

## Normativa

- Real Decreto de 30 de diciembre de 1912 (Gaceta de 1 de enero de 1913), de creación del Museo Nacional de Artes Industriales.
- Real Orden de 15 de diciembre de 1913 (Gaceta de 19 de enero de 1914), de aprobación del reglamento del Museo Nacional de Artes Industriales.
- Orden ECD/868/2015, de 5 de mayo, (BOE del 13 de mayo), por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Cultura y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música y Orden ECD/747/2017, de 25 de julio, por la que se modifica la Orden ECD/868/2015, de 5 de mayo, por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.
- Orden del Ministerio de Presidencia, de 18 de enero de 2000 (BOE del 26), por la que se establecen las tarifas de los servicios o actividades sujetos a la tasa por utilización de espacios en Museos y otras instituciones culturales del Ministerio de Educación y Cultura.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## Identificación y fines del Museo

El Museo Nacional de Artes Decorativas es un museo de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Cultura, que depende orgánicamente de la Dirección General de Patrimonio Cultural y Bellas Artes, a través de la Subdirección General de Museos Estatales.

El museo establece como finalidad transmitir y hacer comprensibles a la sociedad los mecanismos que han permitido configurar la cultura de la vida cotidiana en el pasado y en el presente.

El análisis de las colecciones se realiza con un enfoque transversal que permite explicar las relaciones entre los sistemas de producción, las ideas estéticas y las transformaciones de los valores funcionales y simbólicos de los objetos de uso.

Son funciones del Museo Nacional de Artes Decorativas:

- La conservación, catalogación y exhibición ordenada de los bienes culturales asignados al museo.
- La investigación de sus colecciones históricas y modernas.
- La organización de exposiciones relacionadas con las artes decorativas y el diseño.
- La elaboración y publicación de catálogos y monografías de sus fondos y temas con ellos relacionados.
- La difusión y la promoción del conocimiento de las artes decorativas y el diseño.
- La colaboración con instituciones, asociaciones y empresas dedicadas al estudio, promoción y comercialización del diseño contemporáneo, con el fin de promover su mejor conocimiento.
- El compromiso de coadyuvar, a través de sus actividades y productos culturales, a la implantación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, hoja de ruta de la Agenda 2030 de la UNESCO.
- Construir una comunidad comprometida con el museo y sus valores y que participe en la toma de decisiones, siguiendo la misión y visión de la institución.

\* La unidad responsable de la carta de servicios es la Dirección del Museo.

Edita: © Ministerio de Cultura. Secretaría General Técnica. S. G. de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones. Año de publicación: 2024. NIPO: 190-24-069-3

## Información complementaria

### Horarios

- De visita:
  - Martes a sábado: de 9:30 a 15:00 h.
  - Jueves tarde: de 17:00 a 20:00 h (excepto julio y agosto).
  - Domingos y festivos: de 10:00 a 15:00 h.
- De atención al público:
  - Oficina: de lunes a viernes de 9:00 a 14:30 h.
  - Biblioteca: de lunes a viernes de 9:00 a 14:30 h previa petición dirigida al correo: biblioteca.mnad@cultura.gob.es.
  - Archivo: de lunes a viernes de 9:00 a 14:30 h previa petición dirigida al correo: documentacion.mnad@cultura.gob.es.

- Cerrado: Todos los lunes, 1 y 6 de enero, 1 de mayo, 24, 25 y 31 de diciembre, y un festivo local. Las plantas 3.ª y 4.ª permanecen cerradas durante los meses de julio y agosto. Se informará de dicho cierre a través de la página web del museo y los carteles informativos exteriores.

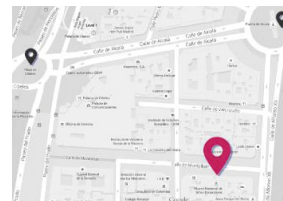
La taquilla cierra 15 minutos antes de la hora de finalización de la visita a la exposición.

### Precios

- Tarifa general: 3,00 euros.
- Tarifa reducida: 1,50 euros.
- Acceso gratuito: Jueves de 17:00 a 20:00 h, sábados de 14:00 a 15:00 h y domingos. Asimismo, será gratuito el día 18 de abril (Día Internacional de los Monumentos y Sitios), 18 de mayo (Día Internacional de los Museos), 12 de octubre (Día de la Fiesta Nacional de España) y 6 de diciembre (Día de la Constitución Española). Para otras condiciones de gratuidad, consulte la página web.

### Dirección

C/ Montalbán, 12. 28014 Madrid  
Teléfono: (+34) 915 326 499



Correo electrónico: [mnad@cultura.gob.es](mailto:mnad@cultura.gob.es)

Asociación de Amigos del Museo: [amigosmnad@hotmail.com](mailto:amigosmnad@hotmail.com)

### Página Web

- [www.museoartesdecorativas.es](http://www.museoartesdecorativas.es)
- Sede electrónica del Ministerio de Cultura: <https://cultura.sede.gob.es/>
- Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES): <http://ceres.mcu.es>

### Redes sociales

- Facebook: Museo Nacional de Artes Decorativas
- X: @MNAD\_Madrid
- YouTube: MNADMadrid
- Instagram: @MNAD\_madrid
- Pinterest: mnadmadr
- LinkedIn: Museo Nacional de Artes Decorativas

### Cómo llegar

- Autobuses:
  - Plaza de Cibeles: 1, 2, C003, 5, 9, 10, 14, 15, 20, 27, 34, 37, 45, 51, 52, 53, 74, 146 y 150.
  - Puerta de Alcalá: 1, 2, 9, 15, 19, 20, 28, 51, 52, 74 y 146.
- Metro: Banco de España y Retiro (Línea 2)
- Cercanías Renfe: Estación de Recoletos (Líneas C2, C7, C8 y C10)
- Bicicleta:
  - Estaciones BiciMAD n.º 65 c/ Antonio Maura y n.º 86 Plaza de la Independencia.
  - Carril Bici: c/ Serrano.
- Aparcamiento público: c/ Montalbán (entre la c/ Alfonso XII y el Paseo del Prado)

### Accesibilidad

Accesibilidad para personas con discapacidad motora: rampa de acceso al edificio. Para su uso es necesario el aviso previo al personal del museo.

Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.

# Carta de servicios

2024-2027

## Museo Nacional de Artes Decorativas



## Servicios que presta el Museo

### Exposición permanente

La exposición permanente está organizada en las plantas 1, 2, 3 y 4 del museo mediante dos formas de exhibición:

- La recreación de los distintos espacios domésticos como evocación de la vida cotidiana desde el siglo XVII al XVIII (alcoba, oratorio, comedor, sala, etc.).
- La exposición sistemática de colecciones, desde el siglo XVII hasta el diseño del XX (cerámica de Talavera, porcelanas, guadamecies, vidrio, etc.).

### Exposiciones temporales

El museo programa anualmente exposiciones temporales, organizadas por el propio museo, en muchas ocasiones en colaboración con otras instituciones.

### Actividades culturales y educativas

El museo programa mensual y trimestralmente actividades culturales y educativas en relación con sus contenidos (cursos, conferencias, recorridos didácticos, juegos de pistas, talleres infantiles y para adolescentes o cuentacuentos).

### Biblioteca

La biblioteca está especializada en artes decorativas, diseño, historia del arte y museología y está compuesta por unos 25 000 volúmenes de monografías, alrededor de 500 títulos de publicaciones periódicas y una importante colección de efímeros, folletos y otros materiales especiales. El acceso se concierta previa petición dirigida al correo electrónico: [bliblioteca.mnad@cultura.gob.es](mailto:bliblioteca.mnad@cultura.gob.es)

### Archivo

Contiene la documentación generada por la institución desde su creación hasta la actualidad. El acceso se concierta previa petición dirigida al correo electrónico: [documentacion.mnad@cultura.gob.es](mailto:documentacion.mnad@cultura.gob.es)

### Consulta de las colecciones (fondos museográficos y documentales)

Se ofrece previa petición dirigida al Departamento de Documentación: [documentacion.mnad@cultura.gob.es](mailto:documentacion.mnad@cultura.gob.es)

### Publicaciones

En el mostrador de acogida existe un punto de venta donde se pueden adquirir guías, monografías y catálogos de sus exposiciones temporales.

### Página web

Se ofrece información sobre el museo y actividades programadas.

### Cesión de espacios

Algunos espacios pueden cederse para actividades de carácter cultural tales como conciertos, reportajes fotográficos, periodísticos y cinematográficos, actuaciones teatrales, ciclos de conferencias, reuniones, etc. Es necesaria la previa solicitud a la dirección del centro y su aprobación por parte de la misma. Este uso está sometido a la normativa oficial y al abono de las tasas correspondientes. Las condiciones de alquiler y cesión de espacios están disponibles en la web del ministerio y del museo.

## Derechos específicos de los usuarios

- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del museo.
- Ser informados de los requisitos y condiciones en las que se realiza la visita.
- Disponer de las condiciones de seguridad e higiene.
- Acceder gratuitamente o con tarifa reducida cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.

- Elegir si se comunican con la Administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## Compromisos de calidad

- Poner a disposición de los visitantes folletos en castellano y en inglés sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición permanente en formato impreso todos los días de apertura del museo.
- Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales y educativas a través de, al menos, tres de los siguientes medios de difusión: lonas, carteles informativos, correo electrónico, boletín de noticias, página web y redes sociales.
- Realizar, al menos, 3 exposiciones temporales al año.
- Realizar, al menos, 30 sesiones vinculadas a actividades culturales, educativas o didácticas al año.
- Organizar, como mínimo, 75 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos.
- Organizar, al menos, 5 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones.
- Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción, previa solicitud con al menos 15 días hábiles de antelación.
- Responder, en un plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museográficos, a las solicitudes de acceso a la biblioteca o al archivo y a las solicitudes de reproducciones fotográficas.
- Responder a las consultas sobre conservación preventiva o de restauración de piezas de artes decorativas en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 8 días hábiles desde su recepción.

## Indicadores del nivel de calidad

El museo evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta el número de:

- Días de apertura del museo con disponibilidad de folletos sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición permanente en formato impreso y porcentaje sobre el total en cada uno de los idiomas, castellano e inglés.
- Meses en los que se ha informado de la programación de las actividades culturales y educativas a través de, al menos, tres de los siguientes medios de difusión: lonas, carteles informativos, correo electrónico, boletín de noticias, página web y redes sociales.
- Exposiciones temporales realizadas al año.
- Sesiones vinculadas a actividades culturales, educativas o didácticas realizadas al año.
- Visitas guiadas organizadas al año dirigidas a diferentes colectivos.
- Actividades culturales organizadas al año en colaboración con otras instituciones.
- Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción, solicitadas con al menos 15 días hábiles de antelación y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museográficos, solicitudes de acceso a la biblioteca o al archivo y solicitudes de reproducciones fotográficas respondidas en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Consultas sobre conservación preventiva o de restauración de piezas de artes decorativas respondidas en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.

- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 8 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.

## Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que el museo ha incumplido los compromisos asumidos en esta carta de servicios podrán dirigir un escrito o reclamación a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito. En el caso de incumplimiento, la Dirección del museo, responsable de la carta de servicios, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## Participación de los usuarios

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

- La formulación de quejas y sugerencias que consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta carta de servicios.
- Escritos dirigidos a la dirección del museo, calle Montalbán, 12. 28014, Madrid.
- La cumplimentación de los cuestionarios (u otros métodos de evaluación) que el museo presente a sus visitantes.
- La participación en la Asociación de Amigos del Museo Nacional de Artes Decorativas mediante el pago de la correspondiente cuota anual. Esta asociación sin ánimo de lucro tiene como objeto divulgar el conocimiento del museo e incrementar sus fondos artísticos y promover el interés por las artes decorativas y el diseño. Para conseguir sus fines organiza exposiciones, cursos, conferencias y otros actos de carácter cultural relacionados con las colecciones del museo. Asimismo, fomenta el patrocinio y mecenazgo de particulares y empresas y divulga sus actividades.
- La participación en el museo a través de las medidas de patrocinio y mecenazgo previstas en la Ley 49/2002, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.
- La participación en el museo como integrantes de la comunidad de La Batidora, un laboratorio de participación ciudadana realizado en colaboración con las asociaciones AIDI y Amecum que es posible gracias a la ayuda de la Fundación Daniel y Nina Carasso que trabaja por crear una comunidad estable, comprometida, informada y diversa que participe en los cambios que debe hacer el museo para adaptarse al presente y al futuro.

## Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial en el museo, en los registros de la Administración General del Estado y en los lugares previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Por correo electrónico a la dirección: [mnad@cultura.gob.es](mailto:mnad@cultura.gob.es)
- Por correo postal, mediante envío a la dirección del museo: c/ Montalbán, 12. 28014, Madrid.
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura: Quejas, Sugerencias y Felicitaciones dirigidas a los Servicios Centrales, Archivos y Museos del Ministerio de Cultura.

La unidad responsable de la gestión dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder.