



El Servicio a los ciudadanos es el objetivo prioritario del Museo Geominero. Por tanto, mejorar permanentemente la calidad de ese servicio es el empeño de sus máximos responsables.

Con esta "Carta de Servicios" asumimos una obligación escrita y pública de calidad de servicio con todos los ciudadanos que diariamente acuden a nosotros.

Asimismo, queremos convertir al ciudadano en protagonista de nuestra actividad y fomentar su valiosa participación. Para ello, las puertas del Museo están abiertas a cualquier tipo de sugerencia o queja que permita producir una mejora de la calidad de nuestro trabajo.

INFORMACIÓN GENERAL

HORARIOS

Lunes a domingo y días festivos: de 9 a 14,00 h.
El museo permanecerá cerrado los días 24, 25 y 31 de Diciembre y 1 y 6 de Enero.

PRECIOS

El acceso al museo es gratuito, previa identificación en la entrada.

VISITAS EN GRUPO

Los días de visita para todo tipo de grupos son de lunes a viernes.

DIRECCIONES

Postales:

Museo Geominero: C/ Ríos Rosas 23, 28003 Madrid.

Telefónicas:

91 349 57 59 (Sala del Museo)
91 349 59 59 (Secretaría del Museo)
Fax: 91 349 58 28

Electrónicas:

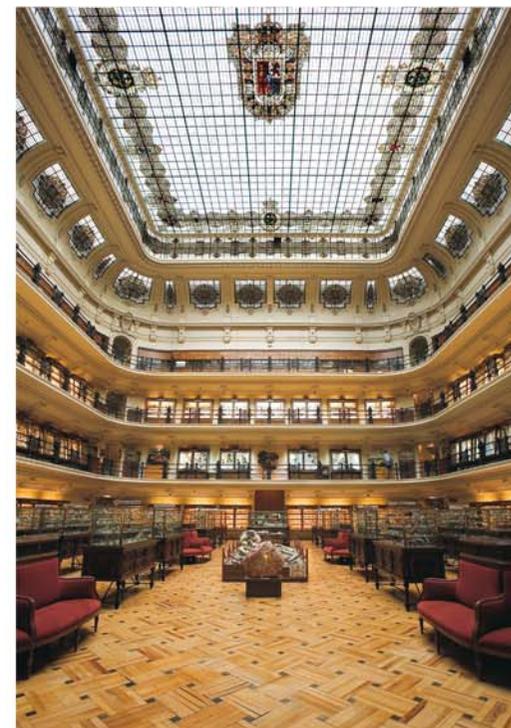
E-mail: m.geominero@igme.es
Página web: www.igme.es

FORMAS DE ACCESO

Autobuses: 3, 5, 12, 45, 149 y Circular.
Metro: Línea 1 (Estación: Ríos Rosas).
Línea 7 (Estación: Alonso Cano).

El Museo tiene accesos para personas con movilidad reducida.

LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS ES LA DIRECCIÓN DEL MUSEO



MUSEO GEOMINERO

CARTA DE SERVICIOS

2014 -2017

NIPO: 728130272



El Museo Geominero es una unidad del Instituto Geológico y Minero de España, Organismo Público de Investigación del Ministerio de Economía y Competitividad, en cuya sede principal se encuentra ubicado. Por su dependencia funcional, es un museo de titularidad estatal gestionado por un Organismo Público de Investigación.

Los objetivos 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 significados del registro mundial.

La continuada puesta en valor de los fondos mediante su investigación y difusión a través de catálogos temáticos ha situado al Museo entre los más importantes de su naturaleza en España.

SERVICIOS DEL MUSEO

Exposición permanente

- Colección de Sistemática Mineral
- Colección de Recursos Minerales
- Colección de Minerales de las Comunidades Autónomas
- Colección básica de Rocas
- Colección de Flora e Invertebrados Fósiles Españoles
- Colección de Vertebrados Fósiles
- Colección de Fósiles Extranjeros
- Colección de Paleontología Sistemática de Invertebrados

Programas Públicos

Bajo este epígrafe se reúne el conjunto de actividades didácticas y de divulgación desarrolladas por el Museo en relación con sus contenidos, que contribuyen a alcanzar los objetivos que tiene asignados.

Los esfuerzos por mejorar la atención a los visitantes se cifran en el desarrollo de programas de animación cultural, en el apoyo a los profesores mediante unidades didácticas, en la realización de talleres para alumnos, de actividades de verano para público infantil, y en general, en el diseño de programas educativos adaptados para cada curso escolar.

Publicaciones y productos

El Museo Geominero participa en la actividad editorial del Instituto Geológico y Minero de España mediante la edición de diferentes publicaciones de carácter científico o divulgativo. Además, se han elaborado los siguientes productos, que se encuentran a disposición del visitante:

- Guía del Museo Geominero.
- Unidades didácticas: Cuaderno del Profesor y Cuaderno del Alumno.
- CDs interactivos.
- DVD: La tierra, planeta vivo: fósiles a través del tiempo; Gea y la formación de las rocas; Gea y el ámbar.

- Carteles: El tiempo geológico, Evolución, Minerales, Fósiles, El ámbar. Hojas de sala.

Atención a los investigadores

- Consulta de colecciones: El Museo dispone de un servicio de consulta de sus fondos para investigadores debidamente acreditados, previa petición razonada por escrito a la Dirección del Museo.
- Biblioteca especializada: Reúne una importante colección de libros y revistas de temática paleontológica y mineralógica, puesta a disposición de los investigadores, al igual que la magnífica biblioteca general del organismo, una de las más importantes de su género.
- Archivo fotográfico. El Museo cuenta con un importante fondo de imágenes de minerales, rocas y fósiles. El acceso a este archivo se puede realizar de forma gratuita si es con fines de investigación y, según tarifas comerciales (Resolución de 26 de mayo de 2009, BOE de 15 de junio), si es con fines comerciales.

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

La relación de servicios prestados por el Museo Geominero y los derechos concretos de los usuarios, recogidos en esta Carta de Servicios, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Proporcionar a los visitantes información del contenido e itinerario de las exposiciones en forma de guías y hojas de sala.
- Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos en el momento de su petición.
- Actualizar la página web del Museo dentro de los cinco días hábiles siguientes desde que se modifica la programación de cada temporada.
- Responder a las peticiones para acceder y consultar los fondos museísticos en el plazo de 72 horas hábiles.
- Atender a las solicitudes de copias de las diapositivas de los archivos fotográficos en el plazo de 72 horas hábiles.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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:

- Porcentaje de quejas formuladas por los visitantes por no haberseles proporcionado información sobre el contenido e itinerario de las exposiciones.
- Porcentaje de contestaciones, en el momento de su solicitud, a peticiones de visitas para grupos.
- Porcentaje de actualizaciones de la página web efectuadas dentro del plazo establecido de cinco días.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

Cuando los servicios prestados por el Museo Geominero no respondan a los compromisos de calidad contraídos, los ciudadanos podrán dirigir un escrito de reclamación a la unidad operativa responsable de la Carta de Servicios, es decir, a la Dirección del Museo. En caso de incumplimiento, el responsable de la Carta de Servicios informará al reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

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

- Escritos remitidos a la dirección del Museo.
- La formulación de quejas y sugerencias que consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

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.
- Mediante correo postal, enviando las quejas o sugerencias a la Dirección del Museo, C/ Ríos Rosas, 23, 28003 Madrid.
- A través de medios electrónicos, enviando su escrito a la dirección: m.geominero@igme.es.

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 de la Administración General del Estado.