

## Carta de Servicios Museo Nacional de Ciencias Naturales



Museo Nacional de Ciencias  
Naturales,

C/ José Gutiérrez Abascal, 2.  
28006 Madrid. Teléfono:  
91.411.13.28

<https://sede.csic.gob.es/home>



## DOCUMENTO MATRIZ

# Carta de Servicios del Museo Nacional de Ciencias Naturales

Período 2019 - 2022

## UNIDAD DE CALIDAD

### Contenido

<b>1</b>	<b>DATOS IDENTIFICATIVOS GENERALES Y LEGALES. OBJETIVOS</b> .....	<b>2</b>
1.1	SERVICIOS.....	2
1.1.1	Investigación.....	2
1.1.2	Colecciones Científicas.....	3
1.1.3	Comunicación y Programas Públicos.....	3
1.1.4	Alquiler de espacios.....	5
1.1.5	Las exposiciones del MNCN.....	5
1.2	USUARIOS DE LOS SERVICIOS.....	5
1.2.1	Derechos de los usuarios.....	6
1.2.2	Deberes de los usuarios.....	6
1.2.3	Gestión de quejas y sugerencias.....	7
1.2.4	Formas de presentación.....	7
1.2.5	Plazos de contestación.....	7
1.2.6	Vías de información sobre el estado de tramitación.....	8
1.2.7	Efectos.....	8
1.2.8	Normativa reguladora.....	8
<b>2</b>	<b>COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES</b> .....	<b>9</b>
2.1	COMPROMISOS DE CALIDAD.....	9
2.2	INDICADORES DE CALIDAD.....	10
<b>3</b>	<b>SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS</b> .....	<b>10</b>
3.1	TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD.....	10
3.2	MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO EN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.....	11
3.2.1	Medidas de acceso al servicio (accesibilidad).....	11
3.3	SISTEMAS NORMALIZADOS DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	11
3.3.1	Sistemas de aseguramiento de la Calidad.....	11
3.3.2	Sistemas de gestión del medioambiente.....	11
3.3.3	Sistemas de prevención de riesgos laborales.....	12
<b>4</b>	<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN</b> .....	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS</b> .....	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b> .....	<b>13</b>
6.1	HORARIOS DE VISITA AL MUSEO.....	13
6.1.1	Horarios visita y consulta en la Biblioteca.....	13
6.2	PRECIOS O TARIFAS.....	13
6.2.1	Compra de entradas.....	14
6.3	MEDIOS DE LLEGADA Y ACCESO, Y TRANSPORTE PÚBLICO.....	14
6.4	DIRECCIONES ELECTRÓNICAS, POSTALES Y TELEFÓNICAS.....	14
6.5	IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	17
6.6	EVALUACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	17

## 1 DATOS IDENTIFICATIVOS GENERALES Y LEGALES. OBJETIVOS

El Museo Nacional de Ciencias Naturales (en adelante MNCN) es uno de los museos de Historia Natural más antiguos del mundo. Abrió sus puertas al público en 1776, y desde 1910 se ubica en el Palacio de la Industria y de las Artes, junto al Paseo de la Castellana de Madrid.

En el año 2001 el MNCN fue declarado Gran Instalación Científica Europea por la Unión Europea a través del programa IHP-INF-00-1 en reconocimiento a su singularidad y relevancia para la comunidad científica.

El MNCN es además de un museo, de acuerdo con el artículo 59 de la [Ley 16/1985, de 25 de junio del Patrimonio Histórico Español](#), un instituto de investigación dependiente de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas (en adelante CSIC), perteneciente al Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades.

El Museo fomenta y promueve el acceso al conocimiento acerca de la biodiversidad de las especies animales y quiere concienciar sobre la necesidad de su conservación a visitantes e investigadores mediante la contemplación o el estudio.

### 1.1 SERVICIOS

#### 1.1.1 Investigación

##### 1.1.1.1 Servicios de apoyo a la investigación: laboratorios

El Museo cuenta con laboratorios especializados que cubren aspectos fundamentales de la investigación que se realiza en el centro y que en muchos casos se encuentran

abiertos a usuarios externos al MNCN, respondiendo a las solicitudes de información y acceso por parte de investigadores del Museo y de otras instituciones públicas y privadas.

El servicio consta de los laboratorios de Biogeografía Informática, Cromatografía, Ecofisiología, Análisis R-X, Electroforesis, Fotografía, Preparación de Muestras, Preparación de Muestras Zoológicas, Identificación Molecular, Histología, Sistemática Molecular, Tafonomía, Morfología Virtual, Fisiología, Técnicas Biogeoquímicas, Animalario, Banco de Germoplasma, Laboratorio de Técnicas No destructivas y Laboratorio Nacional de Referencia de Nematodos.

Estos servicios y el uso de sus instalaciones, espacios y aparatos son dirigidos y supervisados por personal técnico.

### 1.1.2 Colecciones Científicas

Uno de los objetivos prioritarios de estos servicios son la conservación y ampliación de sus fondos, pues éstos son una fuente primaria de información del patrimonio natural y constituyen una herramienta de trabajo imprescindible para la investigación de las ciencias naturales.

El Museo cuenta con las colecciones de Anfibios y Reptiles, Aves, Ictiología, Mamíferos, Invertebrados, Entomología, Malacología, Artrópodos, Nematodos, Geología, Paleovertebrados, Paleoinvertebrados, Tejidos y ADN, Bellas Artes e Instrumentos Científicos, Biblioteca y Archivo Histórico, Fonoteca, Fotografía y Mediateca.

#### 1.1.2.1 Biblioteca y Archivo

La **Biblioteca** del Museo es un servicio público dedicado a proteger, ampliar y difundir sus fondos bibliográficos impresos y digitales a través de sus catálogos, exposiciones y otros canales de difusión. Tanto presencialmente como a través de internet.

El **Archivo Histórico** del Museo conserva la memoria escrita y documental de una institución científica y museística como ésta con más de 240 años de antigüedad.

Tanto la Biblioteca como el Archivo disponen de sus páginas web donde quedan descritas sus colecciones y servicios, los comunes a la red de la que forman parte, así como los que destacan por su singularidad en ambos.

### 1.1.3 Comunicación y Programas Públicos

#### 1.1.3.1 Actividades culturales y educativas

La Dirección de Comunicación y Programas Públicos integra los servicios de actividades para público en general, grupos escolares y medios de comunicación dirigidos a instituciones públicas y privadas.

### 1.1.3.2 Actividades para público general

A lo largo del año el Museo ofrece un amplio programa de actividades culturales y educativas dirigidas a aquellas personas que visitan el Museo en sus períodos de ocio y tiempo libre.

Estas actividades se organizan principalmente durante los fines de semana y períodos vacacionales. La oferta consta de una variada propuesta de actividades entre las que destacan talleres, visitas guiadas, cuentacuentos, la noche del museo y los campamentos urbanos en los meses de verano.

Los diferentes programas de actividades se difunden a través de la web del Museo donde se detallan las características, condiciones y modo de inscripción en cada una de las actividades o mediante inscripción en su [newsletter](#) que posteriormente se recibe vía correo electrónico.

### 1.1.3.3 Actividades para grupos de escolares

Durante el curso escolar, el Museo ofrece un amplio programa de actividades educativas adaptadas a los diferentes niveles de enseñanza, con una duración aproximada de una hora.

Entre sus actividades destacan las visitas guiadas a las exposiciones explicadas por monitores especializados, o por voluntarios culturales, y una gran variedad de talleres en forma de circuitos infantiles, visitas dinamizadas, temáticas, guiñol y cuentos, talleres-laboratorio con casos prácticos, demostraciones y con mayor contenido científico como es el Congreso Científico para Escolares dirigido a Educación Secundaria y Bachillerato, además de otras actividades adaptadas a las distintas necesidades educativas propias de adultos y de grupos de inclusión.

Asimismo, el Departamento realiza actividades dirigidas al profesorado y acompañantes de grupos de todos los niveles escolares, con entrega de materiales pedagógicos para organizar previamente su visita al Museo.

Para venir al Museo en **grupo** es imprescindible reservar la visita con una semana como mínimo de antelación mediante email o telefónicamente. Esto no garantiza que haya disponibilidad.

Se puede solicitar el servicio de visita explicada por monitores o educadores.

Las cancelaciones y cambios en el número de asistentes requieren previa comunicación escrita al Servicio de Concertación de Visitas, así como cualquier modificación que se produzca en las reservas efectuadas, con la mayor antelación posible, para poder organizar el espacio en función de los demás grupos visitantes.

Los horarios y contactos de información y reservas están disponibles en nuestra [web](#) y al final de esta Carta de Servicios en Información complementaria.

Voluntariado. Un número importante de voluntarios (Ley del Voluntariado 6/1996 de 15 de enero) colaboran en algunas de las tareas que se llevan a cabo en el Museo, dirigidas

a grupos escolares con una duración de una hora. Es imprescindible hacer la reserva con una antelación mínima de una semana.

#### **1.1.3.4 Prensa y comunicación**

Este servicio ofrece atención e información a profesionales de los medios de comunicación mediante notas de prensa que emite de forma periódica sobre la investigación, exposiciones y actividades educativas y culturales que se realizan en el Museo. Además, está presente en [Twitter](#), [Facebook](#), e [Instagram](#), y edita trimestralmente la revista digital [NaturalMente](#).

#### **1.1.4 Alquiler de espacios**

La utilización de determinados espacios del Museo es posible mediante solicitud de información al Servicio de Asuntos Generales a través de correo electrónico o vía telefónica (ver apartado de direcciones).

#### **1.1.5 Las exposiciones del MNCN**

El Museo ofrece un amplio y variado programa de exposiciones de producción propia, fundamentalmente sobre ciencias naturales y medio ambiente.

El Departamento de Exposiciones pone a disposición de otros museos e instituciones públicas y privadas sus exposiciones temporales, convertidas en itinerantes, para difundir el patrimonio del Museo, sus proyectos de investigación, las colecciones científicas, y los fondos de archivo y biblioteca; y acoge en sus salas exposiciones realizadas por otras instituciones con lo que se crean líneas de colaboración con gran variedad de instituciones museísticas y artistas relacionados con la naturaleza.

De las exposiciones itinerantes puede solicitarse información por correo electrónico (ver listado de direcciones).

La web del Museo dispone de un apartado de exposiciones con información actualizada de todas, y cada nueva o futura exposición.

## **1.2 USUARIOS DE LOS SERVICIOS**

Los servicios incluidos en esta Carta de Servicios se prestan a los siguientes grupos de usuarios:

- Público en general.
- Personal investigador, responsables de instituciones externas, de administración y servicios, así como empresas y entidades públicas o privadas, en relación con los servicios prestados en el área de investigación.
- Solicitantes de los servicios de biblioteca, archivo y documentación.
- Responsables de instituciones externas en relación a nuestras exposiciones itinerantes y de reservas de espacios.

### 1.2.1 Derechos de los usuarios

- En general, todos aquellos reconocidos de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la [Ley 39/2015](#), de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Recibir una atención cordial, correcta y eficiente por parte del personal empleado en el MNCN.
- Solicitar y recibir información sobre los servicios ofrecidos por el MNCN, así como de los requisitos y condiciones en los que puede realizar la visita a esta institución, y hacer uso de ellos en las condiciones establecidas en su normativa interna.
- Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias para la visita.
- Acceder a las salas expositivas mediante tarifa reducida o gratuita siempre que se cumplan los requisitos establecidos por esta institución y por la normativa vigente.
- Presentar quejas y sugerencias dirigidas a la satisfacción de las necesidades propias de la visita que se realiza al Museo y a la mejora del servicio que se presta. Y a recibir respuesta en el plazo estipulado en esta Carta de Servicios.
- Participar en los procesos de mejora y calidad mediante los procedimientos establecidos en esta Carta de Servicios.
- Ser informados de los resultados de las evaluaciones y mejoras logradas, bajo el principio de respeto y confidencialidad y al conocimiento por parte de los interesados de los datos e informaciones que pudieran afectarles.

### 1.2.2 Deberes de los usuarios

- Aceptar las condiciones y requisitos que establezca la normativa interna del MNCN para la prestación de sus servicios.
- Facilitar la documentación que se requiera para acceder a las instalaciones.
- Respetar y cuidar las instalaciones, dependencias y materiales, así como tener un trato adecuado con el personal de esta institución que les atienda.
- Es obligatorio al menos que haya un responsable por cada 20 personas que formen parte de un grupo, para representar al mismo durante la visita al Museo.
- Llegar con puntualidad a las actividades reservadas. El Museo podrá cancelar las actividades de los grupos que acudan con un retraso igual o superior a 30 minutos.
- Facilitar los datos fiscales del centro visitante al formalizar la reserva.
- Es imprescindible adquirir la entrada del Museo para participar en las actividades.
- Los grupos que realicen actividades no concertadas con el Museo no podrán ocupar los espacios destinados a los talleres y visitas del Museo ni interrumpir el paso de visitantes.
- Para lograr un clima adecuado entre el público visitante, el Museo se reservará el derecho de suspender la visita a aquellos grupos que no vengan debidamente acompañados o cuyo comportamiento en sus instalaciones no sea el conveniente.
- Solicitar el correspondiente permiso para la toma de imágenes dentro de la institución, diferentes a las del propio recuerdo, esto es, aquellas que, con fines distintos de su estudio e investigación, se tramitarán a través de la correspondiente

Colección Científica o la Dirección, incluidas las exhibiciones propias del MNCN, según se establece en la web del Museo para la gestión de colecciones científicas.

### 1.2.3 Gestión de quejas y sugerencias

Los usuarios del Museo podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios, su funcionamiento o sus dependencias a través de los canales y el procedimiento que la institución ha establecido en su sede electrónica:

<https://sede.csic.gob.es/quejas-y-sugerencias>

La página web del Museo incluye un enlace al apartado [quejas y sugerencias](#) de la sede electrónica del CSIC. Además, en las zonas de atención e información a los usuarios del Museo, éstos podrán solicitar el [formulario oficial de quejas y sugerencias](#) para su cumplimentación y presentación o envío, de acuerdo con la normativa vigente.

### 1.2.4 Formas de presentación

Las quejas y sugerencias pueden ser presentadas de las siguientes formas:

- **Con certificado digital**

A través del siguiente enlace web:

<https://sede.csic.gob.es/quejas-y-sugerencias>, acceder al formulario de quejas y sugerencias.

Las quejas o sugerencias presentadas por este canal seguirán el trámite ordinario hasta su resolución final.

Quedará en poder del solicitante una copia en formato imprimible (PDF), que incluye el número de solicitud para identificar su escrito ante el CSIC.

- **Sin certificado digital**

Enviándolo telemáticamente o descargando el [Formulario de Quejas y Sugerencias](#) a través del enlace <https://sede.csic.gob.es/quejas-y-sugerencias> y enviándolo por correo postal a la siguiente dirección: Unidad de Calidad del CSIC (Calle Serrano 117, 28006 Madrid) o bien, presentándolo en el registro del CSIC y en las oficinas de registros de las Administraciones Públicas.

Los formularios se presentarán preferentemente por vía electrónica, pero podrán presentarse también en soporte papel.

### 1.2.5 Plazos de contestación

Veinte días hábiles contados desde el siguiente a su recepción.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender –en el caso de que deba requerirse al interesado– para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

La comunicación con el interesado se realiza a través de uno de los medios indicados en el [formulario de quejas y sugerencias](#). En caso de no haber seleccionado un medio

como prioritario, la comunicación se realiza por correo electrónico o por correo postal, según lo indicado en el apartado anterior (1.2.6 Formas de presentación. Sin certificado digital).

En caso de incumplimiento, el interesado puede dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio, Paseo de la Castellana 162, 28071 Madrid. (Artículo 16.3 del [RD 951/2005](#)).

### 1.2.6 Vías de información sobre el estado de tramitación

- Por medio de correo electrónico, carta certificada o llamada telefónica –si queda constancia de la misma– a elección del usuario del servicio, a la dirección postal o electrónica especificada en esta Carta de Servicios (apartado 5.5: Identificación y dirección de la Unidad responsable de la Carta de Servicios). La presentación se realizará preferentemente por vía electrónica, Los formularios se presentarán preferentemente por vía electrónica, pero podrán presentarse también en soporte papel.
- Plazo: en cualquier momento tras su envío.

### 1.2.7 Efectos

Las quejas formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de *recurso administrativo* ni su presentación paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente para la interposición de los mismos.

La presentación de una queja no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

### 1.2.8 Normativa reguladora

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE 3/9/2005).
- 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.
- Ley Orgánica 3/2018, de 7 de diciembre de 2018, de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 1465/1999, de 17 de septiembre, por el que se establecen criterios de imagen institucional y se regula la producción documental y el material impreso de la Administración General del Estado.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.

Relacionada con la Agencia Estatal CSIC:

- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- Real Decreto 1730/2007, de 21 de diciembre, por el que se crea la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas y se aprueba su Estatuto.
- Real Decreto 355/2018, de 6 de junio, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.

Relacionada con la Biblioteca:

- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba del Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas.
- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Relacionada con las Colecciones científicas:

- Normativa general de las Colecciones científicas del Museo Nacional de Ciencias Naturales (ver: <http://graellsia.revistas.csic.es> - Graellsia, 53: 107-109 (1997)-).

## 2 COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Museo tiene establecidos los siguientes compromisos con respecto a la prestación de los servicios, que se ajustarán a la normativa citada en esta Carta de Servicios:

### 2.1 COMPROMISOS DE CALIDAD

Los servicios y los derechos que se recogen en esta Carta de Servicios se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos:

- 2.1.1** Responder a las solicitudes de información, acceso o uso, por parte de investigadores, empresas y entidades públicas o privadas, que se reciban en el Laboratorio de Técnicas No Destructivas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud. Dicho laboratorio consta de:
- 1/ Laboratorio de Microscopía Electrónica: EDS-WDS-CL,
  - 2/ Laboratorio de Microscopía Láser-Confocal-Espectral,
  - 3/ Laboratorio de Espectroscopía Raman y Espectroscopía Raman con Control de Temperatura,
  - 4/ Laboratorio de Tomografía Computerizada de Rayos X-CT SCAN,

5/ Laboratorio de Microscopía Óptica Confocal -3D de Alta Resolución-Interferometría-Perfilometría,

6/ Laboratorio de Análisis Térmico Diferencial-ATD/TGA y

7/ Laboratorio de preparación de muestras para SEM.

**2.1.2** Responder a las solicitudes de información, orientación, atención y consulta de los servicios de biblioteca, archivo y documentación en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud. El mismo plazo se aplica a las solicitudes de préstamo o canje interbibliotecario.

**2.1.3** Responder a las solicitudes de actividades (educativas, culturales, visitas guiadas y talleres) del Museo para escolares o público general y familias (información general) en el plazo de tres días hábiles.

**2.1.4** Responder a las solicitudes de información de préstamo de exposiciones itinerantes en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.

**2.1.5** Responder a las solicitudes de reservas de espacios en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.

## 2.2 INDICADORES DE CALIDAD

Indicador (%)	
2.1.1	% de respuesta en tres días hábiles a las solicitudes de información, acceso o uso a los Servicios del Laboratorio de Técnicas No Destructivas.
2.1.2	% de respuesta en tres días hábiles a las solicitudes de información, orientación, atención y consulta de los servicios de biblioteca, archivo y documentación, y de préstamo o canje interbibliotecario.
2.1.3	% de respuesta en tres días hábiles a las solicitudes de actividades para escolares o público general y familias.
2.1.4	% de respuesta en cinco días hábiles a las solicitudes de información de préstamo de exposiciones itinerantes.
2.1.5	% de respuesta en tres días hábiles a las solicitudes de reserva de espacios.

## 3 SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

### 3.1 TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

El MNCN suscribe el compromiso de prestar sus servicios en un marco de legalidad, transparencia e información a sus usuarios. Del mismo modo, la gestión del Museo orienta su actividad a la satisfacción de la sociedad en su conjunto y a la responsabilidad

social, cooperando por el desarrollo, igualdad y sostenibilidad medioambiental y de uso de recursos.

### **3.2 MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO EN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN**

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todos los usuarios del MNCN, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y en las condiciones de su prestación.

#### **3.2.1 Medidas de acceso al servicio (accesibilidad)**

- El Museo dispone en su zona norte de accesos con rampa, ascensores y aseos con accesibilidad para el desplazamiento de personas con movilidad reducida y atención en el cambio de pañales de bebés. En la zona sur el acceso se realiza mediante elevador mecánico desde la calle, se cuenta con ascensores y hay servicios en su planta cero actualmente no preparados para personas en sillas de ruedas ni para el cambio de pañales.
- Cuenta con bucles magnéticos y préstamo de sillas de ruedas.
- El personal del Museo, en el desarrollo de su trabajo diario, vela por la mejora de las condiciones de prestación del servicio haciendo suyos los principios de, escucha activa, amabilidad y cortesía, uso de un lenguaje comprensible oral y escrito, adecuación de actitudes y aptitudes de los usuarios, máxima ayuda, mínima molestia, actuación eficiente y trato personalizado.

### **3.3 SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

#### **3.3.1 Sistemas de aseguramiento de la Calidad**

- El Museo realiza su gestión mediante Planes Estratégicos o de Actuación como instrumentos adecuados para la mejora continua, estableciendo así mismo los canales adecuados para recoger las expectativas, necesidades y satisfacción de sus usuarios.
- Los laboratorios integrados dentro del Servicio de Técnicas No Destructivas, realizan su gestión mediante procedimientos basados en la norma ISO 9001.

#### **3.3.2 Sistemas de gestión del medioambiente**

Entre las medidas particulares que el Museo adopta para garantizar la seguridad y salud de los visitantes y de los trabajadores del centro, destacan las siguientes:

- Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, así como de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., para garantizar su

operatividad en todo momento y como medidas de prevención de riesgos sanitarios para el personal y usuarios de sus servicios,

- Efectuar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios para el personal empleado en el Museo y para el público visitante.
- El Museo cuenta con un desfibrilador por cada sala.
- Se supervisa y controla la gestión de residuos peligrosos, y se desarrollan acciones de gestión ambiental y sostenibilidad, además de planificar controles de estado de salud del personal adscrito al MNCN.
- Se han instalado y están a disposición del personal que presta servicios en el instituto, dos puntos de carga para coches eléctricos o híbridos recargables.

### 3.3.3 Sistemas de prevención de riesgos laborales

- El Museo cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y cuenta con el Comité de Seguridad y Salud Laboral del CSIC.
- El Museo dispone igualmente de un Plan de Autoprotección.
- El Museo forma parte del CSIC y forma al personal empleado del Museo en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales. Se ha impartido además formación específica para intervenir en casos de emergencia.

## 4 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

Los usuarios que consideren que el Museo ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito a la Dirección del Museo, unidad responsable de la misma, y se les contestará por escrito en el plazo máximo de veinte días hábiles.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Museo dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## 5 PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

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

- La formulación de quejas y sugerencias que considere oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Museo.
- La cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción que el Museo realice entre los usuarios.

## 6 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### 6.1 HORARIOS DE VISITA AL MUSEO

El horario habitual de apertura del Museo es:

- de martes a viernes de 10 a 17 horas.
- Sábados, domingos y festivos de 10 a 20 horas.
- Agosto, o exposiciones temporales extraordinarias, consultar web <http://www.mncn.csic.es/>

El Museo está cerrado:

- Los lunes, salvo que sean festivos en Madrid.
- El 1 y 6 de enero, el 1 de mayo y el 25 de diciembre

Los cambios de horarios serán anunciados con antelación en nuestra página web.

#### 6.1.1 Horarios visita y consulta en la Biblioteca

La biblioteca permanece abierta de:

- lunes a viernes de 9.00 a 15.00 en invierno,
- de 9.00 a 14.30 en verano (16 junio – 15 septiembre).

### 6.2 PRECIOS O TARIFAS

El Museo ofrece las modalidades de:

**-Entrada general.** A partir de 16 años cumplidos y hasta los 64 inclusive.

**-Entrada reducida** (con acreditación) a estudiantes, personas en situación oficial de desempleo y menores entre 4 y 15 años inclusive.

**-Entrada gratuita:** menores de 4 años, mayores de 65 años, personal del CSIC, personal del MNCN, socios de la Sociedad de Amigos del Museo Nacional de Ciencias Naturales (SAM), persona que presente el Carnet ICOM (Consejo Internacional de Museos), periodistas con acreditación, profesores con carnet, persona que forme parte de una familia numerosa (con acreditación del título individual), persona con entrada gratuita oficial del Museo, persona con certificado de discapacidad (de acuerdo con la definición que realiza el artículo 4.2 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derecho de las personas con discapacidad y su inclusión social. También podrá acceder de forma gratuita la persona que lo acompañe, siempre y cuando resulte imprescindible para que aquél pueda realizar su visita).

La **acreditación** de la condición de miembro de alguno de los colectivos beneficiarios de reducción o gratuidad, con respecto a la entrada con tarifa general, deberá efectuarse en la taquilla principal o en el Servicio de Información el día de la visita, mediante la presentación del documento oficial correspondiente, válido y actualizado, en cada caso. Si la acreditación no fuese válida, el visitante que haya adquirido la entrada por internet u otros medios externos como máquina expendedoras de entradas, tendrá que abonar la diferencia y adquirir una entrada general.

-**Entrada grupos:** a partir de 12 personas. Requiere reserva ([reservas@mncn.csic.es](mailto:reservas@mncn.csic.es))

### 6.2.1 Compra de entradas

-En **taquilla**, con dinero en efectivo o mediante tarjeta bancaria.

-Por **Internet**, a través del vínculo <https://mncn.arteyocio.com/portada.aspx>.

-En **terminales expendedores de entradas**, a la entrada en las dos salas del Museo.

Los precios o tarifas están disponibles en la web del museo, y cualquier cambio de precio o actualización de tarifas serán anunciados con antelación en nuestra página web (<http://www.mncn.csic.es/>).

-El Museo no devuelve el precio de las entradas.

Cuando falten 30 minutos para el cierre del Museo, no se permitirá el acceso al mismo, se cerrará el servicio de taquillas y se recomendará al público que vaya dirigiendo su visita con dirección hacia la salida del Museo. El desalojo de la instalación se avisará 10 minutos antes del cierre.

## 6.3 MEDIOS DE LLEGADA Y ACCESO, Y TRANSPORTE PÚBLICO



Cómo llegar <http://bit.ly/1JeJwbm>

Transporte público:

🚌 Autobuses: 7, 12, 14, 27, 40, 45, 147 y 150.

🚇 Metro: Gregorio Marañón, Nuevos Ministerios, Ríos Rosas y República Argentina.

🚆 Renfe: Nuevos Ministerios.

Vehículo privado: el MNCN no dispone de espacio de aparcamiento propio para vehículos privados.

## 6.4 DIRECCIONES

### ELECTRÓNICAS, POSTALES Y TELEFÓNICAS

#### Información general del MNCN

Museo Nacional de Ciencias Naturales

C/ José Gutiérrez Abascal, 2. E-28006 Madrid (España).

Centralita: Tf.: 91.411.13.28 // 91.561.86.07

[www.mncn.csic.es](http://www.mncn.csic.es)

### El Museo en las redes sociales



@MNCNcomunica



@MNCNcomunica



@museocienciasmadrid



Museo Nacional de Ciencias Naturales (MNCN-CSIC)



@MNCN\_Col



<https://www.youtube.com/channel/UCXMQC8I0SuQuHiPXgk60wHA/featured>

### Asuntos generales y protocolarios (Reserva y alquiler de espacios)

Tf: 91.411.13.28

[egm@mncn.csic.es](mailto:egm@mncn.csic.es) // [mamoro@mncn.csic.es](mailto:mamoro@mncn.csic.es)

### Servicios de Apoyo a la Investigación: Laboratorios:

Tf: 91.411.13.28

[infotecnicasnodedestructivas@mncn.csic.es](mailto:infotecnicasnodedestructivas@mncn.csic.es)

Servicio web:

[http://www.mncn.csic.es/Menu/Investigacion/Serviciodeapoyoalainvestigacin/TecnicasNoDestructivas/seccion=1300&idioma=es\\_ES.do](http://www.mncn.csic.es/Menu/Investigacion/Serviciodeapoyoalainvestigacin/TecnicasNoDestructivas/seccion=1300&idioma=es_ES.do)

### Colecciones científicas

Tf: 91.411.13.28

Servicio web:

[http://www.mncn.csic.es/Menu/ColeccionesyDocumentacion/Colecciones/seccion=1196&idioma=es\\_ES.do](http://www.mncn.csic.es/Menu/ColeccionesyDocumentacion/Colecciones/seccion=1196&idioma=es_ES.do)

### Biblioteca y Archivo:

Servicio web de la Biblioteca Virtual de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC:

Biblioteca virtual: **Red de Archivos y Bibliotecas del CSIC**

[https://csic-primo.hosted.exlibrisgroup.com/primo-explore/search?search\\_scope=ALL\\_RESOURCES\\_scope&sortby=rank&vid=34CSIC\\_VU1&lang=es\\_ES](https://csic-primo.hosted.exlibrisgroup.com/primo-explore/search?search_scope=ALL_RESOURCES_scope&sortby=rank&vid=34CSIC_VU1&lang=es_ES)

Directorio de Bibliotecas y Archivos (CSIC)

<http://apps3.csic.es/GesBIBn/public/directorioBibliotecasP.html>

Catálogos:

<http://bibliotecas.csic.es/catalogos>

Servicio web: Biblioteca MNCN:

[http://www.mncn.csic.es/Menu/ColeccionesyDocumentacion/Biblioteca/seccion=1209&idioma=es\\_ES.do](http://www.mncn.csic.es/Menu/ColeccionesyDocumentacion/Biblioteca/seccion=1209&idioma=es_ES.do)

Servicio web: Archivo MNCN:

[http://www.mncn.csic.es/Menu/ColeccionesyDocumentacion/Archivo/seccion=1210&idioma=es\\_ES.do](http://www.mncn.csic.es/Menu/ColeccionesyDocumentacion/Archivo/seccion=1210&idioma=es_ES.do)

Tf: Biblioteca: 91.411.13.28 extension 981193

[biblioteca@mncn.csic.es](mailto:biblioteca@mncn.csic.es)

Tf: Archivo: 91.411.13.28

[archivo@mncn.csic.es](mailto:archivo@mncn.csic.es)

Horario de atención personal al público en sala de ambos servicios (Biblioteca y Archivo):

**Biblioteca:** de lunes a viernes 9.00 a 15.00 (invierno), y de lunes a viernes 9.00 a 14.30 (verano: 16 junio - 15 septiembre).

**Archivo:** de 9 a 14.30 horas de lunes a viernes.

#### Servicio de información. Actividades público general o individual

Tf: 91.411.13.28 ext. 1273

[info.edu@mncn.csic.es](mailto:info.edu@mncn.csic.es)

De 10 a 17 horas, excepto lunes no festivos.

Sábados, domingos y festivos de 10 a 20 horas.

#### Servicio de concertación de visitas (Grupos: información y reservas)

Tf: 91.564.61.69 (grupos escolares) // Tf: 91.411.13.28 ext. 1165

[reservas@mncn.csic.es](mailto:reservas@mncn.csic.es) // [publico@mncn.csic.es](mailto:publico@mncn.csic.es)

De lunes a viernes, 09 a 14 horas

#### Prensa, comunicación y Newsletter

Tf: 91.411.13.28 ext. 1259 // 1211

[comunicacion@mncn.csic.es](mailto:comunicacion@mncn.csic.es) // [comunicaciondigital@mncn.csic.es](mailto:comunicaciondigital@mncn.csic.es)

#### Exposiciones itinerantes

Tf: 91 411 13 28 ext 1260

[exposiciones.itinerantes@mncn.csic.es](mailto:exposiciones.itinerantes@mncn.csic.es)

#### Sede Electrónica CSIC

Web: <https://sede.csic.gob.es/>

#### Unidad de Calidad del Museo:

Tf: 91.411.13.28 ext: 1260

[servicio.calidad@mncn.csic.es](mailto:servicio.calidad@mncn.csic.es) // [victoriar@mncn.csic.es](mailto:victoriar@mncn.csic.es)

Quejas y Sugerencias. Formularios (sede electrónicaCSIC)

Web: <https://sede.csic.gob.es/quejas-y-sugerencias>

## 6.5 IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Unidad de Calidad. C/ José Gutiérrez Abascal, 2. 28006 Madrid

Tf.: 91.411.13.28. Extensión 981260

[servicio.calidad@mncn.csic.es](mailto:servicio.calidad@mncn.csic.es)

## 6.6 EVALUACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

La **evaluación** del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la carta de servicios se realizará anualmente y sus resultados se publicarán como anexo a la memoria de la Gerencia y en la web del Museo Nacional de Ciencias Naturales.

Esta Carta de Servicios entrará en vigor el día siguiente de su publicación el Boletín Oficial del Estado y tendrá una vigencia de tres años.

El período de **vigencia** actual será del 2019-2022.