

# MUSEO GEOMINERO

## CARTA DE SERVICIOS (2024-2027)

Marzo de 2024



## **DOCUMENTO MATRIZ**

### **ÍNDICE**

- 1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL**
  - a. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES
  - b. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS
  - c. USUARIOS DE LOS SERVICIOS: DERECHOS Y DEBERES
  - d. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS
  - e. NORMATIVA REGULADORA
  - f. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
  
- 2. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD DEL MUSEO GEOMINERO**
  - a. COMPROMISOS DE CALIDAD
  
- 3. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS**
  - a. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
  - b. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS NATURALES
  - c. TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD
  
- 4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO**
  
- 5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**
  - a. HORARIOS DE VISITA Y TARIFAS
  - b. CONTACTO TELEFÓNICO, TELEMÁTICO Y POSTAL
  - c. MEDIOS DE ACCESO AL MUSEO
  - d. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA
  - e. EVALUACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

# 1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

## a) DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

El Museo Geominero es un museo de titularidad estatal gestionado por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades a través del Centro Nacional Instituto Geológico y Minero de España, perteneciente al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (en adelante, IGME, CSIC). 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.

### Historia del Museo Geominero

Las colecciones de minerales y fósiles tuvieron su núcleo inicial en los trabajos de la *Comisión para formar la Carta geológica de Madrid y la general del Reino*, creada por Isabel II (R.D. 12 de julio de 1849, Gaceta de Madrid del 20 de julio). La historia de esta activa y fecunda institución es la de la Geología española, nacida a la par que otros grandes servicios geológicos del mundo.

Las colecciones del Instituto se emplazaron definitivamente en 1927 en la gran sala que ocupan hoy en día y que constituye el Museo Geominero, inaugurada un año antes por S.M. el Rey D. Alfonso XIII durante los actos del XIV Congreso Geológico Internacional. El Ingeniero de Minas D. Primitivo Hernández Sampelayo (1880-1959) fue la persona que, junto con el arquitecto Francisco Javier de Luque, concibió el Museo y la distribución de sus colecciones, al frente del cual estuvo desde su fundación hasta mediados de los años 40 del siglo XX.

La etapa moderna del Museo comienza en 1989, cuando se acometieron obras importantes de restauración de la sala y de la vidriera, y es entonces cuando el Museo arranca nuevamente como centro de investigación y de divulgación científica, empezándose a poner en valor todas sus colecciones. Desde entonces el Museo ha experimentado una reforma importante en los contenidos de su exposición permanente, en los que se ha abordado la concepción de una exhibición estética y didáctica más acorde con las últimas tendencias museológicas, pero respetando la fisonomía y el mobiliario original con el fin de no perder la singularidad que tiene entre los museos de su género. Las vitrinas de madera originales se encuentran tan íntimamente integradas con la arquitectura de la sala que se desestimó su sustitución por otras más modernas, y las dificultades en las nuevas instalaciones que se han diseñado para reformar la exposición permanente, han de ser solventadas con mucha laboriosidad para cada vitrina, a medida que se proyectan los nuevos contenidos.

## b) 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 de investigadores debidamente acreditados, previa petición razonada por escrito a la Dirección del Museo;
- Realización de publicaciones periódicas de divulgación científica en diversos formatos;
- Acceso al archivo fotográfico.

### **1. 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 vitrinas de madera tallada y vidrio, 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*

Ocupa un total de veintiuna vitrinas en la planta principal, comprendiendo muestras españolas y extranjeras ordenadas según criterios cristalquímicos. Las clases consideradas en la exposición permanente son las siguientes: elementos nativos; sulfuros y sulfosales; halogenuros; óxidos e hidróxidos; nitratos, carbonatos y boratos; sulfatos, cromatos, molibdatos y wolframatos; fosfatos, arseniats y vanadatos; silicatos. Los minerales radiactivos se encuentran segregados como grupo diferenciado. Se exponen 2.294 minerales.

- *Colección de Recursos Minerales*

En esta colección se presenta una selección de minerales y rocas con interés minero. Ocupa siete vitrinas de la planta principal, con 108 ejemplares seleccionados para su exposición: desde las sustancias que se utilizan para la obtención de los metales más comunes (menas metálicas) hasta los principales recursos energéticos (carbón, petróleo y uranio).

- *Colección de Minerales de las Comunidades Autónomas*

A lo largo de las veintisiete vitrinas de la segunda planta del Museo se presenta una selección de cerca de 2.691 muestras de minerales de yacimientos españoles altamente significativos.

- *Colección Básica de Rocas*

Se ubica en la segunda planta y ocupa tres vitrinas que corresponden a los tres tipos principales de rocas existentes: sedimentarias, metamórficas e ígneas. Se exponen más de 100 muestras de las rocas más comunes en la litosfera con un fin esencialmente didáctico.

- *Colección de Rocas Especiales*

Se reparte en tres vitrinas en la planta baja. Una de ella muestra unos 50 meteoritos, incluyendo una acondrita lunar, otra alberga rocas formadas por metamorfismo de impacto y en la última se encuentran muestras vítreas formadas por la fusión ocasionada por un rayo.

- *Colección de Flora e Invertebrados Fósiles Españoles*

Ilustra la riqueza paleontológica española siguiendo una ordenación cronoestratigráfica. La exposición de esta colección es única en su género en nuestro país y permite obtener una visión aproximada de la gran diversidad paleobiológica de los terrenos españoles comprendidos entre el Proterozoico Superior y el Plioceno. Ocupa cuarenta y cuatro vitrinas en la planta principal y en ella se exponen 10.159 ejemplares.

- *Colección de Vertebrados Fósiles*

Se expone en la primera planta con una ordenación evolutiva desde los peces a los restos fósiles e industrias humanas ancestrales. Ocupa veinte vitrinas en las que se muestran 735 ejemplares, e incluye ocho vitrinas monográficas dedicadas a yacimientos españoles singulares. Además, se expone un diorama ilustrativo sobre la formación del carbón y dos dioramas más que recrean ecosistemas terrestres con reptiles del Cretácico Superior en La Rioja (España) y en Norteamérica. La réplica del cráneo más completo conocido de *Tyrannosaurus rex*, descubierto en el Cretácico Superior de Dakota del Sur (EE. UU.), sirve de punto de referencia para ubicar la colección de vertebrados fósiles en el Museo.

- *Colección de Fósiles Extranjeros*

Integrada por cerca de 3.000 muestras, ocupa un total de veintitrés vitrinas en los pasillos laterales de acceso al Museo con 1.012 ejemplares en exhibición. Se trata de una colección de interés fundamentalmente histórico, que fue reunida en la segunda mitad del siglo XIX y primeros años del XX, con materiales procedentes de algunos yacimientos clásicos o ya desaparecidos.

- *Colección de Paleontología Sistemática de Invertebrados*

Ocupa veintidós vitrinas dispuestas en el pasillo principal de acceso al Museo. En ellas se introducen los principales grupos de invertebrados fósiles desde una perspectiva evolutiva, haciendo especial hincapié en sus características morfológicas más distintivas. Se exponen 735 fósiles.

- *Colección de Gemas*

Se ubica en dos vitrinas que recogen 159 ejemplares, entre los que destacan el rubí, el zafiro, la esmeralda y la aguamarina, además de catorce réplicas de los diamantes más famosos del mundo.

## **2. 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 mediante el diseño de exposiciones temporales, de ciclos de conferencias y de talleres monográficos de temática geológica.

### *2.1. Programas didácticos*

El Museo Geominero recibe al año una media de 30.000 alumnos de todos los niveles de enseñanza. Con el fin de apoyar adecuadamente estas visitas, se dispone de los cuadernos didácticos para el profesor y para el alumno, que facilitan la comprensión de los contenidos del Museo desde un punto de vista pedagógico. Igualmente, y también para atender las visitas guiadas a diferentes tipos de público, el Museo se ha incorporado al Programa de Guías Culturales de la Tercera Edad para enseñar los Museos a los Escolares, promovido por la Confederación de Aulas de la Tercera Edad (CEATE).

Los talleres didácticos se vienen realizando hasta el momento fundamentalmente en conexión con eventos determinados, como son la Semana de la Ciencia, la Feria de la Ciencia, la Noche de los Investigadores, el Día Internacional de los Museos, la Noche de los Libros, etc. Durante el verano y la navidad, coincidiendo con las vacaciones escolares, el Museo dispone de unos talleres especiales dirigidos al público infantil. Los primeros domingos de mes, con excepción de julio y agosto, se realizan talleres destinados a público general. Asimismo, desde el Museo también se imparten talleres destinados a alumnos de primaria denominados *Aprendiz de geólogo* y *Aprendiz de paleontólogo*, que se realizan como complemento a la visita guiada.

## *2.2. Diseño y ejecución de exposiciones temporales*

Por las características especiales del Museo, que se encuentra ubicado dentro del edificio del Instituto Geológico y Minero de España, compartiendo instalaciones con el resto de las áreas técnicas que impide ampliar sus espacios físicos, resulta muy difícil el desarrollo de uno de los aspectos más importantes de cualquier proyecto museológico, que es el referido a las exposiciones temporales. No obstante, desde hace una década, el Museo se ha esforzado en producir una exposición temporal de permanencia anual que, con frecuencia, ha sido objeto de itinerancia posterior.

## **3. Atención a investigadores y acceso a las colecciones**

Desde su creación hasta la Guerra Civil, el Museo fue un importante centro de investigación en Paleontología y Mineralogía. Entre esas fechas y los años 70 del siglo XX, cesaron las actividades de investigación y las importantes colecciones que albergaba el Museo fueron mermadas debido a expolios o abandono de su conservación. Desde que se iniciaron las tareas de renovación de la exposición permanente y del desarrollo de actividades didácticas, se retomó también la actividad investigadora del Museo. Ésta se viene desarrollando fundamentalmente en el marco de proyectos de investigación que tienen como objetivo la puesta en valor de las diferentes colecciones geológicas del Museo. Las líneas de trabajo se concentran en dos campos de acción distintos. Por un lado, la investigación de colecciones históricas, que se nutre del patrimonio geológico mueble custodiado por el Museo Geominero. Por otro, la investigación petrológica, mineralógica y paleontológica en el ámbito de equipos nacionales e internacionales.

### *3.1. Investigación de colecciones históricas*

Fruto de la dilatada tradición de investigaciones geológicas del Instituto y de su Museo es la reunión de una colección paleontológica particularmente importante en cuanto a número, procedencia diversa de los fondos y carácter intrínseco de muchos de sus elementos. Los más singulares de estos últimos corresponden a los llamados *tipos* y *figurados*, que corresponden respectivamente a aquellos en los que se basó el descubrimiento de algún género o especie nueva, o bien a los ejemplares de mayor

interés científico que fueron ilustrados en estudios paleontológicos relevantes. Además de estos ejemplares tipos y figurados, otro grupo de fósiles importantes que se detectaron en el Museo fueron los restos procedentes de yacimientos históricos, en especial los inaccesibles o ya desaparecidos a consecuencia del crecimiento de grandes urbes como Madrid. Gracias a ello se logró identificar parte del material de los trabajos geológicos de Casiano de Prado, Lucas Mallada, Florentino Azpeitia, o de Guillermo Schulz, entre muchos otros eminentes geólogos y paleontólogos de los siglos XIX y XX.

El Museo alberga también importantes colecciones históricas de minerales y rocas, que se encuentran actualmente en proceso de investigación de modo similar a como se procedió con las paleontológicas.

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 Dirección del Museo (electrónica: [m.geominero@igme.es](mailto:m.geominero@igme.es) o postal: Museo Geominero, C/ Ríos Rosas, 23, 28003 Madrid). En caso de ser objeto de revisiones que tengan como resultado publicaciones de cualquier índole, deberán ser citadas por sus siglas de referencia. Asimismo, el investigador deberá proporcionar dos copias originales del trabajo que quedarán registradas en la biblioteca del Museo.

### *3.2. Investigación petrológica, mineralógica y paleontológica.*

El equipo del Museo cuenta con investigadores en diferentes disciplinas geológicas que en la actualidad trabajan en los siguientes campos: caracterización geoquímica de minerales y meteoritos, inclusiones en ámbar, paleobotánica, icnitas de dinosaurios, equinodermos paleozoicos y mesozoicos, y moluscos y braquiópodos mesozoicos.

## **4. Publicaciones y productos periódicos de divulgación científica**

El Museo Geominero participa en la actividad editorial del IGME, CSIC mediante la edición de publicaciones de carácter científico y divulgativo 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
- DVD
  - La Tierra, Planeta vivo: fósiles a través del tiempo
  - Gea y la formación de las rocas
  - Gea y el ámbar (castellano e inglés)
  - Gea y los fósiles (castellano e inglés)
- Carteles:
  - Tabla de los tiempos geológicos (póster)
  - Escala del tiempo geológico (formato A4)
  
- Unidades didácticas:

- Cuaderno del Profesor
- Cuaderno de Actividades del Alumno
- Talleres de Verano
- Talleres de Navidad
- Hojas de sala

## 6. Acceso al archivo fotográfico

El Museo cuenta con un importante fondo de imágenes de minerales, rocas y fósiles. El acceso al archivo fotográfico se puede realizar de forma gratuita si es con fines investigadores que no supongan retorno económico, y según tarifas normalizadas publicadas en el Catálogo de Servicios Científico-Técnicos de la web del CSIC

(<https://www.csic.es/es/investigacion/catalogo-de-servicios-cientifico-tecnico>) cuando la finalidad sea comercial. En todos los casos se solicitará permiso por escrito y se deberán respetar las condiciones generales para la reproducción de fondos del Museo Geominero recogidas en el documento de solicitud, que será enviado cuando se solicite el material audiovisual, el permiso de fotografiado o de filmación a la Dirección del Museo (solicitud electrónica: [m.geominero@igme.es](mailto:m.geominero@igme.es) o postal: Museo Geominero, C/ Ríos Rosas, 23, 28003 Madrid). La utilización de las fotografías o las filmaciones deberá ceñirse exclusivamente a la finalidad específica para la que haya sido autorizada, debiéndose citar en todo momento la fuente y remitir al Museo Geominero dos copias de la publicación.

### c) 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 (Artículo 44.1 de la Constitución Española).

#### Derechos genéricos:

La Administración del Estado garantizará el acceso de todos los ciudadanos españoles a los Museos de titularidad 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).

Los usuarios tienen derechos reconocidos en el artículo 38 de la Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación:

- A la mejora de la cultura científica y tecnológica a través de la formación, la educación y la divulgación (Art. 38.1).
- Al fomento de la divulgación científica, tecnológica e innovadora (Art. 38.b).
- A la protección del patrimonio científico y tecnológico histórico (Art. 38.2e).

#### 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 ejercicio 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 figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

#### **d) PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS**

Los usuarios del Museo podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

- Comunicaciones postales, telefónicas o electrónicas remitidas al e-mail del Museo ([m.geominero@igme.es](mailto: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, que podrán ser entregadas al personal responsable de la sala.

#### **e) NORMATIVA REGULADORA**

##### General de las Administraciones Públicas:

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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.
- 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.

##### General de los museos estatales:

- Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español (BOE de 29 de junio).
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Museos de titularidad estatal y el Sistema español 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.
- Real Decreto 202/2021, de 30 de marzo, por el que se reorganizan determinados organismos públicos de investigación de la Administración General del Estado y se modifica el Real Decreto 1730/2007, de 21 de diciembre, por el que se crea la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas y se aprueba su estatuto.

### Deberes de los usuarios

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

## **f. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Los ciudadanos podrán formular sus 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](mailto:m.geominero@igme.es), donde se recogerán sus quejas o sugerencias.

Si las quejas o sugerencias se presentan por medios telemáticos deberán tener la firma electrónica del interesado.

Además de en el propio Museo, las quejas y sugerencias 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, conforme al procedimiento establecido en el R.D. 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de calidad en la Administración General del Estado.

## **2. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD DEL MUSEO GEOMINERO**

### **a) COMPROMISOS DE CALIDAD**

La relación de servicios prestados por el Museo Geominero y los derechos concretos de los usuarios se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad, comprometiéndose el Museo a que todas las solicitudes sean atendidas dentro de los plazos establecidos:

- 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 laborable 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 recepción 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.

#### **b) INDICADORES DE CALIDAD**

El Museo Geominero establece los siguientes indicadores para evaluar la calidad de los servicios prestados y el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios (siendo el estándar comprometido en todos los casos del 100% de las solicitudes y peticiones):

- Porcentaje de solicitudes atendidas presencialmente sobre el contenido e itinerario de las exposiciones permanentes y temporales en el plazo establecido.
- Porcentaje de solicitudes atendidas en relación con las visitas para grupos en el plazo establecido.
- Porcentaje de actualizaciones de los contenidos de la página web del Museo en relación con la programación ofrecida, considerando el plazo establecido.
- Porcentaje de peticiones atendidas para acceder y consultar los fondos del Museo en el plazo establecido.
- Porcentaje de solicitudes atendidas en fotografiado o filmación de ejemplares de las colecciones en el plazo establecido.
- Porcentaje de respuestas realizadas en relación con la disponibilidad y condiciones de préstamo de las exposiciones temporales, dentro del plazo establecido.
- Porcentaje de peticiones atendidas referentes a la reserva de espacios del Museo, así como el envío de publicaciones y productos, dentro del plazo establecido.

### **3. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS**

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

El Museo Geominero presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a toda la ciudadanía.

- 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 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. Estos criterios se extremarán en la atención a personas que tengan algún tipo de discapacidad.

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

Para garantizar la seguridad y salud de los ciudadanos y de sus empleados públicos, el Instituto Geológico y Minero de España, del que depende el Museo Geominero, ha adoptado una serie de medidas, entre las que destacan:

- 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.

### **c) 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.

## **4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO**

En caso de incumplimiento de los compromisos, los usuarios de los servicios podrán formular reclamaciones por correo postal o por correo electrónico a la unidad operativa responsable de la Carta de Servicios, es decir, a la Dirección del Museo. El/la director/a del Museo comunicará al reclamante en un plazo máximo de veinte días las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y pondrá en marcha las acciones correctivas necesarias para que no vuelva a producirse. Además, la Dirección del Museo enviará al usuario un escrito de explicación donde también se 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.

## **5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

### **a) HORARIOS DE VISITA Y TARIFAS**

#### Horarios

Abierto de lunes a domingo y días festivos en horario de 9:00 a 14:00 h.

#### Cerrado

24, 25 y 31 de diciembre y 1 y 6 de enero.

#### Visitas guiadas

Las visitas con guía para grupos se realizarán de lunes a viernes. Es necesario solicitarlas por teléfono o email.

#### 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.

### **b) CONTACTO TELEFÓNICO, TELEMÁTICO Y POSTAL**

Telefónico: +34 913 495 759 (Sala del Museo)

+34 913 495 959 (Secretaría del Museo)

Telemático: [m.geominero@igme.es](mailto:m.geominero@igme.es)

Web: [www.igme.es/museo](http://www.igme.es/museo)

Twitter: @MuseoGeominero

Facebook: facebook.com/Museo-Geominero

Instagram: museogeominero

Postal: Museo Geominero. Instituto Geológico y Minero de España, CSIC. C/ Ríos Rosas, 23. 28003 Madrid

**c) MEDIOS DE ACCESO AL MUSEO**

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

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

**d) IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA**

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, CSIC. C/ Ríos Rosas, 23. 28003 Madrid.

**e) EVALUACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS**

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 2024-2027.