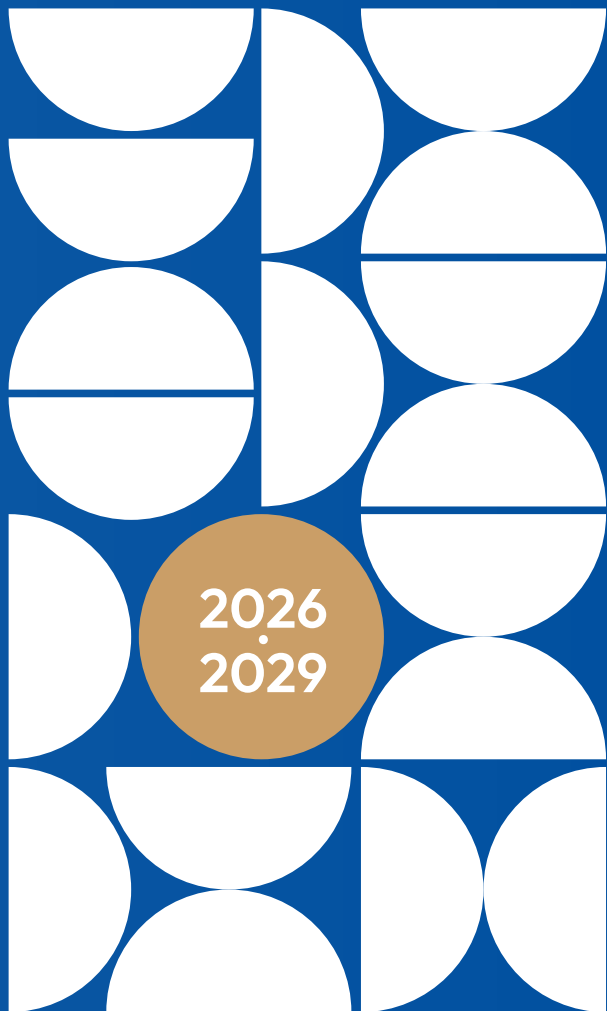


# CARTA DE SERVICIOS FNMT-RCM



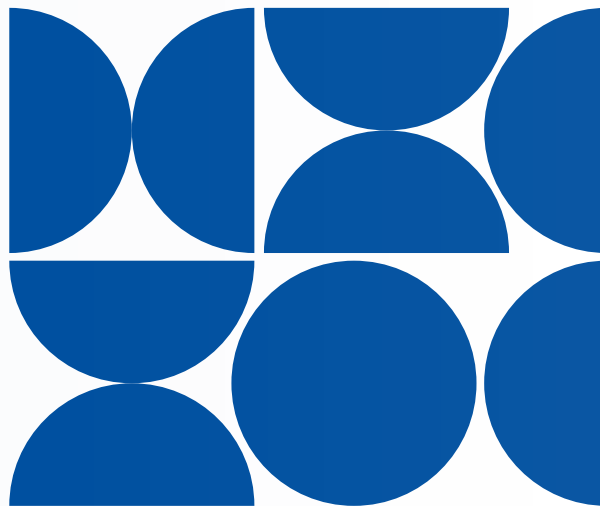
## PRESENTACIÓN

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 del ciudadano, 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:

- Servicios de Identidad Digital y Certificación Electrónica (CERES), proporcionan un medio seguro, fiable y reconocido legalmente para la identificación digital y firma electrónica, permitiendo a los 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.



## PRINCIPALES SERVICIOS

### Entidad Pública de Certificación, (CERES)

La relación de servicios esenciales de certificación es:

- Emisión, renovación y revocación de Certificados Cualificados de Firma Electrónica para ciudadanos, representantes de entidad y empleados públicos.
- Servicio de vídeo identificación para la emisión de certificados.
- Revocación on-line y a través del servicio de renovación telefónica.
- Servicio de atención a usuarios en las cuatro lenguas oficiales del Estado.
- Registro de usuarios.
- Verificación de la validez de los Certificados Electrónicos.
- Servicio de sellado de tiempo cualificado.
- Servicio de Firma Centralizada a través Ceres CloudID
- Certificados de servidor SSL, Sello de Entidad, Sede Electrónica, Sello Electrónico.
- Publicación de políticas y normas técnicas e información administrativa relacionada con los servicios ofrecidos.
- Más información en: <http://www.cert.fnmt.es/>

### Museo Casa de la Moneda

El acceso al Museo está adaptado a las personas con alguna discapacidad que dificulte su movilidad. En su calidad de Museo de titularidad estatal, realiza las funciones y presta los servicios siguientes:

- Exposición Permanente.
- Exposiciones Temporales.
- Programación de Actividades Culturales y Educativas.
- Biblioteca.
- Acceso de los Investigadores a los Fondos del Museo.
- Utilización de Espacios. Alquiler de salas y auditorio del Museo a través del teléfono: [+34 91 5666561](tel:+34915666561) y el correo: [salas.museo@fnmt.es](mailto:salas.museo@fnmt.es)

### Escuela de Grabado y Diseño Gráfico

Impartiendo el Máster en Grabado y Diseño gráfico, se pretende asegurar la continuidad del arte del grabado calcográfico y el grabado de moneda, artes de gran relevancia para la FNMT: [www.escueladegrabadofnmt.org](http://www.escueladegrabadofnmt.org)

### 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/ Dr. Esquerdo, 36), por venta telefónica o a través de la tienda on-line: <https://tienda.fnmt.es/fnmftv/>



## 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 en el plazo máximo de 8 días hábiles 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 del Museo Casa de la Moneda

- La entrega de los productos adquiridos en la tienda virtual <https://tienda.fnmt.es/fnmtiv/> o pedidos telefónicos se realizará en el plazo máximo de 10 días hábiles siguientes a la compra.
- Se contestará en un plazo inferior a 15 días las quejas que se reciban.

## INDICADORES DE CALIDAD

### 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.

### Tienda del Museo Casa de la Moneda

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

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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.

## FÓRMULAS DE COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Escritos remitidos a la unidad responsable de la Carta mediante:

- Correo postal dirigido al Registro General de la FNMT-RCM, C/ Jorge Juan, 106; 28071 – Madrid.
- Correo electrónico a [info@fnmt.es](mailto:info@fnmt.es) y deberán estar suscritos por la firma electrónica del interesado.
- 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 mediante:

- A través de la Sede Electrónica: [www.sede.fnmt.gob.es](http://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 RD 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.

## SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN Y MEDIDAS DE IGUALDAD

La FNMT-RCM tiene implantados:

- Gestión de la Calidad certificado según la Norma ISO 9001 para los productos fabricados y para la prestación de servicios de firma electrónica.
- Sistema de Gestión Medioambiental. 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. 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 SRIO.
- 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.

## UNIDAD RESPONSABLE

Dirección Comercial  
C/ Jorge Juan, 106  
28071 Madrid

## DIRECCIONES

### Fábrica Nacional de Moneda y Timbre

Dirección Postal: C/ Jorge Juan, 106 – 28071 Madrid

☎ Teléfonos de información: [91 566 65 91](tel:915666591) / [91 566 62 64](tel:915666264)

☎ Fax: 91 504 29 43

✉ Correo electrónico: [info@fnmt.es](mailto:info@fnmt.es)

Página web: [www.fnmt.es](http://www.fnmt.es) / [www.cert.fnmt.es](http://www.cert.fnmt.es)

### Museo Casa de la Moneda

Dirección Postal: C/ Doctor Esquerdo, 36 – 28009 Madrid

☎ Teléfonos de información: [91 566 66 544](tel:9156666544)

✉ Correo electrónico: [museocasadelamoneda@fnmt.es](mailto:museocasadelamoneda@fnmt.es)

Página web: [www.museocasadelamoneda.es](http://www.museocasadelamoneda.es)

## INFORMACIÓN MUSEO

### Horarios

Martes a viernes de 10:00 a 20:00 h

Sábados, domingos y festivos de 10:00 a 14:00 h

Lunes cerrado

Entrada gratuita

## LOCALIZACIÓN Y ACCESOS

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

Metro: O'Donnell (Línea 6) / Goya (Líneas 2 y 4)

