/868/2015, de 5 de mayo, por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.

\* La 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. NIP0: 822-19-013-2

## Información complementaria

### Horario

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

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

### Precios

- Tarifa general: 3,00 €.
- Tarifa reducida: 1,50 €.
- Tarjeta anual de Museos Estatales: 36,06 €.
- Tarjeta anual del Museo: 25,00 €
- Abono «Ocho Museos de la ciudad de Madrid»: 16 €.
- Abono «Cuatro Museos de la ciudad de Madrid»: 8 €.
- Acceso gratuito.  
Sábados a partir de las 14 horas hasta la hora de cierre y los domingos. Asimismo, será gratuito el día 18 de abril (Día Internacional de los Monumentos y Sitios), 18 de mayo (Día Internacional de los Museos), 12 de octubre (Fiesta Nacional de España) y 6 de diciembre (Día de la Constitución).

### Dirección

C/ Alfonso XII, 68 - 28014 Madrid

### Teléfonos

(34) 91 530 64 18 y 91 539 59 95

### Fax

(34) 91 467 70 98

### Correo electrónico

antropologico@mecd.es

### Web

Museo Nacional de Antropología  
<http://culturaydeporte.gob.es/mnantropologia>

Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES)  
<http://ceres.mcu.es>

Sede electrónica de la Subsecretaría de Cultura  
<https://sede.mcu.gob.es>

Redes sociales  
<http://www.facebook.com/pages/Madrid/Museo-Nacional-de-Antropologia-Madrid/298123723140>  
[https://www.instagram.com/museo\\_nacional\\_antropologia/?hl=es](https://www.instagram.com/museo_nacional_antropologia/?hl=es)

### Accesos

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

### Cómo llegar

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



# Carta de Servicios

2020-2023

## Museo Nacional de Antropología

