



REAL CASA DE LA MONEDA
FÁBRICA NACIONAL DE
MONEDA Y TIMBRE

2015 - 2018

CARTA DE SERVICIOS



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Real Casa de la Moneda
Fábrica Nacional
de Moneda y Timbre



ÍNDICE

	Páginas
1 Presentación	5
2 Información y fines	5
3 Principales servicios que se prestan	6
4 Derechos de los ciudadanos	10
5 Compromisos de calidad	11
6 Indicadores del nivel de calidad (seguimiento)	12
7 Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos	13
8 Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	13
9 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	14
11 Quejas y sugerencias	15
12 Unidad responsable de la Carta de Servicios	15
13 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 del ciudadano, documentos que están protegidos contra la falsificación y manipulación, producidos en un entorno seguro y con la máxima garantía y calidad.

La FNMT-RCM ha estado adaptándose continuamente a los cambios de la sociedad, y es por ello que se ofrecen al ciudadano unos servicios de forma directa como son:

- Venta de monedas, medallas, grabados, etc., en la Tienda del Museo o en la tienda online.
- 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 propios del Museo Casa de la Moneda.
- Escuela de Grabado y Diseño Gráfico.

Esta Carta de Servicios viene a reforzar el catálogo de productos destinado a clientes particulares y oficiales y se realiza con el propósito de informar al ciudadano de estos tres 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 Administraciones Públicas, 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 circulantes, de colección y medallas.
- La elaboración de cospeles y medallas para empresas.
- 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 que le sean encomendados.
- 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.
En la prestación de servicios electrónicos, informáticos o telemáticos, así como en la expedición, fabricación y suministro de títulos o certificados de usuario y soportes o tarjetas destinados al ámbito privado, la Entidad actúa a todos los efectos en régimen de derecho privado.
- Cualquier otro que se le atribuya por disposición legal o reglamentaria.

Asimismo, se vienen prestando servicios electrónicos, informáticos y telemáticos a través de CERES (Certificación Española), departamento que depende, dentro de la estructura de la FNMT-RCM, de la Dirección de Sistemas de Información y cuyos fines son: La prestación, en el ámbito de las Administraciones públicas y sus organismos públicos, vinculados o dependientes, 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).** Permite autentificar y garantizar la confidencialidad de las comunicaciones entre ciudadanos, empresas u otras instituciones y administraciones públicas, a través de las redes abiertas de comunicación.

El objetivo principal es la securización de las comunicaciones electrónicas con la Administración, siendo un intermediario transparente al usuario que garantiza a los ciudadanos y administraciones la identidad de ambos participantes en una comunicación, así como la confidencialidad e integridad del

mensaje enviado, utilizando técnicas y sistemas criptográficos basados en lo que se conoce como sistema de clave pública.

La FNMT-RCM es prestadora de servicios de certificación para firma electrónica, servicios de tercero de confianza, autoridad de sellado de tiempo y autoridad de certificación de atributo.

El sellado de tiempo proporciona un valor añadido a la utilización de firma digital, ya que ésta por sí sola no proporciona ninguna información acerca del momento de creación de la firma, y en el caso de que el firmante la incluyese, ésta habría sido proporcionada por una de las partes, cuando lo recomendable es que la marca de tiempo sea proporcionada por una tercera parte de confianza.

Un usuario de internet que haya obtenido su certificado electrónico FNMT puede realizar todo tipo de trámites de forma que queda garantizada su verdadera identidad.

Además permite firmar electrónicamente formularios y documentos electrónicos con la misma validez jurídica que si firmara con su «puño y letra» el mismo documento en papel.

Esto ha permitido que a día de hoy se puedan realizar multitud de gestiones desde casa, evitando desplazamientos y colas durante las 24 horas del día.

Algunos ejemplos de los servicios al ciudadano que las distintas Administraciones públicas (Administración Central, Autonómica, Local y otras) están ofreciendo son:

- Presentación de recursos y reclamaciones.
- Cumplimentación de los datos del censo de población y viviendas.
- Presentación y liquidación de impuestos.
- Consulta e inscripción en el padrón municipal.
- Consulta de multas de circulación.
- Domiciliación bancaria de tributos municipales (IBI, IVTM, IAE...).
- Consulta y trámites para solicitud de subvenciones.
- Consulta de asignación de colegios electorales.
- Actuaciones comunicadas.
- Firma electrónica de documentos oficiales y expedición de copias compulsadas.
- Más información en <http://www.cert.fnmt.es>.

Normativa general más importante

Orden PRE/878/2010, de 5 de abril, por la que se establece el régimen del sistema de dirección electrónica habilitada previsto en el artículo 38.2 del Real Decreto 1.671/2009, de 6 de noviembre. BOE 12-4-2010.

Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. BOE 29-1-2010. (Fuente el BOE).

Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración electrónica. BOE 29-1-2010. (Fuente el BOE).

Real Decreto 1.671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. BOE 18-11-2009.

Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas. BOE 30-5-2009.

Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. BOE 29-12-2007 (Texto actualizado por el BOE).

Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. BOE 23-6-2007 (Texto actualizado por el BOE).

Real Decreto 1.163/2005, de 30 de septiembre, por el que se regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como los requisitos y el procedimiento de concesión. BOE 8-10-2005.

Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo, por el que se reestructuran los órganos colegiados responsables de la Administración electrónica. BOE 28-5-2005.

Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. BOE 20-12-2003 (Texto actualizado por el BOE).

Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos. BOE 28-2-03 (Texto actualizado por el BOE).

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. BOE 12-7-2002 (Texto actualizado por el BOE).

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. BOE 14-12-1999 (Texto actualizado por el BOE).

3.2. **Museo Casa de la Moneda.** En su calidad de Museo de titularidad estatal, realiza las funciones y presta los servicios previstos en la Ley del Patrimonio Histórico Español y en el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal.

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.

Hay disponible una visita virtual al Museo a través de internet: www.museocasadelamoneda.es.

Exposiciones temporales

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

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 de correo museo@fnmt.es.

Biblioteca

Consulta de publicaciones relacionadas con las colecciones del Museo previa petición al teléfono 91 566 65 38 o a través de la dirección de correo 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 91 566 65 61 y a través del correo electrónico: salas.museo@fnmt.es.

3.3. **Escuela de Grabado y Diseño Gráfico.** Mediante la impartición del Máster en Medios de Impresión Gráfica, Ilustración y Acuñación Artística, 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. Más información en 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 en la tienda online de la FNMT-RCM (<https://tienda.fnmt.es>), o bien a través de distribuidores, venta telefónica, o venta directa en la Tienda del Museo (Doctor Esquerdo, 36) y en la Tienda del Aeropuerto de Barajas (Terminal 1. Zona no Shengen). Más información disponible en www.fnmt.es/tienda y en el teléfono de pedidos +34 91 566 65 42.

4 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

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

Derechos genéricos

- A ser tratados con el debido respeto y consideración.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozca la Constitución y la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, recogido en el artículo 35.

Además, los ciudadanos podrán ejercer los derechos anteriormente relacionados por medios electrónicos, en los términos establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos, y específicamente los siguientes derechos:

- A elegir el canal, correo electrónico, internet, etc., a través del cual relacionarse por medios electrónicos.
- A utilizar para cualquier trámite electrónico el DNI-e y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las Administraciones públicas.

Por último, los ciudadanos tienen derecho a que sean respetados todos los derechos contemplados en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

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 del Museo:

Los compradores de los productos de web pueden realizar el desistimiento (devolución) de sus compras sin alegación de causa alguna en el plazo de siete días desde su recepción, en los términos previstos en la legislación vigente (no rige para ventas inferiores a 48,08 €). Para ejercer el derecho de desistimiento deberá comunicarlo vía correo electrónico a tiendavirtual@fnmt.es, desde donde se le indicará el procedimiento a seguir.

5 COMPROMISOS DE CALIDAD

Ceres (Certificado Electrónico)

- Descarga del certificado de persona física antes de 30 minutos, una vez acreditada la identidad del ciudadano.
- Contestar en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas.
- Se garantiza que el servicio de certificación electrónica estará disponible, como mínimo, un 95 por 100 del tiempo total, en cómputo acumulado anual.

Museo Casa de la Moneda

- Responder a las solicitudes de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de ocho 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 ocho días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud.
- Informar con carácter previo la programación anual de actividades culturales en las propias instalaciones del Museo y en su página web, antes del 31 de diciembre del año anterior a la programación anual propuesta.
- Contestar en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas.

Escuela de Grabado y Diseño Gráfico

- Proporcionar en la Escuela de Grabado y Diseño Gráfico un Máster con 120 créditos.

Tienda Museo

Venta de monedas de colección, medallas, grabados, publicaciones y otros artículos promocionales.

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

Ceres (Certificado Electrónico)

- Porcentaje de certificados de persona física que se han descargado dentro del tiempo estipulado (antes de 30 minutos).
- Porcentaje disponibilidad mensual de los Servicios (acumulado anual). Objetivo 95 por 100.
- Cantidad de quejas recibidas.
- Porcentaje de quejas contestadas en plazo.
- Índice de calidad percibida en las encuestas de satisfacción de clientes.

Museo

- Número de visitantes del Museo.
- Número de visitas virtuales al Museo a través de internet.
- Número de piezas de Museo que se pueden ver en internet.
- Cantidad de solicitudes de visitas guiadas para grupos.
- Porcentaje de solicitudes de visitas contestadas en plazo.
- Cantidad de peticiones de investigadores.
- Porcentaje de contestaciones a investigadores, contestadas en plazo.
- Cantidad de informes de programación de actividades del Museo realizadas en el plazo comprometido.
- Cantidad de quejas recibidas.
- Porcentaje de quejas contestadas en plazo.

Escuela de Grabado y Diseño Gráfico

- Número de créditos impartidos en el Máster en la Escuela de Grabado.

Tienda del Museo

Venta de monedas de colección, medallas, grabados, publicaciones y otros artículos promocionales.

- Porcentaje de envío de pedidos realizados en los plazos comprometidos.
- Cantidad de quejas recibidas.
- Porcentaje de quejas contestadas en plazo.

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.

El Director 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 a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

8 SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Gestión de la calidad

La FNMT-RCM tiene desarrollado e implantado un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 y están certificados por Aenor según la Norma ISO 9001:2008 para los principales 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, se establecen 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.

Uno de los compromisos de la FNMT-RCM en su política de gestión ambiental es el de 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.

Está certificado según la Norma ISO 14001:2004, de gestión ambiental para los procesos de diseño y fabricación de billetes y monedas.

Gestión de prevención de riesgos laborales

La FNMT-RCM asume como uno de los objetivos fundamentales la adecuada gestión de 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 revisiones periódicas; ejecutar actividades planificadas preventivas, 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 OHSAS 18001:2007 de prevención de riesgos laborales 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 por AENOR.

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 la Responsabilidad Social Corporativa de la FNMT-RCM, con objeto de evitar cualquier tipo de discriminación.

El acceso a instalaciones como el Museo Casa de la Moneda están adaptadas a las personas con discapacidad.

En cuanto a la igualdad efectiva de mujeres y hombres, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2002, de 22 de marzo, en la FNMT-RCM se ha constituido una Comisión Negociadora que ha puesto en marcha un Plan de Igualdad 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

La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

Escritos remitidos a la unidad responsable de la Carta.

Mediante encuestas de satisfacción para dar a conocer su opinión sobre el servicio prestado, las cuales se realizan de forma periódica y mediante internet.

11 QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

- Correo postal, dirigido al Registro General de la FNMT-RCM, calle Jorge Juan, 106, 28071 Madrid.
- A través de la sede electrónica (www.sede.fnmt.gob.es), sistema que requiere el uso de DNI-e o firma electrónica acreditada mediante certificación reconocida por el Estado.
- Por correo electrónico a FNMT@fnmt.es e info@fnmt.es que deberán estar suscritos por la firma electrónica del interesado.
- Presencialmente, mediante cumplimentación del formulario disponible en Servicios Generales dependiente de la Dirección de Recursos Humanos, según modelo aprobado por el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero.

Todas las quejas y sugerencias se contestarán en el plazo máximo de veinte días hábiles de acuerdo a lo dispuesto en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

12 UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Dirección Comercial.

Jorge Juan, 106.

28071 Madrid.

13 DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Dirección postal: Jorge Juan, 106, 28071 Madrid.

Teléfonos de información: 91 566 65 91 y 91 566 62 64.

Fax: 91 504 29 43.

Correo electrónico: fnmt@fnmt.es - info@fnmt.es

Web: www.fnmt.es - www.cert.fnmt.es

Museo Casa de la Moneda (localización y accesos):

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 y tarifas:

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

Sábados, domingos y festivos de 10:00 a 14:00 horas.

Cerrado los lunes.

Entrada gratuita.

Grupos: Petición de hora en el teléfono del Museo +34 91 566 65 44.

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. Pregunte en información.

