

## MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- Para asegurar la igualdad de género, el Museo Geominero 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.
- Para facilitar el acceso, el Museo cuenta con señalización exterior e interior, un punto de información al público, un acceso para personas con discapacidad y un itinerario accesible con piezas táctiles y cartelas en braille para personas con deficiencias visuales.
- Para mejorar las condiciones en la prestación de servicios, el Museo cuenta con personal formado en las habilidades de comunicación para la atención al público, atendiendo a los usuarios de acuerdo con los siguientes criterios de comportamiento: amabilidad, respeto y cortesía; atención y trato individualizado; receptividad; escucha activa; lenguaje comprensible y resolución, en el menor tiempo posible y sin errores, de las cuestiones planteadas.

## SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- Informar a los ciudadanos mediante planos de información de las vías de evacuación del edificio y de la ubicación de puertas y salidas 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 sus empleados públicos en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Realizar simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- Efectuar revisiones periódicas de los sistemas de aire acondicionado y torres de refrigeración como medida de prevención de riesgos sanitarios para la ciudadanía y para sus empleados.
- Evaluar los posibles riesgos laborales a los que están sujetos los trabajadores del IGME y establecer las oportunas medidas correctoras.

## TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

El Museo Geominero se compromete a prestar sus servicios en un marco de transparencia e información permanente a sus visitantes y usuarios. Asimismo, la misión del Museo está ligada al cumplimiento de su responsabilidad social, velando por conseguir la satisfacción de la sociedad a través de sus Programas Públicos, además de favorecer la sostenibilidad alcanzando el equilibrio en el uso de sus recursos.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos, los usuarios podrán formular reclamaciones por correo postal o por correo electrónico a la Dirección del Museo. El Director/a del Museo comunicará al reclamante en un plazo máximo de veinte días las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse e informará de las medidas adoptadas para subsanar la deficiencia. En ningún caso las quejas, sugerencias o reclamaciones derivadas del incumplimiento de los compromisos manifestados en esta Carta de Servicios darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

Podrán formularse las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del Museo de la siguiente forma:

- Presencial, dirigiéndose al propio Museo (C/ Ríos Rosas, 23) donde podrán cumplimentar el formulario que al respecto les será proporcionado.
- Correo postal, enviando las quejas o sugerencias a la Dirección del Museo, C/ Ríos Rosas, 23, 28003 Madrid.
- Medios telemáticos, mediante la dirección electrónica m.geominero@igme.es.

Si se presentan por medios telemáticos deberán tener la firma electrónica del interesado. Además de en el propio Museo, podrán presentarse en cualquier otra Unidad de Quejas y Sugerencias u oficina de registro de los servicios centrales y periféricos de la Administración General del Estado.

El Museo Geominero es un museo de titularidad estatal gestionado por el Ministerio de Ciencia e Innovación a través del Instituto Geológico y Minero de España (en adelante, IGME). Las colecciones comenzaron a reunirse a partir de 1849 y se ubicaron definitivamente en 1927 en su sede actual, situada en la C/ Ríos Rosas, 23 (Madrid).

Los fines del Museo Geominero son conservar, investigar y difundir la riqueza y diversidad del patrimonio geológico, paleontológico y mineralógico a través de las importantes colecciones de minerales, rocas y fósiles procedentes de todas las regiones españolas y de antiguos territorios coloniales, así como de yacimientos significativos del registro mundial.

### HORARIOS

Abierto de lunes a domingo y días festivos en horario de 9:00 a 14:00 h.  
Cerrado el 24 y 25 de diciembre y el 1 y el 6 de enero.

### VISITAS GUIADAS

Las visitas con guía para grupos se realizarán de lunes a viernes.

### TARIFAS

El acceso al Museo es gratuito, previa identificación en la entrada. Algunas actividades, como los Talleres de Verano, llevan un coste asociado. Consultar precios en la web.

### TELEFONOS:

+34 913 495 759 (Sala del Museo)

+34 913 495 959 (Secretaría del Museo)

**CORREO ELECTRÓNICO:** m.geominero@igme.es

**WEB:** www.igme.es/museo

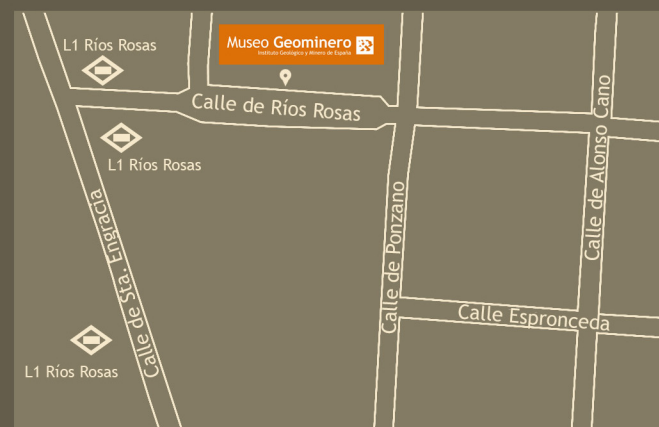
**TWITTER:** @MuseoGeominero

**FACEBOOK:** facebook.com/Museo-Geominero

**INSTAGRAM:** museogeominero

La Dirección del Museo Geominero, responsable de la Carta de Servicios, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos establecidos en la carta y de impulsar las correspondientes acciones de mejora. Las personas o entidades interesadas en cualquier aspecto relacionado con la presente Carta de Servicios pueden ponerse en contacto con la Dirección del Museo: Museo Geominero. Instituto Geológico y Minero de España. C/ Ríos Rosas, 23. 28003 Madrid.

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios se hará anualmente. El periodo de vigencia de esta Carta de Servicios es 2020-2023.



### Museo Geominero

Instituto Geológico y Minero de España  
C/ Ríos Rosas, 23  
28033 Madrid

**Metro:** Línea 1 (estación Ríos Rosas)  
Línea 7 (estación Alonso Cano)

**Autobuses:** 3, 5, 12, 37, 45, 149 y Circular

# Museo Geominero

## Carta de Servicios

### 2020-2023



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE CIENCIA  
E INNOVACIÓN



Instituto Geológico  
y Minero de España

Museo Geominero  
Instituto Geológico y Minero de España



## RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

El Museo Geominero es un importante centro de divulgación científica y de ejecución de proyectos de investigación en Paleontología, Mineralogía y Petrología, y posee actualmente una amplia oferta de servicios a los ciudadanos, entre los que se pueden destacar: **visitas guiadas** a la exposición permanente y atención a grupos; **participación en programas educativos** de diversa índole (talleres didácticos, cursos, conferencias, etc.); **diseño y ejecución de exposiciones temporales itinerantes**; **atención a investigadores y acceso a las colecciones para consultas científicas**; **realización de publicaciones periódicas en diversos formatos, acceso al archivo fotográfico**.

### VISITAS GUIADAS A LA EXPOSICIÓN PERMANENTE

Las colecciones se exponen en la sala central del Museo y en los pasillos de acceso. La exposición consta de 250 vitri- nas que se disponen en el entorno de la sala principal y los balcones, distribuyéndose en una superficie total de 1.370 metros cuadrados. Las colecciones están constituidas por cerca de 100.000 piezas integradas por fósiles, minerales y rocas. A lo largo de la exposición se muestran unos 18.000 ejemplares repartidos en varias exhibiciones temáticas:

- Colección de Sistemática Mineral
- Colección de Recursos Minerales
- Colección de Recursos Minerales
- Colección de Minerales de las Comunidades Autónomas
- Colección básica de Rocas
- Colección de Meteoritos, Rocas de Impacto y Vidrios Naturales
- Colección de Flora e Invertebrados Fósiles Españoles
- Colección de Vertebrados Fósiles
- Colección de Fósiles Extranjeros

### PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS PÚBLICOS

El Museo ofrece una serie de programas públicos dirigidos, por un lado, al apoyo a las visitas de los centros escolares y, por otro, a la divulgación de las Ciencias de la Tierra.

#### PROGRAMAS DIDÁCTICOS

- Cuadernos didácticos para el profesor y para el alumno.
- Programa de Guías Culturales de la Tercera Edad para enseñar los museos, promovido por la Confederación de Aulas de la Tercera Edad.
- Realización de cursos, conferencias, jornadas, etc.
- Talleres didácticos enmarcados en la *Semana de la Ciencia*, la *Feria de la Ciencia*, la *Noche de los Investiga- dores*, el *Día Internacional de los Museos*, la *Noche de los Libros*, etc.
- Talleres de verano y de navidad dirigidos al público infantil, talleres destinados a público general los primeros domin- gos de mes y talleres destinados a alumnos de primaria denominados Aprendiz de geólogo y Aprendiz de peleontólogo.

#### DISEÑO Y EJECUCIÓN DE EXPOSICIONES TEMPORALES

Desde hace una década, el Museo produce una exposición temporal de permanencia anual que, con frecuencia, ha sido objeto de itinerancia posterior.

#### ATENCIÓN A INVESTIGADORES Y ACCESO A COLECCIONES

Las colecciones geológicas del Museo pueden ser consultadas por investigadores externos (previa identificación de su adscripción a universidades, museos, centros de investigación, etc.), mediante petición razonada por escrito a la Direc- ción del Museo (electrónica: m.geominero@igme.es o postal: Museo Geominero, C/ Ríos Rosas, 23, 28003 Madrid).

#### PUBLICACIONES Y PRODUCTOS PERIÓDICOS DE DIVULGACIÓN CIENTÍFICA

El Museo Geominero participa en la actividad editorial del Instituto Geológico y Minero de España mediante la edición de publicaciones de carácter científico (Revista Española de Micropaleontología) o divulgativo (Cuadernos del Museo Geominero y catálogos de minerales), independientemente de las diferentes publicaciones científicas que realiza el personal adscrito al mismo.

Igualmente, se han elaborado los siguientes productos, que se encuentran a disposición de los visitantes: Guía del Museo Geominero, DVDs (“La Tierra, Planeta vivo: fósiles a través del tiempo”, “Gea y la formación de las rocas”, “Gea y el ámbar” (castellano e inglés) y “Gea y los fósiles” (castellano e inglés); Carteles (“Tabla de los tiempos geo- lógicos” (póster) y “Escala del tiempo geológico” (formato A4); Unidades didácticas (Cuaderno del Profesor, Cuaderno de Actividades del Alumno, Talleres de Verano; Talleres de Navidad y Hojas de sala).

#### ACCESO AL ARCHIVO FOTOGRÁFICO

El acceso al archivo fotográfico se puede realizar de forma gratuita si es con fines investigadores que no su- pongan retorno económico, y según tarifas normalizadas (Resolución de 26 de mayo de 2009, BOE de 15 de junio por la que se establecen los precios públicos) cuando la finalidad sea comercial. En todos los casos se solicitará permiso por escrito a la Dirección del Museo y se deberán respetar las condiciones generales para la reproducción de fondos del Museo Geominero recogidas en el documento de solicitud.

## USUARIOS DE LOS SERVICIOS: DERECHOS Y DEBERES

#### DERECHOS CONSTITUCIONALES:

- 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).
- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (Artícu- lo 44.1 de la Constitución Española).

#### DERECHOS GENÉRICOS:

- La Administración del Estado garantizará el acceso de todos los ciudadanos españoles a los Museos de titu- laridad estatal, sin perjuicio de las restricciones que, por razón de la conservación de los bienes en ellos custodiados o de la función de la propia institución, pueda establecerse (Art. 62 Ley 16/1985 de 25 de junio de Patrimonio Histórico Español).
- A la mejora de la cultura científica y tecnológica a través de la formación, la educación y la divulgación (Art. 38.1 de la Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación).
- Al fomento de la divulgación científica, tecnológica e innovadora (Art. 38.b de la Ley de la Ciencia, La Tecnología y la Innovación).
- A la protección del patrimonio científico y tecnológico histórico (Art. 38.2e de la Ley de la Ciencia, La Tec- nología y la Innovación).

#### DERECHOS ESPECÍFICOS:

Aquellos recogidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, como por ejemplo:

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejerci- cio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figu- ren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

## PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

- Comunicaciones postales, telefónicas o electrónicas remitidas al email del Museo (m.geominero@igme.es) o a su Dirección.
- La formulación de quejas y sugerencias que consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Postales “Nos interesa tu punto de vista”, disponibles en el Museo. Serán entregadas al personal responsable de la sala.

## NORMATIVA REGULADORA

GENERAL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS:

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

GENERAL DE LOS MUSEOS ESTATALES:

- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Museos de titularidad estatal y el Sistema espa- ñol de Museos (BOE de 13 de mayo).
- Orden de 9 de octubre de 1995 por la que se regula el voluntariado cultural (BOE de 25 de octubre).
- ESPECÍFICA DEL INSTITUTO GEOLÓGICO Y MINERO DE ESPAÑA:
- Real Decreto 1953/2000, de 1 de diciembre (BOE de 2 de diciembre de 2000), modificado por los Reales Decretos 1134/2007, de 31 de agosto, 246/2009 de 27 de febrero, 718/2010 de 28 de mayo, 622/2014 de 18 de julio y 531/2017 de 26 de mayo, por el que se aprueba el Estatuto del Instituto Geológico y Minero de España.

## DEBERES DE LOS USUARIOS

Los usuarios de los servicios del Museo Geominero deberán observar en todo momento las normas recogidas en su Reglamen- to. Pueden ser consultadas en la web (**http://www.igme.es/Museo/reglamento.htm**) o en el propio Museo.

## INDICADORES DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

#### COMPROMISOS DE CALIDAD

- Proporcionar a los visitantes información presencial, con un tiempo máximo de espera de 15 minutos, acerca del contenido e itinerario de las exposiciones permanentes y temporales.
- Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos o de asistencia a los talleres en un tiempo máximo de un día la- borable desde el momento de su recepción telefónica o telemática.
- Actualizar la página web del Museo dentro de los cinco días siguientes desde que se modifica la programación de cada temporada.
- Responder a las peticiones de investigadores externos al IGME para acceder y consultar los fondos museísticos en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción por escrito de la solicitud.
- Atender a las solicitudes de fotografiado y/o filmación de los fondos del Museo en el plazo de cinco días hábiles desde la re- cepción por escrito de la solicitud.
- Responder a las solicitudes de información sobre las condiciones de préstamo y disponibilidad de exposiciones itinerantes en el plazo de diez días hábiles desde la recepción por escrito de la solicitud.
- Responder a las solicitudes de información y reserva de espacios, así como de envío de publicaciones y productos del Museo, en el plazo de diez días hábiles desde la recepción por escrito de la solicitud.
- Nivel de satisfacción de los visitantes en relación a los servicios ofrecidos por el Museo: talleres y visitas guiadas.

#### INDICADORES DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Porcentaje de solicitudes atendidas presencialmente sobre el contenido e itinerario de las exposiciones permanentes y tem- porales en el plazo establecido.
- Porcentaje de solicitudes atendidas en relación a las visitas para grupos en el plazo establecido.
- Porcentaje de actualizaciones de los contenidos de la página web del Museo en relación a la programación ofrecida, conside- rando el plazo establecido.
- Porcentaje de peticiones atendidas para acceder y consultar los fondos del Museo en el plazo establecido.
- Porcentaje de solicitudes atendidas en relación al fotografiado o filmación de ejemplares de las colecciones en el plazo establecido.
- Porcentaje de respuestas realizadas en relación a la disponibilidad y condiciones de préstamo de las exposiciones tempora- les, dentro del plazo establecido.
- Porcentaje de peticiones atendidas referentes a la reserva de espacios del Museo, así como el envío de publicaciones y pro- ductos, dentro del plazo establecido.
- Encuestas de calidad puestas a disposición de los visitantes para valorar su nivel de satisfacción.