

CARTA DE SERVICIOS

FNMT-RCM



ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. INFORMACIÓN Y FINES	3
3. PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN.....	4
3.1 Entidad Pública de Certificación (CERES).....	4
3.2 Museo Casa de la Moneda.....	7
3.3 Escuela de Grabado y Diseño Gráfico.....	8
3.4 Tienda del Museo.....	8
4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.....	9
4.1 Derechos genéricos	9
4.2 Derechos específicos	9
5. COMPROMISOS DE CALIDAD.....	10
6. INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD (Seguimiento)	11
7. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	11
8. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, PRVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	12
9. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN	13
10. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS	13
11. QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	14
12. NORMATIVA DE INTERÉS.....	14
13. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS	15
14. DIRECCIONES Y TELÉFONOS	15



1. 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 de los ciudadanos, 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 y servicios 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.

2. INFORMACIÓN Y FINES

La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM) es una Entidad Pública Empresarial adscrita al Ministerio de Hacienda y Función Pública a través de la Subsecretaría, que realiza actividades de interés general de naturaleza industrial y/o mercantil, principalmente en relación con productos y servicios oficiales que requieren de un alto grado de seguridad, tanto en cuanto a las características de su fabricación y tecnología empleada, como en lo concerniente a la seguridad de sus instalaciones. Los destinatarios habituales de esta actividad de la Entidad son las Administraciones Públicas y las Entidades y Organismos Públicos vinculados o dependientes de los mismos.

La FNMT-RCM, plenamente consciente de su responsabilidad como empresa que realiza un trabajo de marcado servicio público, mantiene una actitud activa en relación a la conservación del Medio Ambiente, en materia de Prevención de Riesgos Laborales y en la mejora continua de la calidad de sus servicios y productos.

Constituyen los fines de la FNMT-RCM:

- La acuñación de monedas de todas clases.
- La elaboración de cospeles y la acuñación de medallas y trabajos análogos.
- La impresión de billetes de banco.
- La elaboración de los documentos por los que se hacen efectivos cualesquiera tributos o precios públicos, billetes, impresos y listas de Lotería Nacional, así como cualquier documento relativo a otros juegos.
- La elaboración de documentos de valor o de seguridad.
- La estampación de toda clase de documentos, sellos, signos o efectos postales y de franqueo.
- La realización de actividades o prestación de servicios relacionados con las ramas propias de la entidad a que se refieren los apartados anteriores, para personas o Entidades Públicas o privadas, tanto nacionales como extranjeras.
- Cualquier otro que se le atribuya por disposición legal o reglamentaria.
- Asimismo, a través del Departamento de CERES (Certificación Española), se realiza la prestación de servicios de seguridad, técnicos y administrativos, en las comunicaciones a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, así como la expedición, fabricación y suministro de los títulos o Certificados de Usuario o soportes en tarjeta necesarios a tal fin, de acuerdo con lo establecido en el artículo 81 de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre.

3. PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

3.1 Entidad Pública de Certificación, (CERES)

Es una iniciativa puesta en marcha por la Administración, liderada por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM), que consiste en establecer una Entidad Pública de Certificación que permita 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.

Certificados

La FNMT-RCM como Prestador de Servicios de Certificación pone a su disposición diferentes tipos de Certificados Electrónicos mediante los cuales podrá identificarse y realizar trámites de forma segura a través de Internet.

En función del destinatario de los mismos, la FNMT-RCM emite los siguientes tipos de Certificados Digitales que podrá solicitar a través de nuestra SEDE Electrónica:

Persona Física

El Certificado FNMT de Persona Física, que se emite sin coste a cualquier ciudadano que esté en posesión de su DNI o NIE, es la certificación electrónica expedida por la FNMT-RCM que vincula a su Suscriptor con unos Datos de Verificación de Firma y confirma su identidad personal.

Este certificado le permitirá identificarse de forma telemática y firmar o cifrar documentos electrónicos.

Certificado de Representante:

- Representante para Administradores Únicos y Solidarios

Certificado de Representante para Administradores Únicos y Solidarios es la certificación electrónica expedida por la FNMT-RCM que vincula un Firmante con unos Datos de Verificación de Firma y confirma su identidad. El Firmante actúa en representación de una Persona Jurídica en calidad de Representante Legal con su cargo de Administrador Único o Solidario inscrito en el Registro Mercantil.

- Representante de Persona Jurídica

Certificado de Representante de Persona Jurídica es la certificación electrónica expedida por la FNMT-RCM que vincula un Firmante a unos Datos de Verificación de Firma y confirma su identidad. Este certificado sustituye al tradicionalmente utilizado por las Administraciones Públicas para el ámbito tributario y que, posteriormente, se extendió para otros usos. Por tanto, este certificado se expide a las Personas Jurídicas para su uso en sus relaciones con aquellas Administraciones Públicas, Entidades y Organismos Públicos, vinculados o dependientes de las mismas.

- Representante de Entidad sin Personalidad Jurídica

Certificado de Representante de Entidad sin Personalidad Jurídica es la certificación electrónica expedida por la FNMT-RCM a una Entidad sin Personalidad Jurídica que vincula un Firmante a unos Datos de Verificación de Firma y confirma su identidad en los trámites tributarios y otros ámbitos admitidos por la legislación vigente.

Sector Público

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, regula los sistemas de identificación de las Administraciones Públicas, así como los Sistemas de Firma Electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas y de Sello Electrónico para la actuación administrativa automatizada.

Si desea utilizar alguno de los sistemas previstos en la citada Ley 40/2015, y por tanto está interesado en que su Administración cuente con el correspondiente acuerdo con la FNMT-RCM para la provisión de los mismos, puede dirigir su consulta al Área Comercial CERES.

Certificados de Componente

La FNMT-RCM también emite Certificados Electrónicos para la identificación de servidores o aplicaciones informáticas heredando la confianza de la FNMT-RCM como Autoridad de Certificación. Dentro de esta categoría ponemos a su disposición Certificados de servidor SSL, Certificados Wildcard y Certificados de Sello de Entidad.

Servicios

La FNMT-RCM a través del departamento CERES ofrece una serie de servicios a ciudadanos, empresas y Administraciones Públicas que permiten la implementación de los sistemas que permiten la realización de transacciones telemáticas.

A continuación, se expone la relación de servicios esenciales de certificación:

- Emisión, renovación y revocación de Certificados de Usuario, de representación para Administradores Únicos y Solidarios, de Persona Jurídica y de entidad sin Personalidad Jurídica de la FNMT-RCM. Certificados de Empleado Público.
- Revocación on-line y a través de call center.
- Servicio de call center. Existe un servicio de atención telefónica al usuario, en las cuatro lenguas oficiales del Estado.
- Verificación del estado del certificado propio en la página web de la FNMT-RCM.
- Registro de usuarios:
 - Aplicación de registro web.
 - Registro a través de las oficinas habilitadas por Organismos de la Administración.
 - Registro a través de personal de la FNMT-RCM a petición de la empresa solicitante de los servicios de certificación, en los centros u oficinas que se determinarán a tal fin.
- Servicio de verificación de la validez de los Certificados Electrónicos:
 - OCSP.

- URL/HTTP (excepto AC FNMT Usuarios).
- Servicio de directorio LDAP.
- Consulta de CRLs.
- Servicio de réplica del directorio.
- Servicio de sellado de tiempo cualificado.
- Certificados de servidor SSL (estándar, Wildcard y multidominio), Sello de Entidad, Sede Electrónica, Sello Electrónico.
- Registro de eventos significativos relacionados con su propia actividad y la de los usuarios del sistema.
- Publicación de políticas y normas técnicas, así como información administrativa relacionada con los servicios ofrecidos.

<http://www.cert.fnmt.es/>

3.2. Museo Casa de la Moneda

En su calidad de Museo de titularidad estatal, realiza las funciones y presta los servicios siguientes:

www.museocasadelamoneda.es

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.

Exposiciones temporales

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

Programación de actividades culturales y educativas.

- Actos Filatélicos y Numismáticos.
- Conferencias.
- Ciclo Cuentacuentos.
- Conciertos.
- Talleres y demostraciones.
- Concursos.
- 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 correo electrónico a la siguiente dirección:

museo@fnmt.es

Biblioteca

Consulta de publicaciones relacionadas con las colecciones del Museo previa petición al teléfono **915666538** o a través de la dirección de correo electrónico:

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 5666561** y a través de la dirección de correo electrónico:

salas.museo@fnmt.es

3.3 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, dos artes tradicionales de vital importancia para la fabricación de productos de gran relevancia para la FNMT-RCM.

www.escueladegrabadofnmt.org

3.4. Tienda del Museo

Venta de monedas de colección, medallas, grabados, publicaciones y otros artículos promocionales. Todos estos artículos pueden adquirirse por venta directa en la Tienda del Museo Casa de la Moneda (c/. Doctor Esquerdo, 36), venta telefónica o a través de la tienda on-line.

<https://tienda.fnmt.es/fnmppv/>

4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en su relación con la FNMT-RCM, tienen derecho a:

4.1 Derechos genéricos

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto legalmente.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A 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.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados 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.
- Cualesquiera otros que les reconozca la Constitución y las Leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

4.2 Derechos específicos

Museo

- Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita.
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene para las visitas.
- Acceder gratuitamente cuando se cumplan los requisitos establecidos para ello en la normativa vigente.

Tienda Museo Casa de la Moneda

Los compradores de los productos a través de la página web pueden realizar el desistimiento (devolución) de sus compras sin alegación de causa alguna en el plazo de 14 días desde su recepción en los términos previstos en la legislación. Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá comunicarlo vía correo electrónico a la dirección tiendavirtual@fnmt.es desde donde se le indicará el procedimiento a seguir.

5. COMPROMISOS DE CALIDAD

Ceres (Certificado Electrónico):

- Puesta a disposición del solicitante del Certificado de Persona Física antes de 30 minutos, una vez acreditada su identidad.
- Se garantiza que el servicio de certificación electrónica estará 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 en el plazo máximo de 8 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 8 días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud.
- Responder en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas.

Escuela de Grabado y Diseño Gráfico:

- Calidad percibida en las encuestas de satisfacción de alumnos de un 85%.
- 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/fnmppv/> o pedidos telefónicos se realizará en el plazo máximo de los 10 días hábiles siguientes a la compra.
- Se contestará en un plazo inferior a 15 días las quejas que se reciban.

6. INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD (Seguimiento)

Con objeto de comprobar el cumplimiento de los compromisos citados anteriormente, se determinan los siguientes indicadores, medidos en cómputo anual:

Ceres (Certificado Electrónico):

- Porcentaje de Certificados de Persona Física que se han puesto a disposición del solicitante dentro del tiempo estipulado (antes de 30 minutos).
- Porcentaje de disponibilidad de los servicios de certificación electrónica: objetivo 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 de alumnos.
- Porcentaje de alumnos con prácticas laborales sobre el total de alumnos del Máster.

Tienda Museo Casa de la Moneda:

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

7. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

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.

La Dirección 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.

8. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Gestión de la Calidad

La FNMT-RCM tiene implantado un Sistema de Gestión de la Calidad certificado según la Norma ISO 9001 para los productos fabricados, así como también para la prestación de servicios de firma electrónica.

Gestión Medioambiental

La FNMT-RCM tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental 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.

Se lleva a cabo la gestión de los residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, procedentes de los procesos productivos, gestionados con la intervención de diferentes agentes autorizados.

Alguno de los compromisos de la FNMT-RCM recogidos en su política de Gestión Ambiental son conservar los recursos y la energía, reducir la utilización de productos peligrosos y la generación de residuos y emisiones a la atmósfera. Para conseguir una reducción de la energía consumida, se ha establecido un plan quinquenal de ahorro distribuido en tres grandes etapas: pérdida de consumos, mejora del edificio e instalaciones y mejora de los procesos.

Se dispone de la certificación según la Norma ISO 14001, de gestión ambiental para los procesos de diseño y fabricación de billetes, monedas y documentos de seguridad en su centro de Madrid y la fabricación de papel de seguridad y transformación de papel para sellos en su centro de Burgos.

Gestión de Prevención de Riesgos Laborales

La FNMT-RCM asume como uno de los objetivos fundamentales, la adecuada gestión de la seguridad y salud de los trabajadores, estableciendo dentro del Plan de Prevención las medidas necesarias para: identificar y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales; formar y sensibilizar al personal en materia de Prevención de Riesgos Laborales; evaluar riesgos laborales y realizar revisiones periódicas; ejecutar actividades preventivas planificadas, inspecciones de seguridad, medición, control y actuaciones correctoras o de mejora; coordinación empresarial; garantizar el control y vigilancia de la salud y reducir los riesgos psicosociales.

Se dispone de la certificación según la Norma ISO 45001 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en todos los centros de trabajo.

Gestión de Responsabilidad Social Corporativa.

La actividad desarrollada por la FNMT-RCM se soporta en un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social de acuerdo a las recomendaciones y principios contenidos en la Norma internacional ISO 26000 y certificado según el estándar IQNet SR10.

9. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

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.

El acceso a las instalaciones, incluyendo el Museo Casa de la Moneda, está adaptado a las personas con alguna discapacidad que dificulte su movilidad.

En cuanto a la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la FNMT-RCM dispone de un Plan de Igualdad acordado con la representación de los trabajadores para garantizar la igualdad real efectiva de oportunidades y trato entre ambos sexos.

10. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Escritos remitidos a la Unidad responsable de la Carta por los siguientes cauces:

- Correo postal dirigido al Registro General de la FNMT-RCM, calle Jorge Juan, 106; 28071 – MADRID.
- Correo electrónico a info@fnmt.es y deberán estar suscritos por la firma electrónica del interesado.
- Mediante encuestas de satisfacción (electrónicas o presenciales) para dar a conocer su opinión sobre el servicio prestado, las cuales se realizan de forma periódica a través de formularios presenciales o electrónicos.

11. QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

- A través de la Sede Electrónica (www.sede.fnmt.gob.es), sistema que requiere el uso de un Certificado Electrónico cualificado de firma electrónica.

<https://www.sede.fnmt.gob.es/tramites/quejas-y-sugerencias>

- Presencialmente, mediante cumplimentación del formulario disponible en el Área Organizativa de Servicios Generales, según modelo aprobado por el Real Decreto 208/1996 de 9 de febrero.
- 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).

De acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, el plazo máximo para responder a las quejas y sugerencias es de 20 días hábiles.

12. NORMATIVA DE INTERÉS

Normativa General

- Real Decreto 1114/1999, de 25 de junio, por el que se adapta la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre a la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, se aprueba su Estatuto y se acuerda su denominación como Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (Se encuentra en tramitación un nuevo estatuto).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Quejas y sugerencias

- 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.

Servicios electrónicos de confianza (Firma electrónica y otros servicios)

- Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social (art. 81).
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Reglamento (UE) No 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE (Reglamento eIDAS).

Actividad Museística

- Ley 16/1985, de 26 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal y del Sistema Español de Museos.

Igualdad

- Ley Orgánica /2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Tienda del Museo

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

13. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Dirección Comercial:

C/ Jorge Juan, 106
28071 – MADRID

14. DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Dirección postal:

C/ Jorge Juan, 106
28071 – MADRID

Teléfono de información: **91 566 65 91 - 91 566 62 64**

Fax: **91 504 29 43**

Correo electrónico: **info@fnmt.es**

Webs: **www.fnmt.es / www.cert.fnmt.es**

https://www.sede.fnmt.gob.es/

Establecimientos Comerciales:

C/ Doctor Esquerdo, 36

28009 – MADRID

Teléfono: **91 566 65 42**

Web de la Tienda Virtual: <https://tienda.fnmt.es>

Horarios:

Laborables: de 10:00 a 20:00 h.

Sábados, Domingos y Festivos de 10:00 a 14:00 h.

Cerrado los días: 25 de diciembre, 1 y 6 de enero

AGOSTO:

Laborables: de 10.00 a 15.00 h.

Sábados y Domingos de 10:00 a 14:00 h.

Servicio de pedidos telefónicos: **+34 915 666 792 / +34 915 666 542**
(en los mismos días y horarios que la Tienda del Museo)

Museo Casa de la Moneda: (Localización y accesos)

C/ Doctor Esquerdo, 36

28009 – MADRID

Teléfono: **91 566 65 44**

Fax: **91 566 68 09**

Web: www.museocasadelamoneda.es

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

Metro: O ´ Donnell (Línea 6) – Goya (Líneas 2 y 4)

Horarios

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

Sábados, Domingos y Festivos de 10:00 a 14:00 h.

Cerrado los lunes.

Tarifas

Entrada gratuita.

Grupos.

Petición de hora en el teléfono del Museo **+34 915666544**

Pueden tener 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, preguntando en información.

