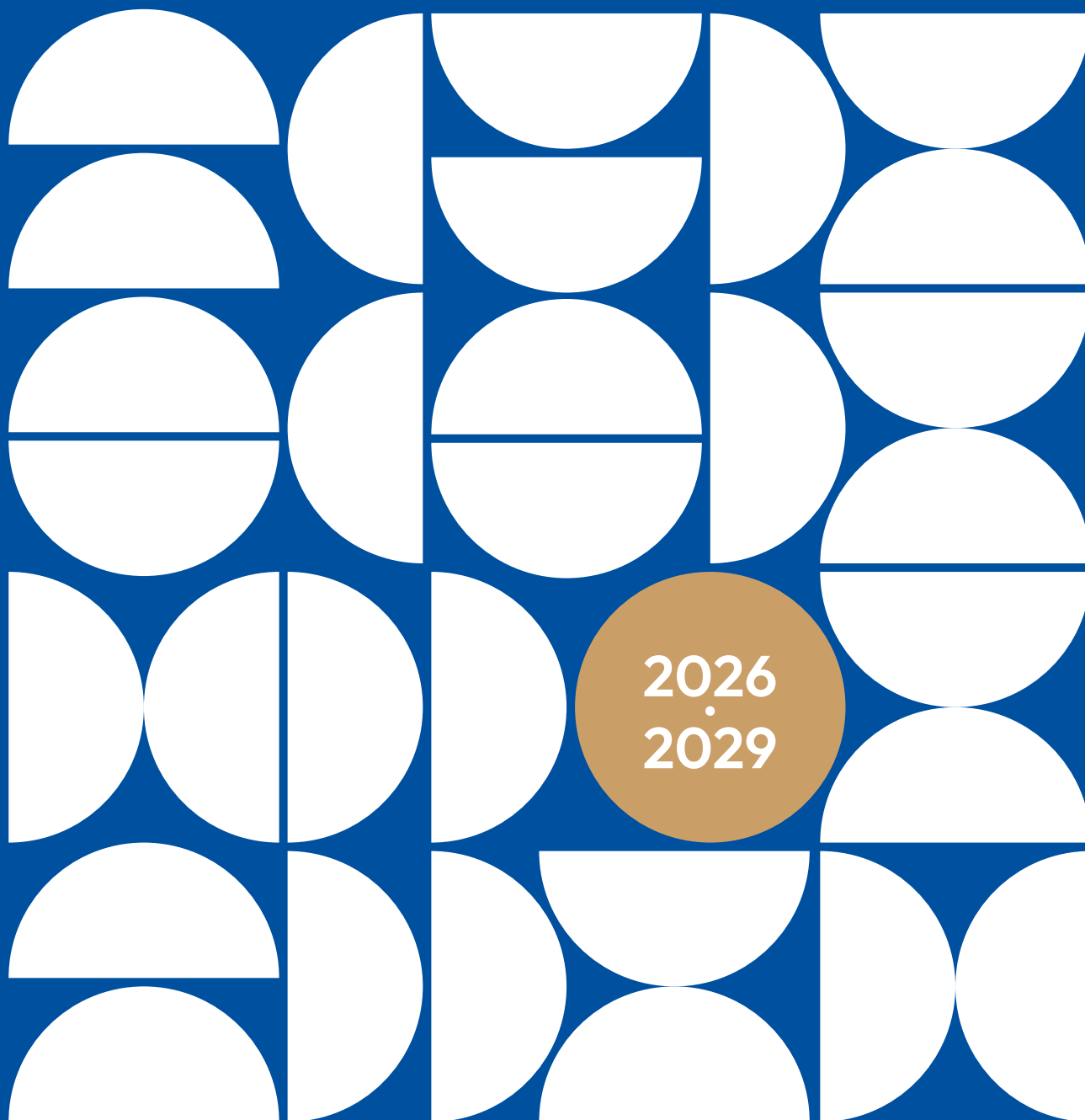


CARTA DE SERVICIOS FNMT-RCM



ÍNDICE

01	Presentación	3
02	Información y fines	4
03	Principales servicios que se prestan.....	5
04	Derechos de los ciudadanos.....	9
05	Compromisos de calidad	10
06	Indicadores del nivel de calidad (seguimiento)	11
07	Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos	12
08	Riesgos laborales y responsabilidad social corporativa.....	13
09	Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación.....	14
10	Fórmulas de colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios.....	15
11	Quejas y sugerencias	16
12	Normativa de interés	17
13	Unidad responsable de la carta de servicios	18
14	Direcciones y teléfonos	19

01

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:

- Los Servicios de Identidad Digital y Certificación Electrónica, ofrecidos a través de CERES (Certificación Española), proporcionan un medio seguro, fiable y reconocido legalmente para la identificación digital y firma electrónica. Estos servicios permiten a ciudadanos, empresas, instituciones y Administraciones Públicas interactuar de manera segura 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.

02

INFORMACIÓN Y FINES

La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT- RCM) es una Entidad Pública Empresarial y Medio Propio de la Administración General del Estado, así como de Comunidades Autónomas y Entidades Locales, adscrita al Ministerio de Hacienda 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 cospes 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), presta servicios de identidad digital y certificación electrónica. Entre ellos se incluyen: el servicio de emisión de certificados cualificados de firma electrónica (en soporte digital o tarjeta), servicio de emisión de certificados de componentes, servicio de sellado de tiempo, servicio de Firma Centralizada y otros servicios para la gestión del ciclo de vida de los certificados. También desarrolla soluciones digitales para apoyar la transformación digital de las administraciones públicas. Todo ello se realiza conforme a lo establecido en el artículo 81 de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre, y en línea con los fines que la ley asigna a esta entidad.

03

PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

3.1. Entidad Pública de Certificación (CERES)

La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, Entidad Pública Empresarial, Medio Propio (FNMT-RCM), actúa como Prestador Cualificado de Servicios de Confianza, desempeñando un papel clave en el impulso de la administración electrónica en España.

A través del Departamento de CERES (Certificación Española) ofrece servicios de certificación electrónica que garantizan la autenticidad, confidencialidad, integridad y no repudio de las comunicaciones por Internet.

Mediante la emisión de certificados electrónicos reconocidos, permite a ciudadanos, empresas, empleados públicos y administraciones realizar trámites digitales seguros con plena validez jurídica y técnica. Además, ha desarrollado diversas aplicaciones digitales orientadas a facilitar y agilizar los procesos administrativos, fomentando la confianza en el uso de medios electrónicos por parte de la sociedad.

Dentro de los servicios que ofrece la FNMT-RCM se encuentra:

Servicio de emisión de certificados cualificados de firma electrónica

La FNMT-RCM emite certificados cualificados de firma electrónica que permiten realizar procesos de identificación y firma electrónica de forma segura, mediante el uso de claves privadas asociadas. La FNMT-RCM expide certificados cualificados de firma electrónica para diversos colectivos y casos de uso: ciudadanos, representantes de entidades y empleados públicos.

La emisión de los certificados cualificados se realiza conforme a los requisitos establecidos en el en el 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 en las transacciones electrónicas dentro del mercado interior, y modificado por el Reglamento (UE) 2024/1183, de 11 de abril de 2024, en lo relativo al establecimiento del marco europeo de identidad digital.

Los certificados pueden solicitarse a través de nuestra Sede Electrónica o mediante la aplicación móvil “Certificado digital FNMT”, disponible en App Store (iOS) y Google Play Store (Android), según el tipo de certificado requerido.

Certificado para Ciudadano/a

Cualquier persona de nacionalidad española o extranjera, que sea mayor de edad o menor emancipado legalmente que esté en posesión de su DNI o NIE, podrá solicitar y obtener su certificado electrónico de forma gratuita para firmar electrónicamente y/o acreditar su identidad de forma segura de manera telemática.

Como extensión a este servicio, se presta el servicio de vídeo-identificación remota “Identifícate estás

donde estés”, que permite al ciudadano acreditar su identidad de manera online, sin necesidad de desplazarse a una oficina de registro.

Certificados para Representantes legales de Entidades

La FNMT-RCM expide estos tres tipos de certificados a las personas que actúen como representantes de las entidades y empresas suscriptoras del certificado, para su uso en sus relaciones con las Administraciones Públicas, entidades y Organismos públicos, vinculados o dependientes de las mismas.

- **Representante para Administradores Únicos y Solidarios:** Este tipo de certificado puede ser obtenido por: sociedades anónimas (A) y limitadas (B) si el representante de la sociedad es administrador único o solidario inscrito correctamente en el Registro Mercantil.
- **Representante de Persona Jurídica:** Este tipo de certificado puede ser obtenido por aquellas personas que representen a una entidad o empresa que tenga el carácter de persona jurídica.
- **Representante de Entidad sin Personalidad Jurídica:** Este tipo de certificado puede ser obtenido por aquellas personas que representen a una entidad o empresa que tenga el carácter de entidad sin personalidad jurídica.

Certificados para Empleado 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 comercial.ceres@fnmt.es.

Servicio de emisión de Certificados de Componente

La FNMT-RCM también emite Certificados Electrónicos para securizar sitios web. Dentro de esta categoría ponemos a su disposición Certificados de Sede Electrónica, Certificados de servidor SSL, (estándar, wildcard y multidominio), Certificados de Sello de Entidad Privada y Sello Electrónico para la Administración pública.

Servicios Avanzados de Confianza

Además de la emisión de certificados cualificados de firma electrónica, la FNMT-RCM proporciona otros servicios digitales, como:




- **Sellado de tiempo cualificado:** Este servicio permite acreditar la existencia de un documento en un momento determinado, garantizando la integridad de los datos a los que se asocian la fecha y la hora. El sellado de tiempo cualificado proporciona validez probatoria en entornos digitales.
- **Servicio Firma Centralizada (CERES CloudID),** permite al usuario firmar documentos desde cualquier dispositivo, sin necesidad de tener el certificado instalado localmente.

Servicios para la Gestión y Verificación de Certificados.

La FNMT-RCM gestiona todo el ciclo de vida de los certificados electrónicos. Esto incluye:

- **Revocación de certificados:** Puede realizarse en línea a través de la Sede Electrónica o mediante

servicio de revocación telefónica: [917406848](tel:917406848) / [913878337](tel:913878337).

- **Servicio de Atención a Usuarios:** Se ofrece atención telefónica personalizada, en las cuatro lenguas oficiales del Estado, con los siguientes canales de contacto:
 - ◇ Certificado de Ciudadano:
 - ▶ Correo electrónico: ceres@fnmt.es
 - ▶  Teléfono: [917406982](tel:917406982) / [917040191](tel:917040191)
 - ◇ Certificado para Representante:
 - ▶  Correo electrónico: representacion.ceres@fnmt.es
 - ▶  Teléfono: 917406721
- **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 en línea de la validez del certificado**, disponible las 24 horas del día, lo que permite a terceros comprobar en tiempo real si su certificado es válido o ha sido revocado.
- **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.
- 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:

museocasadelamoneda@fnmt.es

Biblioteca

Consulta de publicaciones relacionadas con las colecciones del Museo previa petición al teléfono [915666538](tel:+34915666538) 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](tel:+34915666561) 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.

El máster impartido junto con la Universidad de Castilla-La Mancha dejará de ser un título propio para ser un Máster oficial aprobado por la ANECA a partir del curso 2025-26, pasando a denominarse: Máster en Grabado, Diseño Gráfico y Documentos de Valor.

www.escueladegradadofnmt.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/fnmstv/>

04

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.

05

COMPROMISOS DE CALIDAD

Ceres (Certificado Electrónico):

- Garantizar la obtención inmediata de su certificado personal de ciudadano de firma electrónica en cualquiera de las Oficinas de Acreditación de la Identidad habilitadas por la FNMT-RCM, o bien on-line identificándose con su DNI electrónico.
- 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/fnmstv/> 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.

06

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 electrónicos de ciudadano que se han puesto a disposición del solicitante en el acto, una vez verificada y acreditada su identidad.
- 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.

07

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.

08

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.

09

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.

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).

El plazo máximo para responder a las quejas y sugerencias es de 15 días hábiles.

NORMATIVA DE INTERÉS

Normativa General

- Real Decreto 51/2023, de 31 de enero, por el que se aprueba el Estatuto de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, Entidad Pública Empresarial, Medio Propio.
- 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.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- 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, modificado por el Reglamento (UE) 2024/1183 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de abril de 2024 en lo que respecta al establecimiento del marco europeo de identidad digital (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 1/2007, 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](tel:915666591) - [91 566 62 64](tel:915666264)

Fax: [91 504 29 43](tel:915042943)

✉ 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](tel:915666542)

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](tel:+34915666792) / [+34 915 666 542](tel:+34915666542)

(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

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 20:00 h. Sábados, Domingos y Festivos de 10:00 a 14:00 h.

Cerrado los lunes

Tarifas

Entrada gratuita.

Grupos.

✉ Reserva a través de correo electrónico: museocasadelamoneda@fnmt.es

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).



CARTA DE SERVICIOS 2026 · 2029

