

Carta de Servicios

2012-2015

Museo Nacional de Antropología



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CULTURA



Carta de Servicios

Museo Nacional de Antropología



DIRECCIÓN GENERAL
DE BELLAS ARTES Y BIENES CULTURALES

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE MUSEOS ESTATALES



www.mcu.es

Catálogo de publicaciones de la AGE

<http://publicacionesoficiales.boe.es/>



MINISTERIO DE CULTURA

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

NIPO: 551-11-011-9
Depósito legal: M-46710-2011

Imprime: Gráficas Aries, S.A.
Papel reciclado

Índice

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

Servicios del Museo, **7**

Derechos de los usuarios, **11**

Participación de los usuarios, **12**

Normativa reguladora, **12**

Quejas y sugerencias, **13**

Compromisos de calidad, **14**

Indicadores del nivel de calidad, **15**

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, **16**

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, **18**

Medidas de subsanación, **19**

Información complementaria, **19**



Datos identificativos y fines del Museo

Datos identificativos

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

Es el primer museo de carácter antropológico que se crea en España. Ofrece al visitante una visión global de la cultura de diferentes pueblos del mundo y establece las semejanzas y diferencias culturales que les unen o separan para poner de manifiesto la diversidad cultural. Las colecciones que a lo largo del tiempo se han ido incorporando y constituyendo sus fondos son muestras de la cultura material de diferentes pueblos de África, América, Asia, Europa y Oceanía. Tiene también importantes fondos de antropología física y cuenta entre sus colecciones con óleos, acuarelas, grabados, litografías y fotografías en relación con la materia específica del Museo: la Antropología.

El 29 de abril de 1875, el rey Alfonso XII inauguró el Museo Anatómico, aunque popularmente se le conoció como Museo Antropológico. Su fundación se debió a la iniciativa personal y económica del médico segoviano Pedro González Velasco. La construcción del edificio fue obra del arquitecto Marqués de Cubas. En aquel momento podía considerarse como un típico “gabinete de curiosidades”, por la composición de sus colecciones. A su muerte, el Estado compró el edificio y todas sus colecciones.

Por Real Decreto de 27 de mayo de 1910 se creó el Museo Nacional de Antropología, Etnografía y Prehistoria, dependiendo ya del Estado. En estos años fue un centro relevante de la Antropología del país, y contaba ya con una importante biblioteca y con algunos laboratorios, en los que se impartían las clases prácticas de la cátedra de Antropología de la Universidad.



Por Orden Ministerial de 20 de mayo de 1940 se constituyó el Museo Nacional de Etnología. Esta creación no significó un nuevo edificio ni unas nuevas colecciones, sino simplemente una concepción diferente en la ordenación de éstas, dependiendo desde ese momento del recién creado Consejo Superior de Investigaciones Científicas. En 1962 pasó a formar parte de la Dirección General de Bellas Artes, declarándose entonces Monumento Histórico-Artístico el edificio y las colecciones.

Por Real Decreto 684/1993, de 7 de mayo, se creó el Museo Nacional de Antropología con lo cual recuperó su antiguo nombre—, al fusionar el Museo Nacional de Etnología con el Museo Nacional del Pueblo Español.

Esta nueva institución conservó la separación de colecciones y sedes de los dos museos de origen, continuando sus líneas independientes de conservación, adquisición, investigación y difusión.

Debido a ello por Real Decreto 119/2004, de 23 de enero, se reorganizó el Museo Nacional de Antropología, manteniéndose la colección del antiguo Museo Nacional de Etnología y destinando los fondos museográficos del antiguo Museo del Pueblo Español a un museo de nueva creación.

Fines

Los fines del Museo Nacional de Antropología según la normativa de su creación son:

- Comunicar y difundir conocimientos antropológicos por medio de objetos e imágenes.
- Poner de manifiesto, a través de la exhibición de sus fondos, las distintas creencias religiosas de los pueblos de donde proceden, o las diversas tradiciones que pueden convivir en un mismo país.
- Permitir al público relacionar los objetos, los usos y costumbres de otros pueblos con aquellos que estén más cercanos a su propio entorno cultural.
- Recoger y estudiar las nuevas formas culturales que están surgiendo, inducidas por el proceso de cambio cultural.

- Actuar a nivel comunicativo y simbólico contra la xenofobia y el racismo, así como promover la tolerancia hacia otros pueblos y otras culturas a través de las actividades culturales y las exposiciones.

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. La Antropología física cobra la relevancia que tenía en aquella época, aunque estas colecciones se complementan con objetos que aparecerían en un gabinete de Historia Natural hasta principios del siglo XX, cuyo ambiente tratamos de representar.


Las otras cuatro salas se dedican a la Antropología socio-cultural y en ellas se quiere ofrecer una visión global de la cultura de diferentes pueblos 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 de las culturas existentes a lo largo de mundo, favorecer la comprensión intercultural y promover la tolerancia hacia otros pueblos y otras culturas.

En estas salas se analizan y exhiben unos determinados hechos culturales en diversos pueblos de tres continentes:

- Asia en la planta baja –con sus secciones de Filipinas y Religiones Orientales–.
- África en la planta primera.
- América en la planta segunda.

Cada una de ellas se inicia con la exposición, durante un periodo de tiempo limitado, de una pieza que tenga alguna singularidad: nuevas adquisiciones, fondos recientemente restaurados u objetos relacionados con temas de la más reciente actualidad social.

Dentro de cada sala, los hechos culturales seleccionados se distribuyen en las siguientes áreas temáticas:

- 
- Economía y transporte.
 - Vivienda y ajuar doméstico.
 - Indumentaria y adorno.
 - Actividades lúdicas.
 - Creencias.

La mayor parte de nuestras colecciones son fruto de la recolección de viajeros y expedicionarios desde mediados del siglo XIX. Los territorios mejor representados son aquellos que han tenido una mayor vinculación histórica con nuestro país (Filipinas en Asia, Marruecos, Sahara Occidental, y Guinea Ecuatorial en África, e Iberoamérica en América), si bien ya desde la época del doctor Velasco hubo piezas procedentes de otros ámbitos geográficos. Precisamente, la política de adquisiciones del Museo incide en esa línea, puesto que sólo así podremos ofrecer una visión de la diversidad cultural existente en los cinco continentes. En nuestra propuesta museológica se conjuga 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 del edificio.

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, educativo y didáctico:

- Conferencias.
- Seminarios.
- Conciertos.
- Visitas guiadas concertadas.
- Ciclos de cine y antropología.
- Cuentacuentos.

- Talleres infantiles y para familias.
- Recorridos temáticos.
- Demostraciones de diferentes aspectos culturales de los pueblos representados en las colecciones. En el transcurso del año el Museo informa a sus visitantes sobre las condiciones de entrada y acceso y sobre el calendario de actividades, publicado a través de folletos, carteles informativos y en la página web del Museo.

Biblioteca

Especializada en Antropología socio-cultural y física, así como en Museología. El espacio disponible es de 12 puestos de lectura con instalaciones al servicio de investigadores, profesores y estudiantes universitarios.

Se podrán consultar sus fondos libremente por los mencionados usuarios. Cuenta con servicio de reprografía.

Archivo

Contiene fondos documentales sobre la historia del Museo desde su creación hasta la actualidad.

Cuenta con 120 unidades de instalación.


Se podrán consultar sus fondos, solicitándolo a la Dirección del Museo con una antelación mínima de 15 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 un antelación mínima de 15 días hábiles.

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, el Museo Nacional de Antropología tiene como objetivo el difundir su actividad en todos los ámbitos, para ello edita una serie de publicaciones, como trípticos, catálogos, guías y una revista de carácter anual, que están a la venta en el propio edificio.

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 <http://mnantropologia.mcu.es>, en la que se ofrece:

- Información sobre actividades didácticas y educativas.
- Información sobre las exposiciones temporales.

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.

El espacio tiene capacidad para 110 asistentes; permite la celebración de conferencias, seminarios, cursos, conciertos, cine, tanto propios del Museo como de organización externa, en este último caso previa solicitud a la Dirección del Museo.

Cesión de espacios

Espacios como el salón de actos, pueden cederse para actividades de carácter cultural tales como conciertos, reportajes fotográficos, periodísticos y cinematográficos, ciclos de conferencias, reuniones, etc.

La utilización de los espacios está regulada por la Orden del Ministerio de Cultura de 18 de enero

de 2000, y para ello, será preciso enviar la solicitud a la Dirección del Centro, efectuar el pago previo de las tasas establecidas en la legislación vigente y aceptar las normas que sobre aforo estén previstas.

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 (Art. 35.i de la LRJPAC).
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente (Art. 35.j de la LRJPAC).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (Art. 35.k de la LRJPAC).
- Acceso electrónico a los Servicios Públicos (Art. 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio).

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 e higiene.

- Acceder gratuitamente o mediante tarifa reducida, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- Acceso electrónico para formular consultas, peticiones y sugerencias al Museo.

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.

Normativa reguladora

Específica del Museo

- 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.

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 organismos autónomos del Ministerio de Cultura.
- 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.
- Ley 11/2007, de 22 de junio (BOE del 23), por el que se regula el acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- 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.
- Orden de 25 de abril de 2011 (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: antropologico@mcu.es
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo.

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

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

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 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.

Compromisos de calidad

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

- Informar de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del Museo, por medio de folletos de actividades y paneles divulgativos, por correo electrónico y a través de la página web, realizándose actualizaciones cuatrimestrales.



- Realizar, al menos, 1 exposición temporal al año.
- Realizar, al menos, 10 talleres u otras actividades cultural, educativas o didácticas en el año.
- Realizar, como mínimo, 100 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales, al menos una de ellas sea para escolares con necesidades educativas especiales.
- Organizar, al menos, 1 actividad cultural al año en colaboración con otras instituciones.
- Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción, previa solicitud con al menos 15 días 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 al Archivo y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción en el Museo.
- Valorar anualmente el grado de satisfacción de los visitantes con respecto a los servicios que presta el Museo mediante la entrega de cuestionarios.

Indicadores del nivel de calidad

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

- Informaciones realizadas sobre la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del Museo, por medio de folletos de actividades o paneles divulgativos, por correo electrónico y a través de la página web y las actualizaciones realizadas.
- Exposiciones temporales celebradas al año.
- Talleres u otra actividad cultural, educativa o didáctica realizados en el año.
- Visitas guiadas realizadas al año dirigidas a diferentes colectivos y número de las realizadas para escolares con necesidades educativas especiales.
- Actividades culturales realizadas en colaboración con otras instituciones anualmente y porcentaje sobre el total.

- Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 3 días hábiles, solicitadas con al menos 15 días hábiles de antelación y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos; de las solicitudes de acceso al Archivo y de solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo de 3 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.
- Cuestionarios entregados anualmente, respecto del número total de visitantes y grado de satisfacción alcanzado en los servicios que presta el Museo.

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 Antropología 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 interna con planos de situación e información general; 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.

Con relación a la visita el Museo dispone de:

- Taquillas para la adquisición de entradas.
- Reservas a grupos compuestos por mínimo de 5 personas y máximo de 25, previa solicitud a través del Departamento de Difusión, por vía electrónica: visitas.mna@mcu.es y colegios.mna@mcu.es, cumplimentando y enviando el impreso de solicitud.
- Visitas guiadas.
- Servicio de guardarropía 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 (acceso al exterior, rampa, ascensor...).
- Aseos adaptados.
- Sillas especiales para personas con movilidad reducida.

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 por 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.
- 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.

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

El Museo Nacional de Antropología 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.

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 Antropología 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.

Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que el Museo Nacional de Antropología 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:

De martes a sábado:

De 9:30 a 20:00 h.

Domingos y festivos:

De 10:00 a 15:00 h.

Oficina:

De lunes a viernes:

De 9:00 a 15:00 h.

Biblioteca:

De lunes a viernes:

De 9:00 a 15:00 h.

Archivo:

De lunes a viernes:

De 9:00 a 15:00 h.

Cerrado:

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

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 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, todos los museos de gestión exclusiva de la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales, el Museo Nacional del Prado y el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.

Tarjeta anual del Museo Nacional de Antropología: 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 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).
 - Los sábados, desde las 14:00 h. 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 de la Asociación de Amigos del Museo Nacional de Antropología, previa presentación de la acreditación correspondiente.
 - Donantes de bienes culturales al Museo Nacional de Antropología, previa presentación de la acreditación correspondiente.
 - Las personas que realicen labores de voluntariado cultural en el Museo Nacional de Antropología, 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

Museo Nacional de Antropología
c/ Alfonso XII, 68
28014 Madrid

Teléfonos: (+34) 915 306 418 y (+34) 915 395 995

Fax: (+34) 914 677 098

Correo electrónico: antropologico@mcu.es

Acceso

- *Visitas guiadas y pedagógicas* por la entrada principal.
- *Salón de Actos* por Paseo de la Infanta Isabel, 11.
- *Accesibilidad para personas con discapacidad* por C/ Alfonso XII, 68.

Página web

Museo Nacional de Antropología

<http://mnantropologia.mcu.es>

Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES)

<http://ceres.mcu.es>

Sede electrónica del Ministerio de Cultura

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

Cómo llegar

Autobuses:

Líneas 6, 7, 10, 14, 19, 24, 26, 27, 32, 34, 37, 45, 59, 150, C1 y C2.

Metro:

Línea 1 (Atocha y Atocha RENFE).

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



