

CARTA DE SERVICIOS

Museo de América



Abril 2009



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CULTURA



CARTA DE SERVICIOS

Museo de América



www.mcu.es



MINISTERIO DE CULTURA

Edita:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Subdirección General

de Publicaciones, Información y Documentación

NIPO: 551-11-071-X

Índice

Datos identificativos y fines del Museo, **5**

Servicios del Museo, **6**

Derechos de los usuarios, **9**

Participación de los usuarios, **10**

Normativa reguladora, **11**

Quejas y sugerencias, **13**

Sistemas normalizados de gestión de calidad,
medio ambiente y prevención
de riesgos laborales, **14**

Medidas de igualdad de género, **16**

Mejoras del servicio, **16**

Compromisos de calidad, **17**

Indicadores del nivel de calidad, **18**

Medidas de subsanación, **20**

Información complementaria, **21**



Datos identificativos y fines del Museo

Datos identificativos

El Museo de América fue creado por Decreto de 19 de abril de 1941, tomando cuerpo una idea que se venía gestando desde los tiempos del Cardenal Cisneros hasta la República con distintas denominaciones (Museo-Biblioteca de Ultramar, Museo-Biblioteca de Indias, Museo Arqueológico de Indias). Finalmente, el 7 de mayo de 1993 se aprobó el Real Decreto por el que se reorganizan los fines y estructura del Museo, vigentes en la actualidad.

El Museo depende de la Subdirección General de Museos Estatales de la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales del Ministerio de Cultura.

Los fondos custodiados en el Museo están constituidos por las antiguas colecciones de Arqueología y Etnografía americana del Museo Arqueológico Nacional, y que habían antes pertenecido al Museo de Ciencias Naturales (denominación actual del antiguo Real Gabinete de Historia Natural), así como las donaciones, depósitos y adquisiciones de nuevas obras. Su temática abarca un dilatado período que va desde la Prehistoria americana hasta la actualidad, con especial énfasis en la Arqueología precolombina, la Etnografía y el Arte Colonial.



Fines

Su finalidad es la conservación, estudio y documentación de sus colecciones y la difusión de la diversidad cultural del continente americano, a través de la exposición permanente y la organización de actividades que faciliten la comprensión y la valoración de las dinámicas culturales americanas colaborando en el diálogo intercultural.

El Museo también establece relaciones de colaboración, tanto técnicas como científicas y culturales, con instituciones similares en otros países.

Servicios del Museo

Exposición permanente

La exposición permanente, cuyo recorrido se inicia en la planta primera, se divide en cinco grandes áreas temáticas que promueven el interés por el conocimiento de la diversidad cultural y social americana.

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 exposiciones temporales tienen acceso independiente y son gratuitas.

Actividades culturales y educativas

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

- Ciclos de conferencias, programadas anualmente.
- Conciertos de música iberoamericana culta y popular.
- Actuaciones de grupos de danzas tradicionales.
- Talleres infantiles.
- Representaciones de teatro.
- Escuela de verano para niños.
- Visitas guiadas para escolares y grupos previa cita.

Dirigidas a profesionales:

- Cursos sobre estudios americanos.
- Estancias de prácticas profesionales en el Museo.



Publicaciones

El Museo de América, con el objetivo de difundir su actividad, propicia una serie de publicaciones:

- Folletos informativos.
- Guía breve.
- Catálogos de exposiciones temporales.
- Anales del Museo de América, revista de carácter periódico.

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 indican los distintos servicios que la institución ofrece además de itinerarios, precios, visitas, etc.

Página web: <http://museodeamerica.mcu.es/>

Otros servicios

La institución cuenta además con servicios de:

- Biblioteca especializada.
- Consulta de fondos museísticos y documentales.
- Tienda y librería.

- Servicio de guardarropa.
- Cafetería.
- Audioguías.
- Salón de actos-teatro.
- Cesión del uso de salas para cursos, seminarios y otras actividades y actos sociales de contenido cultural.

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 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).

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 las condiciones adecuadas de seguridad, accesibilidad e higiene necesarias para la visita.
- Acceder de forma gratuita o con tarifa reducida, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.

Participación de los usuarios

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

- La Asociación de Amigos del Museo.
- La Asociación de Voluntarios Culturales.
- Escritos dirigidos por fax o a través del correo electrónico a la dirección del Museo.
- La participación en los foros de debate que se desarrollen en el Museo.
- Las propuestas de trabajo en común de distintas asociaciones e instituciones, a las que el Museo está abierto.
- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

Normativa reguladora

Específica del Museo

- Decreto de 19 de abril de 1941, por el que se crea el Museo de América.
- Real Decreto 682/1993, de 7 de mayo (BOE del 27), por el que se reorganiza el Museo de América.

General de los museos estatales

- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), de Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril (BOE de 13 de mayo), por el que se aprueba el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal y del Sistema Español de Museos.

- Orden de 20 de enero de 1995 (BOE del 24), por la que se desarrolla el régimen de exenciones, precios reducidos, tarjetas anuales de acceso y abonos para la visita a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Cultura. Derogada parcialmente por la Orden CUL/174/2009, de 29 de enero (BOE de 6 de febrero). Sigue vigente el punto tercero apartado IV, en lo referente a la tarjeta de acceso conjunta para los museos gestionados directamente por la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales.
- Orden de 20 de enero de 1995 (BOE del 24), por la que se regula la utilización de espacios de museos y otras instituciones culturales y por la que se establece los precios públicos de determinados servicios prestados por los centros directivos y organismos autónomos del Ministerio de Cultura.
- Orden de 9 de octubre de 1995 (BOE del 15), por la que se regula el voluntariado cultural.
- 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.

Quejas y sugerencias

Formas de presentación

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio según el procedimiento establecido en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, y en la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias aprobada por Resolución de 6 de febrero de 2006.

Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos.

Si se formulan presencialmente, se reflejarán en el formulario disponible en el Museo. Las presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

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

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

Plazos de contestación

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 Cultura 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.

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

El Museo cuenta con un Plan de evacuación y emergencia convenientemente señalado, cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y dispone de un Manual de autoprotección.



Entre las medidas particulares que el Museo adopta para garantizar la seguridad y salud de los visitantes y de los trabajadores del centro, destacan las siguientes:

- Informar a los visitantes y a los trabajadores del Museo, mediante paneles y planos de situación, sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio y sobre puertas y escaleras de emergencia.
- Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, para garantizar su operatividad en todo momento.
- Formar a los empleados del Museo en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Efectuar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios para los empleados y para el público.

El Museo tiene también operativos los siguientes sistemas:

- Sistema de seguridad antirrobo.
- Sistema de seguridad contra incendios.
- Plan de seguridad e higiene en el trabajo.

Medidas de igualdad de género

El Museo tiene como núcleo de sus propuestas la educación para la ciudadanía, promoviendo el respeto entre todas las culturas y la no discriminación por razón de género, raza o procedencia.


Para asegurar la igualdad de género, el Museo se compromete a analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

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.

Mejoras del servicio

Medidas de acceso al servicio

- Señalización exterior e interior: el Museo cuenta con carteles informativos y planos de situación, que faciliten el acceso a los visitantes.
- Puntos de información al público.
- Áreas de descanso: a lo largo del recorrido y en diversos lugares hay bancos y sillas de madera que pueden ser usados por el público.

- 
- Rampas de acceso y sillas especiales: el Museo dispone de rampas de acceso en la entrada y sillas especiales para personas con movilidad reducida.

Compromisos de calidad

La relación de servicios prestados por el Museo de América y los derechos concretos de los usuarios, recogidos en esta Carta de servicios, se prestarán conforme a los compromisos de calidad que se detallan a continuación, y que se estructuran referidos por una parte a la agilidad en la gestión y por otra a la calidad de la atención e información.

Plazos

Los compromisos del Museo son:

- Responder las solicitudes de reserva de visitas para grupos en el plazo de tres días a partir de su recepción.
- Responder a las peticiones para acceder y consultar los fondos museísticos en el plazo de 72 horas a partir de su recepción.
- Responder a las peticiones de reproducciones fotográficas en el plazo de 15 días a partir de su recepción.

Atención e información

Asimismo, se compromete a:

- Proporcionar al visitante, a la entrada del Museo, información adecuada sobre el contenido e itinerario de la visita de la exposición permanente, poniendo a su disposición folletos informativos.
- Informar de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del Museo por medio de folletos divulgativos, a través de correo electrónico y la página Web, para lo cuál, se hará llegar semanalmente a los servicios de actualización de la web del Ministerio la información de las mismas.
- Realizar al menos una exposición temporal al año.
- Realizar al menos dos actividades didácticas y culturales en el año por el Museo o en colaboración con otras instituciones.

Indicadores del nivel de calidad

Para valorar la calidad de los servicios prestados y el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de servicios, se han establecido los siguientes indicadores que el Museo evaluará anualmente.



Plazos

Para los compromisos sobre plazos se tendrá en cuenta el número de:

- Solicitudes de reservas de visitas para grupos contestadas en el plazo de tres días y porcentaje sobre el total.
- Peticiones para acceder y consultar los fondos museísticos atendidas en el plazo de 72 horas y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de reproducciones fotográficas atendidas en el plazo de 15 días y porcentaje sobre el total.

Atención e información

Para la evaluación de los compromisos de este apartado se tendrá en cuenta el número de:

- Visitantes a los que se ha proporcionado información adecuada sobre el contenido e itinerario de la visita de la exposición, tanto de la permanente como de las temporales, poniendo a su disposición folletos en distintos idiomas.
- Exposiciones temporales celebradas anualmente.
- Talleres u otras actividades culturales y educativas realizadas en el trimestre.
- Actualizaciones trimestrales realizadas en la página web del Museo para informar de la programación de actividades culturales, educativas y didácticas de cada temporada.

- Participaciones anuales del Museo y de sus propios colaboradores en diversos programas culturales, tanto nacionales como internacionales, que permitan la puesta al día de los avances y novedades científicas, para fomentar el estudio e investigación del Mundo Antiguo.

Medidas de subsanación

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

En el caso de incumplimiento, el responsable de la Carta de servicios informará al reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

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

Información complementaria

Horarios

De visita

De martes a sábado:

9,30 a 15,00 h.

Jueves:

9,30 a 15,00 h. y de 16,00 a 19,00 h.

Domingos y festivos:

10,00 a 15,00 h.

Cerrado:

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

Cierre de la taquilla 15 minutos antes de la finalización del horario de visita.

De oficina

De lunes a viernes:

9,00 a 14,30 h.

De la biblioteca

De martes a viernes:

9,00 a 14,00 h.

Cerrada:

Sábados, domingos, lunes y festivos.

Se recomienda cita previa antes de acudir a la biblioteca.

De la cafetería

De lunes a viernes:

8,00 a 16,00 h.

Sábados y domingos:

10,00 a 14,30 h.



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 y Bienes Culturales del Ministerio de Cultura, así como al Museo del Prado y al Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.

Tarjeta anual del Museo América: 25,00 euros.

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

Abono "Museos de Madrid": 18,00 euros.

Con una validez de cinco días permite el acceso ilimitado a los siguientes museos: Museo de América; Museo Arqueológico Nacional; Museo Cerralbo; Museo del Traje. CIPE; Museo Nacional de Antropología; Museo Nacional de Artes Decorativas; Museo Romántico; Museo Sorolla; Museo Nacional de Reproducciones Artísticas.

Acceso gratuito

– Para todos los visitantes:

- En los días: 18 de abril (Día del Patrimonio Mundial), 18 de mayo (Día Internacional de los

Museos), 12 de octubre (Fiesta Nacional de España) y 6 de diciembre (Día de la Constitución Española).

- Sábados desde las 14,00 hasta la hora del cierre y 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 de la Asociación de Amigos del Museo Nacional de América, previa presentación de la acreditación correspondiente.
- Donantes de bienes culturales al Museo de América, previa presentación de la acreditación correspondiente.
- Las personas que realicen labores de voluntariado cultural en el Museo de América, 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 1.2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre (BOE del 3), de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, 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

Avenida Reyes Católicos, 6
28040 MADRID

(Junto al Faro de Moncloa)

Teléfonos: + (34) 915 49 26 41 y 915 43 94 37

Fax: + (34) 915 44 67 42

Correo electrónico: museo@mamerica.mcu.es

Página Web: <http://museodeamerica.mcu.es>

Existe un sistema de reservas de entrada
para grupos por correo electrónico:
grupos.mamerica@mcu.es

Cómo llegar

Autobuses:

Líneas 1, 12, 16, 44, 46, 61, 82, 83, 133 y Circular.

Metro:

Línea 3 (Moncloa), salida Isaac Peral.

Línea 6 (Circular - Moncloa), salida Pza. de la Moncloa.

Línea 7 (Islas Filipinas), salida Cea Bermúdez.

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

MUSEO DE  AMÉRICA

