

CARTA DE SERVICIOS



Real Casa de la Moneda
Fábrica Nacional
de Moneda y Timbre



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA



INDICE

1 - PRESENTACIÓN	3
2 - INFORMACIÓN Y FINES.....	3
3 - PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN	5
3.1. Entidad Pública de Certificación, (CERES).	5
3.2. Museo Casa de la Moneda.	6
3.3. Escuela de Grabado y Diseño Gráfico.	7
3.4. Tienda del Museo.	7
4 - DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	8
5 - COMPROMISOS DE CALIDAD	9
6 - INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD (Seguimiento)	10
7 - MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	11
8 - SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	12
9 - MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.....	13
10 - FÓRMULAS DE COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.....	13
11 - QUEJAS Y SUGERENCIAS	14
12 – NORMATIVA DE INTERES.....	14
13 - UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	15
14 - DIRECCIONES Y TELÉFONOS	16



1 - PRESENTACIÓN

La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM), en sus más de cien años de historia, es responsable de la fabricación de productos y documentos esenciales en la vida del ciudadano, documentos que están protegidos contra la falsificación y manipulación, elaborados en un entorno seguro y con la máxima garantía y calidad.

La FNMT-RCM se ha adaptado continuamente a los cambios de la sociedad y las tecnologías y es por ello, que ofrece al ciudadano unos servicios de forma directa como son:

- Certificado electrónico (CERES) que permite autenticar y garantizar la confidencialidad de las comunicaciones entre ciudadanos, empresas u otras instituciones y administraciones públicas a través de las redes abiertas de comunicación.
- Servicios del Museo Casa de la Moneda.
- Máster en la Escuela de Grabado y Diseño Gráfico.
- Venta de monedas, medallas, grabados, etc., en la Tienda del Museo Casa de la Moneda o en la tienda online.

Esta Carta de Servicios viene a reforzar el catálogo de productos destinado a clientes particulares y oficiales y se realiza con el propósito de informar al ciudadano de los servicios que actualmente la FNMT-RCM tiene a su disposición con el mismo nivel de calidad y compromiso de mejora continua, criterios que están presentes en los valores de la FNMT-RCM.

2 - INFORMACIÓN Y FINES

La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM) es una entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Hacienda a través de la Subsecretaría, que realiza actividades de interés general de naturaleza industrial y/o mercantil, principalmente en relación con productos y servicios oficiales que requieren de un alto grado de seguridad, tanto en cuanto a las características de su fabricación y tecnología empleada, como en lo concerniente a la seguridad de sus instalaciones. Los destinatarios habituales de esta actividad de la Entidad son las Administraciones



FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE - REAL CASA DE LA MONEDA

públicas y las entidades y organismos públicos vinculados o dependientes de los mismos.

La FNMT-RCM, plenamente consciente de su responsabilidad como empresa que realiza un trabajo de marcado servicio público, mantiene una actitud activa en relación a la conservación del medio ambiente, en materia de prevención de riesgos laborales y en la mejora continua de la calidad de sus servicios y productos.

Constituyen los fines de la FNMT-RCM:

- La acuñación de monedas de todas clases.
- La elaboración de cospeles y la acuñación de medallas y trabajos análogos.
- La impresión de billetes de banco.
- La elaboración de los documentos por los que se hacen efectivos cualesquiera tributos o precios públicos, billetes, impresos y listas de Lotería Nacional, así como cualquier documento relativo a otros juegos.
- La elaboración de documentos de valor o de seguridad.
- La estampación de toda clase de documentos, sellos, signos o efectos postales y de franqueo.
- La realización de actividades o prestación de servicios relacionados con las ramas propias de la entidad a que se refieren los apartados anteriores, para personas o entidades públicas o privadas, tanto nacionales como extranjeras.
- Cualquier otro que se le atribuya por disposición legal o reglamentaria.
- Asimismo, a través de CERES (Certificación Española), departamento que depende, dentro de la estructura de la FNMT-RCM, de la Dirección de Sistemas de Información, se realiza la prestación de servicios de seguridad, técnicos y administrativos, en las comunicaciones a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, así como la expedición, fabricación y suministro de los títulos o certificados de usuario o soportes en tarjeta necesarios a tal fin, de acuerdo con lo establecido en el artículo 81 de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre.



3 - PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

3.1. Entidad Pública de Certificación, (CERES).

La FNMT-RCM es un Prestador Cualificado de Servicios de Confianza. Su actividad permite autenticar y garantizar la confidencialidad de las comunicaciones entre ciudadanos, empresas u otras instituciones y administraciones públicas, a través de las redes abiertas de comunicación.

El objetivo principal es la securización de las comunicaciones electrónicas con la Administración, siendo un intermediario transparente al usuario que garantiza a los ciudadanos y administraciones la identidad de ambos partícipes en una comunicación, así como la confidencialidad e integridad del mensaje enviado, utilizando técnicas y sistemas criptográficos basados en lo que se conoce como sistema de clave pública.

Algunos de estos servicios de confianza consisten en la expedición de certificados cualificados de firma electrónica, de sello electrónico y de autenticación de sitios web, así como la creación de sellos cualificados de tiempo (sellado de tiempo).

El servicio cualificado de sellado de tiempo de la FNMT- RCM utiliza, como fuente de información temporal vinculada al Tiempo Universal Coordinado (UTC), la proporcionada por la Sección de Hora del Real Instituto y Observatorio de la Armada (ROA) en San Fernando, mediante el acuerdo alcanzado entre dicha Entidad y la FNMT-RCM para la sincronización continua de sus sistemas.

Un usuario de Internet que haya obtenido su certificado electrónico FNMT puede realizar todo tipo de trámites de forma que queda garantizada su verdadera identidad y le permite firmar formularios y documentos electrónicos con plena validez jurídica.

Algunos ejemplos de los servicios al ciudadano que las distintas Administraciones públicas (Administración Central, Autonómica, Local y otras), están ofreciendo son:

- Presentación de recursos y reclamaciones.
- Complimentación de los datos del censo de población y viviendas.
- Presentación y liquidación de impuestos.
- Consulta e inscripción en el padrón municipal.
- Consulta de multas de circulación.
- Domiciliación bancaria de tributos municipales (IBI, IVTM, IAE...).



FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE - REAL CASA DE LA MONEDA

- Consulta y trámites para solicitud de subvenciones.
- Consulta de asignación de colegios electorales.
- Actuaciones comunicadas.
- Firma electrónica de documentos oficiales y expedición de copias compulsadas.

<http://www.cert.fnmt.es/>

El ROA tiene como misión el mantenimiento de la unidad básica de tiempo, declarado a efectos legales como Patrón Nacional de dicha unidad, así como el mantenimiento y difusión oficial de la escala "Tiempo Universal Coordinado" (UTC -ROA-), considerada a todos los efectos como la base de la hora legal en todo el territorio español (Real Decreto 1308/1992, de 23 octubre 1992).

3.2. Museo Casa de la Moneda.

En su calidad de Museo de titularidad estatal, realiza las funciones y presta los servicios siguientes.

www.museocasadelamoneda.es

Exposición permanente.

La exposición muestra la historia del dinero, desde su inicio hasta la actualidad. A través de 17 salas se exhiben, además de monedas y billetes, sellos, estampas de grabado, medallas, papel sellado, lotería y modelos, maquinaria y útiles de acuñación e impresión.

Exposiciones temporales.

El Museo Casa de la Moneda ofrece, a lo largo del año, un amplio programa de exposiciones temporales y colabora habitualmente con otras instituciones públicas y privadas mediante el préstamo de sus fondos.

Programación de actividades culturales y educativas.

- Actos Filatélicos y Numismáticos.
- Conferencias.
- Ciclo Cuentacuentos.
- Conciertos.
- Talleres y demostraciones.
- Concursos.



- Visitas gratuitas guiadas por voluntarios culturales para grupos, previa cita concertada.

Acceso de los investigadores a los fondos del Museo y atención a consultas sobre las materias propias del mismo. Previa petición justificada, dirigida a la Dirección del Museo a través de correo postal o e-mail.

museo@fnmt.es

Biblioteca.

Consulta de publicaciones relacionadas con las colecciones del Museo previa petición al teléfono 915666538 o a través de la dirección de correo.

biblioteca@fnmt.es

Utilización de espacios.

Alquiler de salas y auditorio del Museo para la celebración de actos de empresas e instituciones. Información en el teléfono +34 91 5666561 y a través del correo electrónico: salas.museo@fnmt.es.

3.3. Escuela de Grabado y Diseño Gráfico.

Mediante la impartición del Máster en Grabado y Diseño gráfico, se pretende asegurar la continuidad del arte del grabado calcográfico y el grabado de moneda, dos artes tradicionales de vital importancia para la fabricación de productos de gran relevancia para la FNMT-RCM.

www.escueladegrabadofnmt.org

3.4. Tienda del Museo.

Venta de monedas de colección, medallas, grabados, publicaciones y otros artículos promocionales. Todos estos artículos pueden adquirirse por venta directa en la Tienda del Museo Casa de la Moneda (C/ Doctor Esquerdo, 36), venta telefónica o a través de la tienda on-line:

<https://tienda.fnmt.es/fnmmtv/>



4 - DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos en su relación con la FNMT-RCM tienen derecho a:

Derechos genéricos:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- 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.
- 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.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozca la Constitución y las Leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.



Derechos específicos:***Museo.***

- Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita.
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene para las visitas.
- Acceder gratuitamente cuando se cumplan los requisitos establecidos para ello en la normativa vigente.

Tienda Museo Casa de la Moneda.

Los compradores de los productos de web pueden realizar el desistimiento (devolución) de sus compras sin alegación de causa alguna en el plazo de 14 días desde su recepción en los términos previstos en la legislación. Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá comunicarlo vía correo electrónico a tiendavirtual@fnmt.es desde donde se le indicará el procedimiento a seguir.

5 - COMPROMISOS DE CALIDAD***Ceres (Certificado Electrónico):***

- Puesta a disposición del solicitante del certificado de persona física antes de 30 minutos, una vez acreditada su identidad.
- Se garantiza que el servicio de certificación electrónica estará disponible, como mínimo, un 95 % del tiempo total, en cómputo acumulado anual.
- Responder en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas.

Museo Casa de la Moneda:

- Responder a las solicitudes de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 8 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder a las peticiones de los investigadores para acceder a los fondos y documentos en el plazo máximo de 8 días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud.



- Responder en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas.

Escuela de Grabado y Diseño Gráfico:

- Mejorar la calidad de la formación impartida.
- Realización de prácticas laborales de al menos el 50% de los alumnos del Máster.

Tienda Museo Casa de la Moneda:

- La entrega de los productos adquiridos en la tienda virtual <https://tienda.fnmt.es/fnmttv/> o pedidos telefónicos se realizará en el plazo máximo de los 10 días hábiles siguientes a la compra.
- Se contestará en un plazo inferior a 15 días las reclamaciones/quejas que se reciban.

6 - INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD (Seguimiento)

Con objeto de comprobar el cumplimiento de los compromisos citados anteriormente, se determinan los siguientes indicadores:

Ceres (Certificado Electrónico):

- Porcentaje de certificados de persona física que se han puesto a disposición del solicitante dentro del tiempo estipulado (antes de 30 minutos).
- Porcentaje disponibilidad de los servicios de certificación electrónica (acumulado anual). Objetivo 95%.
- Porcentajes de quejas contestadas en el plazo comprometido.

Museo Casa de la Moneda:

- Porcentaje de solicitudes de visitas contestadas en plazo.
- Porcentaje de contestaciones a investigadores, contestadas en plazo.



- Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.

Escuela de Grabado y Diseño Gráfico:

- Índice de calidad percibida en las encuestas de satisfacción de alumnos.
- Porcentaje anual de alumnos becados sobre el total de alumnos del Máster.

Tienda Museo Casa de la Moneda:

- Porcentaje de envío de pedidos realizados en los plazos comprometidos.
- Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.

7 - MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En el caso de reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios, deberán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta.

El Director General informará por escrito al interesado con las medidas llevadas a cabo para subsanar el incumplimiento, tras su verificación.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar por sí mismo a responsabilidad patrimonial de la Administración.

8 - SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Gestión de la calidad.

La FNMT-RCM tiene implantado un sistema de gestión de la calidad certificado por AENOR según la Norma ISO 9001:2015 para los productos fabricados, así como también para la prestación de servicios de firma electrónica.

Gestión medioambiental.

La FNMT-RCM tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental que identifica y



FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE - REAL CASA DE LA MONEDA

evalúa los principales impactos ambientales, establece objetivos de mejora para reducirlos y se controlan y revisan con objeto de impulsar la mejora continua.

Se lleva a cabo la gestión de los residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, procedentes de los procesos productivos, gestionados con la intervención de diferentes agentes autorizados.

Alguno de los compromisos de la FNMT-RCM recogidos en su política de Gestión Ambiental son conservar los recursos y la energía, reducir la utilización de productos peligrosos y la generación de residuos y emisiones a la atmósfera. Para conseguir una reducción de la energía consumida, se ha establecido un plan quinquenal de ahorro distribuido en tres grandes etapas: pérdida de consumos, mejora del edificio e instalaciones y mejora de los procesos.

Está certificado según la Norma ISO 14001:2015, de gestión ambiental para los procesos de diseño y fabricación de billetes, monedas y documentos de seguridad en su centro de Madrid y la fabricación de papel de seguridad y transformación de papel para sellos en su centro de Burgos.

Gestión de prevención de riesgos laborales.

La FNMT-RCM asume como uno de los objetivos fundamentales la adecuada gestión de seguridad y salud de los trabajadores, estableciendo dentro del Plan de Prevención las medidas necesarias para: identificar y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales; formar y sensibilizar al personal en materia de Prevención de Riesgos Laborales; evaluar riesgos laborales y realizar revisiones periódicas; ejecutar actividades preventivas planificadas, inspecciones de seguridad, medición, control y actuaciones correctoras o de mejora; coordinación empresarial; garantizar el control y vigilancia de la salud y reducir los riesgos psicosociales.

Se dispone de la certificación OHSAS 18001:2007 del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en todos los centros de trabajo.

Gestión de Responsabilidad Social Corporativa.

La actividad desarrollada por la FNMT-RCM se soporta en un sistema de gestión de responsabilidad social de acuerdo a las recomendaciones y principios contenidos en la Norma internacional ISO 26000 y certificado por AENOR según el estándar IQNet SR10:2015.



9 - MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

La igualdad de trato es un principio de actuación comprometido en la Política de Responsabilidad Social Corporativa de la FNMT-RCM con objeto de evitar cualquier tipo de discriminación.

El acceso a las instalaciones, incluyendo el Museo Casa de la Moneda, están adaptadas a las personas con discapacidad.

En cuanto a la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la FNMT-RCM dispone de un Plan de Igualdad acordado con la representación de los trabajadores para garantizar la igualdad real efectiva de oportunidades y trato entre ambos sexos.

10 - FÓRMULAS DE COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Escritos remitidos a la unidad responsable de la Carta por los siguientes cauces:

- Correo postal dirigido al Registro General de la FNMT-RCM, calle Jorge Juan, 106; 28071 – MADRID.
- Correo electrónico a FNMT@fnmt.es o info@fnmt.es y deberán estar suscritos por la firma electrónica del interesado.
- Mediante encuestas de satisfacción (electrónicas o presenciales) para dar a conocer su opinión sobre el servicio prestado, las cuales se realizan de forma periódica a través de formularios presenciales o electrónicos.

11 - QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias de los servicios prestados:

- Mediante escrito presentado en cualquiera de los registros administrativos de los previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común (artículo 16).



FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE - REAL CASA DE LA MONEDA

- A través de la sede electrónica (www.sede.fnmt.gob.es), sistema que requiere el uso de un certificado electrónico cualificado de firma electrónica.

<https://www.sede.fnmt.gob.es/tramites/quejas-y-sugerencias>

- Presencialmente, mediante cumplimentación del formulario disponible en Servicios Generales dependiente de la Dirección de Recursos Humanos, según modelo aprobado por el Real Decreto 208/1996 de 9 de febrero.

Todas las quejas y sugerencias se contestarán en el plazo máximo de 20 días hábiles de acuerdo a lo dispuesto en el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio.

12 – NORMATIVA DE INTERES

NORMATIVA GENERAL

- Real Decreto 1114/1999, de 25 de junio, por el que se adapta la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre a la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, se aprueba su Estatuto y se acuerda su denominación como Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda. (Se encuentra en tramitación un nuevo estatuto adaptado a la Ley 40/2015).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE CONFIANZA (FIRMA ELECTRÓNICA Y OTROS SERVICIOS)

- Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social (art. 81).



- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Reglamento (UE) No 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE (Reglamento eIDAS).

ACTIVIDAD MUSEÍSTICA

- Ley 16/1985, de 26 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal y del Sistema Español de Museos.

IGUALDAD

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

TIENDA DEL MUSEO

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

13 - UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Dirección Comercial.

C/ Jorge Juan, 106
28071 – MADRID

14 - DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Dirección postal: C/ Jorge Juan, 106
28071 – MADRID

Teléfono de información: 91 566 65 91- 91 566 62 64
Fax: 91 504 29 43

Correo electrónico: fnmt@fnmt.es o info@fnmt.es



FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE - REAL CASA DE LA MONEDA

Web: www.fnmt.es
www.cert.fnmt.es
<https://www.sede.fnmt.gob.es/>

Establecimientos Comerciales

C/ Doctor Esquerdo, 36
28009 – MADRID

Teléfono: 91 566 65 42
Web de la Tienda Virtual: <https://tienda.fnmt.es>

Horarios.

Laborables: 10:00 h a 20:00 h.
Sábados, Domingos y Festivos de 10:00 a 14:00 h.
Cerrado los días: 25 de diciembre, 1 y 6 de enero

AGOSTO:

Laborables: 10.00-15.00h.
Sábados y Domingos de 10:00 a 14:00 h.

Servicio de pedidos telefónicos: +34 915 666 792 / +34 915 666 542 (en los mismos días y horarios que la Tienda del Museo)

Museo Casa de la Moneda: (Localización y accesos)

C/ Doctor Esquerdo, 36
28009 – MADRID
Teléfono: 91 566 65 44
Fax: 91 566 68 09
Web: www.museocasadelamoneda.es

Autobuses:

Líneas 2, 28, 30, 56, 71, 143 y Circular

Metro:

O'Donnell (Línea 6) – Goya (Líneas 2 y 4)



Horarios.

Martes a viernes ininterrumpidamente de 10:00 h a 17:30 h.

Sábados, Domingos y Festivos de 10:00 a 14:00 h.

Cerrado los lunes.

Tarifas.

Entrada gratuita.

Grupos.

Petición de hora en el teléfono del Museo +34 915666544

Pueden tener guías gratuitos (voluntarios culturales), mediante cita previa.

Servicios.

Accesos adaptados para discapacitados

Información audiovisual sobre la visita, en los dispositivos móviles de los visitantes, mediante wifi (sin consumo de datos).

El público puede acuñar una medalla durante su visita, preguntando en información.

