

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, producidos en un entorno seguro y con la máxima garantía y calidad.

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

Venta de monedas, medallas, grabados, etc., en la Tienda Museo o en la tienda online.

Certificado electrónico (CERES) que permite autentificar 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 propios del Museo Casa de la Moneda.

Escuela de Grabado y Diseño Gráfico.

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 estos tres 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.



DIRECCIONES

FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE

Dirección Postal

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.cert.fnmt.es

MUSEO CASA DE LA MONEDA

Dirección Postal

Doctor Esquerdo, 36
28009 Madrid

Teléfono de información

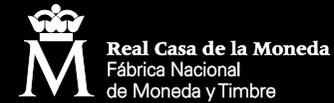
91 566 65 44

Fax

91 566 68 09

Web

www.museocasadelamoneda.es



INFORMACIÓN MUSEO

Horarios

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

Sábados, domingos y festivos de 10:00 a 14:00 horas.

Cerrado los lunes.

Tarifas

Entrada gratuita.

Grupos

Petición de hora en el teléfono del Museo +34 91 566 65 44.

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. Pregunte en información.

LOCALIZACIÓN Y ACCESOS

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

Metro: O'Donnell (línea 6) y Goya (líneas 2 y 4).



REAL CASA DE LA MONEDA
FÁBRICA NACIONAL DE
MONEDA Y TIMBRE

2015 - 2018



CARTA DE SERVICIOS



SERVICIOS QUE PRESTA

CERES

Obtención del certificado electrónico FNMT con el que puede acceder a los servicios que prestan al ciudadano las distintas Administraciones Públicas (Central, Autónoma, Local y otras).

Algunos ejemplos de estos servicios son:

- Presentación de recursos y reclamaciones.
- 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

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.

Hay disponible una visita virtual al Museo a través de internet: www.museocasa-delamoneda.es.

Exposiciones temporales

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

Programación de actividades culturales y educativas

Actos Filatélicos y Numismáticos, Conferencias, Conciertos, Talleres, Concursos y 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 de correo museo@fnmt.es.

Biblioteca

Consulta de publicaciones relacionadas con las colecciones del Museo previa petición al teléfono 91 566 65 38 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 91 566 65 61 y a través del correo electrónico salas.museo@fnmt.es.

ESCUELA DE GRABADO Y DISEÑO GRÁFICO

Mediante la impartición del Máster en Medios de Impresión Gráfica, Ilustración y Acuñación Artística, se pretende asegurar la continuidad del arte del grabado caligráfico y el grabado de moneda, dos artes tradicionales de vital importancia para la fabricación de productos de gran relevancia para la FNMT-RCM. Más información en www.escueladegrabadofnmt.org.

TIENDA DEL MUSEO

Venta de monedas de colección, medallas, grabados, publicaciones y otros artículos promocionales. Tienda online (<https://tienda.fnmt.es>), venta telefónica o venta directa en la Tienda del Museo (Doctor Esquerdo, 36) y en la Tienda del Aeropuerto de Barajas (Terminal 1. Zona no Schengen). Más información disponible en www.fnmt.es/tienda y en el teléfono de pedidos +34 91 566 65 42.

COMPROMISOS DE CALIDAD

CERES (Certificado Electrónico)

Descarga del certificado de persona física antes de 30 minutos, una vez acreditada la identidad del ciudadano.

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

Se garantiza que el servicio de certificación electrónica estará disponible, como mínimo, un 95 por 100 del tiempo total, en cómputo acumulado.

MUSEO CASA DE LA MONEDA

Responder a las solicitudes de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de ocho 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 ocho días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud.

Informar con carácter previo la programación anual de actividades culturales en las propias instalaciones del Museo y en su página web, antes del 31 de diciembre del año anterior a la programación anual.

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

ESCUELA DE GRABADO Y DISEÑO GRÁFICO

Máster con 120 créditos.

TIENDA DEL MUSEO

La entrega de los productos adquiridos en la tienda virtual <https://tienda.fnmt.es> o pedidos telefónicos se realizará en el plazo de 10 días hábiles siguientes a la compra.

Se contestará en un plazo inferior a 15 días hábiles a las reclamaciones/quejas que se reciban.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

CERES (Certificado Electrónico)

Porcentaje de certificados de persona física que se han descargado dentro del tiempo estipulado (antes de 30 minutos).

Porcentaje disponibilidad mensual de los Servicios (acumulado anual). Objetivo 95 por 100.

Cantidad de quejas recibidas.

Porcentaje de quejas contestadas en plazo.

Índice de calidad percibida en las encuestas de satisfacción de clientes.

MUSEO

Número de visitantes del Museo.

Número de visitas virtuales al Museo a través de internet.

Número de piezas del Museo que se pueden ver en internet.

Cantidad de solicitudes de visitas guiadas para grupos.

Porcentaje de solicitudes de visitas contestadas en plazo.

Cantidad de peticiones de investigadores.

Porcentaje de contestaciones a investigadores, contestadas en plazo.

Cantidad de informes de programación de actividades del Museo realizadas en el plazo comprometido.

Cantidad de quejas recibidas.

Porcentaje de quejas contestadas en plazo.

ESCUELA DE GRABADO Y DISEÑO GRÁFICO

Número de créditos impartidos en el Máster en la Escuela de Grabado.

TIENDA DEL MUSEO

Porcentaje de envío de pedidos realizados en los plazos comprometidos.

Cantidad de quejas recibidas.

Porcentaje de quejas contestadas en plazo.

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 a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

SISTEMAS DE GESTIÓN

La FNMT-RCM tiene implantados y certificados los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001-2008, certificado por AENOR, OHSAS 18001:2007; sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, certificado por AENOR, el sistema de gestión ambiental ISO 14.001-2004 para el diseño y fabricación de billetes y monedas certificado por BUREAU VERITAS y sistema de gestión de responsabilidad social IQNET SR 10 certificado por AENOR.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Dirección Comercial

Jorge Juan, 106

28071 Madrid

QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

Correo postal, dirigido al Registro General de la FNMT-RCM, calle Jorge Juan, 106, 28071 Madrid.

A través de la sede electrónica (www.sede.fnmt.gob.es), sistema que requiere el uso de DNI-e o firma electrónica acreditada mediante certificación reconocida por el Estado.

A través del correo electrónico a FNMT@fnmt.es e info@fnmt.es que deberán estar suscritos por la firma electrónica del interesado.

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 veinte días hábiles, de acuerdo a lo dispuesto en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS

La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

Escritos remitidos a la unidad responsable de la Carta.

Mediante encuestas de satisfacción para dar a conocer su opinión sobre el servicio prestado, las cuales se realizan de forma periódica y mediante internet.