

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.

UNIDAD RESPONSABLE

Dirección Comercial.
C/ Jorge Juan, 106
28071 - MADRID

DIRECCIONES

FÁBRICA NACIONAL DE
MONEDA Y TIMBRE

Dirección Postal
C/ Jorge Juan, 106
28071 Madrid

Teléfonos de información.
91 566 65 91 / 91 566 62 64

Fax: 91 504 29 43

Correo electrónico
fnmt@fnmt.es - info@fnmt.es

Página web
www.fnmt.es - www.certfnmt.es

MUSEO CASA DE LA
MONEDA

Dirección Postal
C/ Doctor Esquerdo, 36
28009 Madrid

Teléfono de información.
91 566 65 944

Fax: 91 566 68 09

Página web
www.museocasadelamoneda.es

INFORMACIÓN MUSEO

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.

LOCALIZACIÓN Y ACCESOS

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

Metro: O'Donnell (Línea 6) - Goya (Líneas 2 y 4)



CARTA DE SERVICIOS



PRINCIPALES SERVICIOS

Entidad Pública de Certificación, (CERES).

Algunos servicios que las Administraciones públicas ofrecen son:

- Presentación de recursos, reclamaciones, y liquidación de impuestos.
- Cumplimentación 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...).
- 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.

📍 Más información en: <http://www.cert.fnmt.es/>

Museo Casa de la Moneda.

El Museo cuenta con accesos adaptados para discapacitados. También dispone de información audiovisual sobre la visita en los dispositivos móviles. El público puede acuñar una medalla durante su visita. En su calidad de Museo de titularidad estatal, realiza las funciones y presta los servicios siguientes:

- Exposición Permanente.
- Exposiciones Temporales.
- Programación de Actividades Culturales y Educativas.
- Biblioteca.
- Acceso de los Investigadores a los Fondos del Museo.
- Utilización de Espacios. Alquiler de salas y auditorio del Museo a través del correo: salas.museo@fnmt.es

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. www.escueladegrabadofnmt.org.

Tienda del Museo.

Venta de monedas de colección, medallas, grabados, publicaciones y otros artículos promocionales. Todos los artículos pueden adquirirse en la Tienda del Museo Casa de la Moneda (C/ Dr. Esquerdo, 36), por venta telefónica o a través de la tienda on-line. <https://tienda.fnmt.es/fnmmtv/>

COMPROMISOS DE CALIDAD

Ceres (Certificado Electrónico).

- Puesta a disposición del certificado de persona física antes de 30 minutos, una vez acreditada su identidad.
- Servicio de certificación electrónica 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 y a las peticiones de los investigadores en el plazo máximo de 8 días hábiles 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/fnmmtv/> o pedidos telefónicos se realizará en el plazo máximo de 10 días hábiles siguientes a la compra.
- Se contestará en un plazo inferior a 15 días las reclamaciones/quejas que se reciban.

INDICADORES DE CALIDAD

Ceres (Certificado Electrónico).

- Porcentaje de certificados de persona física que se han puesto a disposición del solicitante antes de 30 minutos.
- Porcentaje disponibilidad de los servicios de certificación electrónica del 95%.
- Porcentaje 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.
- Porcentaje anual de alumnos encuados sobre el total de alumnos.

Tienda Museo Casa de la Moneda:

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

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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.

FORMULAS DE COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Escritos remitidos a la unidad responsable de la Carta mediante:

- 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.
- Encuestas de satisfacción (electrónicas o presenciales) realizadas de forma periódica a través de formularios presenciales o electrónicos.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias 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).
- A través de la sede electrónica: <https://www.sede.fnmt.gob.es/tramites/quejas-y-sugerencias>
- Presencialmente, cumplimentando el formulario disponible en Servicios Generales, según modelo aprobado por el RD 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 RD 951/2005 de 29 de julio.

SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN

La FNMT-RCM tiene implantados:

- Sistema de Gestión de la Calidad certificado por AENOR según la Norma ISO 9001:2015 para los productos fabricados y para la prestación de servicios de firma electrónica.

- Sistema de Gestión Ambiental según la Norma ISO 14001:2015 que identifica y evalúa los principales impactos ambientales, establece objetivos de mejora para reducirlos y se controlan y revisan con objeto de impulsar la mejora continua.

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

- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social de acuerdo a la Norma Internacional ISO 26000 y certificado por AENOR según el estándar IQNet SR10:2015.

- 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. La FNMT-RCM dispone de un Plan de Igualdad para garantizar la igualdad real efectiva de oportunidades y trato entre ambos sexos.