



**MUNCYT**  
MUSEO NACIONAL DE  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

# CARTA DE SERVICIOS

2015-2018



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ECONOMÍA, INDUSTRIA  
Y COMPETITIVIDAD



**MUNCYT**  
MUSEO NACIONAL DE  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

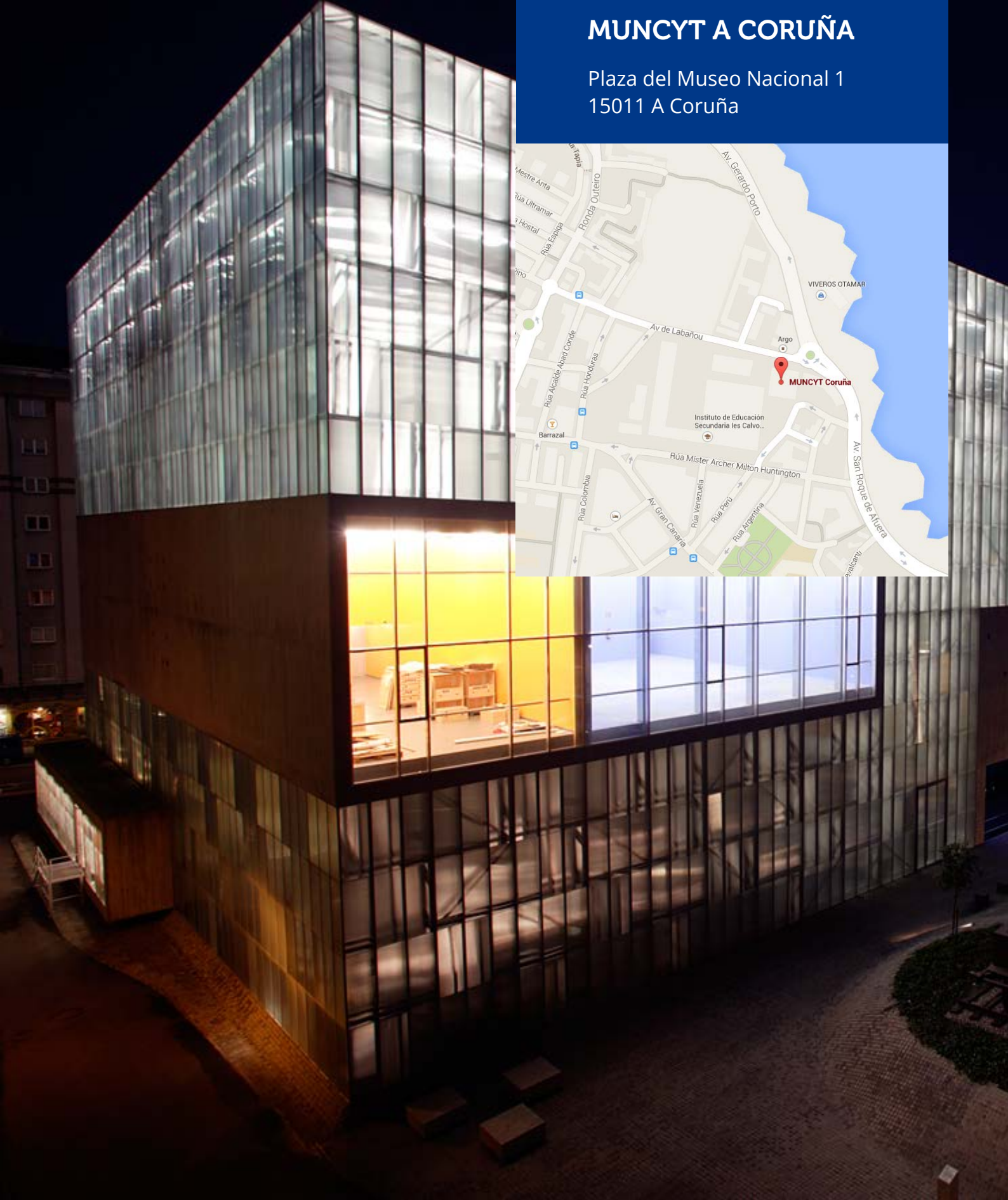
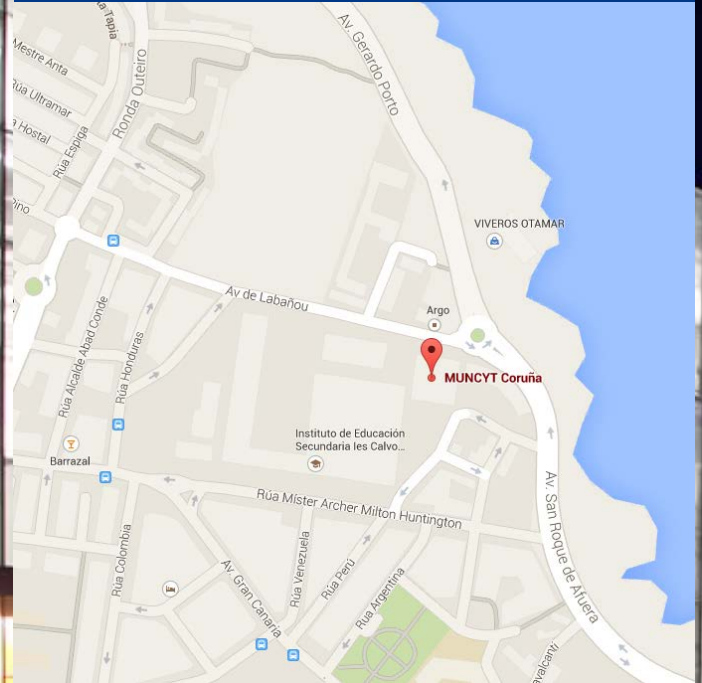






# MUNCYT A CORUÑA

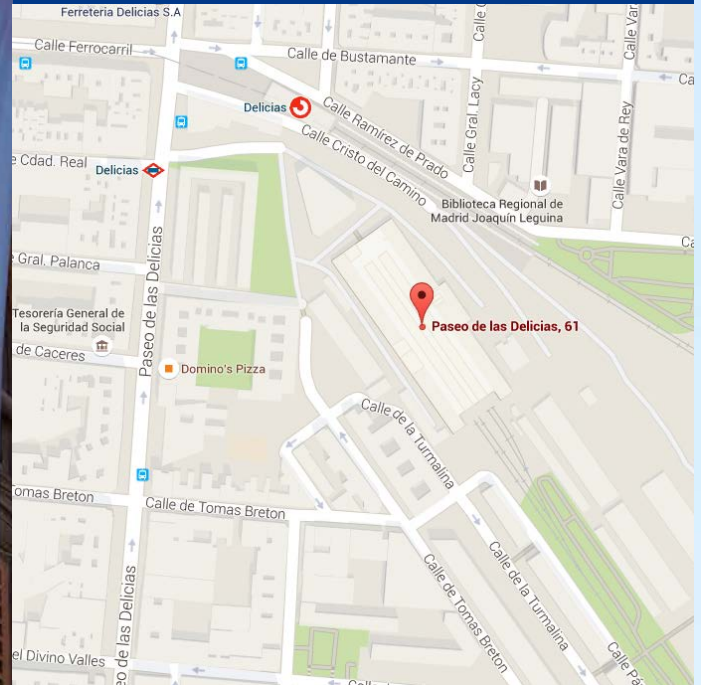
Plaza del Museo Nacional 1  
15011 A Coruña





# MUNCYT MADRID

Paseo de las Delicias, 61  
28045, Madrid



"La auténtica ciencia  
enseña sobre todo  
a dudar y a saberse  
ignorante"

Miguel de Unamuno

\* Todas las sedes cuentan con acceso para personas con movilidad reducida



Para el MUNCYT el servicio a los ciudadanos constituye uno de sus objetivos prioritarios; por este motivo, la mejora permanente de la calidad se instituye como empeño principal de sus máximos responsables.

Con esta "Carta de Servicios" el Museo asume una obligación escrita y pública de calidad de servicio con todos los ciudadanos que diariamente acuden a visitarlo.

Asimismo, se pretende invitar a los ciudadanos a convertirse en protagonistas de nuestra actividad y fomentar su valiosa participación. A este efecto, las puertas del MUNCYT están abiertas a cualquier tipo de sugerencia o queja que posibilite una mejora en la calidad de nuestro trabajo.



# HORARIOS

## MUNCYT ALCOBENDAS

### HORARIO DE INVIERNO

(Desde el 1 de noviembre hasta el 30 de abril)

Lunes cerrado / De martes a viernes de 10:00 a 17:00 h /  
Sábados, domingos y festivos de 11:00 a 19:00 h

### HORARIO DE VERANO

(Desde el 1 de mayo hasta el 31 de octubre)

Lunes cerrado / De martes a viernes de 10:00 a 19:00 h /  
Sábados, domingos y festivos de 11:00 a 20:00 h

MUNCYT Alcobendas permanecerá cerrado los días 1, 6 y  
24 de enero; 1 y 15 de mayo; 24, 25 y 31 de diciembre.

## MUNCYT CORUÑA

### HORARIO DE INVIERNO

(Desde el 15 de septiembre hasta el 30 de junio)

Lunes cerrado / De martes a viernes de 10:00 a 17:00 h /  
Sábados de 11:00 a 19:00 h / Domingos y festivos de 11:00  
a 15:00 h

### HORARIO DE VERANO

(Desde el 1 de julio hasta el 14 de septiembre)

Lunes cerrado / De martes a sábado de 11:00 a 20:00 h /  
Domingos y festivos de 11:00 a 15:00 h

La sede coruñesa permanecerá cerrada los días 1 y 6 de  
enero; Martes de Carnaval; 1 de mayo; y 24, 25 y 31 de  
diciembre.

\* Los menores de 14 años deben estar acompañados de un adulto.

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

[www.muncyt.es](http://www.muncyt.es)

[infomuseo@muncyt.es](mailto:infomuseo@muncyt.es)

MUNCYT CORUÑA. Tel. 689 578 727

MUNCYT ALCOBENDAS. Tel 91 425 09 19

MUNCYT MADRID. Tel. 91 603 74 00 (Oficinas); Tel. 91 603 74 16 (reservas visitas)



El Museo Nacional de Ciencia y Tecnología (MUNCYT) es un museo de titularidad estatal dependiente de la Dirección General de Política de Investigación, Desarrollo e Innovación (Secretaría de Estado de Investigación, Desarrollo e Innovación) del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad y gestionado por la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT).

Los fines principales del Museo son: contribuir a la educación científica efectiva y de calidad; conservar y poner en valor el patrimonio histórico científico y tecnológico; ser escaparate de la ciencia y la tecnología españolas.

La educación científica de toda la población es una nueva tarea que los poderes públicos deben asumir en pro de la cohesión social. Es una demanda de nueva generación, cuya necesidad de respuesta se acrecienta con la rapidez de los cambios del mundo actual.

Ante una necesidad social de este calado, una institución de ámbito nacional como el MUNCYT puede y debe reivindicar un espacio propio. Este espacio puede defenderse desde cuatro valores que vienen caracterizando la tarea de los museos y centros de divulgación científica en los dos últimos decenios y se manifiesta en una información y actividad comunicativa con cuatro características: rigor, credibilidad, accesibilidad y comprensibilidad.



## Exposición permanente

El Museo Nacional de Ciencia y Tecnología muestra más de 500 piezas en la exposición permanente de su sede de Alcobendas, aproximadamente 250 en su sede de A Coruña y unas 30 en la sección visitable de los almacenes de Madrid. Las colecciones más antiguas del Museo son las relacionadas con las áreas de conocimiento vinculadas a la astronomía, las matemáticas, la física, la química, la medicina, la industria o los transportes.

## Exposiciones temporales

El MUNCYT dispone de espacios destinados a exposiciones temporales relacionadas con sus colecciones en ambas sedes.

## Ventanas del MUNCYT

Se trata de un programa puesto en marcha por el museo en 2008 para extender su presencia por toda la geografía española. Desde entonces, se han abierto varios espacios en distintos museos de ciencia y planetarios del país con rotación de piezas que, salvo expreso deseo del centro asociado se exponen durante un periodo mínimo de un año.

Las Ventanas del MUNCYT actúan como escaparate de la colección del MUNCYT más allá de sus sedes. Se realizan en colaboración con los principales museos, planetarios y centros de ciencia de España. Son espacios expositivos que permiten conocer piezas del Museo y que se presentan acompañados de un soporte audiovisual que sitúa la pieza en su contexto histórico ilustrando su funcionamiento.

## Programas públicos y visitas guiadas

En el MUNCYT se realizan actividades didácticas y de divulgación relacionadas con sus colecciones.



## Biblioteca y servicio de atención al investigador

El catálogo se halla disponible *on line* en la siguiente dirección electrónica:

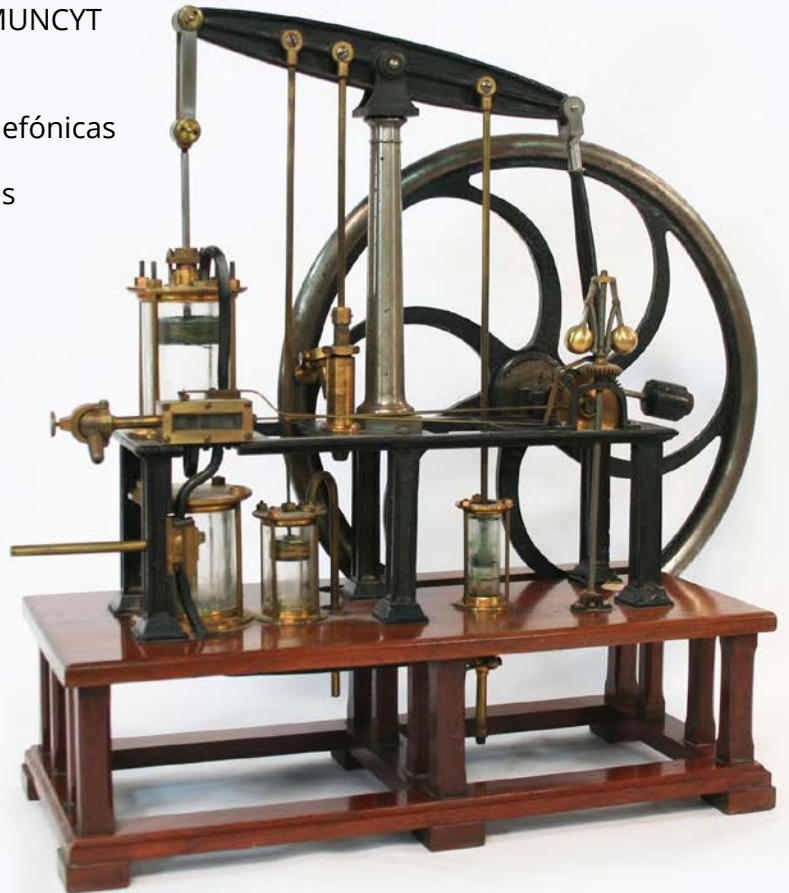
<http://www.idi.mineco.gob.es/bibliotecamnct/inicio.do>

El horario de consulta en sala en la sede del MUNCYT en Madrid (Paseo de las Delicias nº 61) es de lunes a viernes, de 9:00 a 14:30 h; el acceso es libre y está principalmente orientado a investigadores, profesores, estudiantes universitarios y público interesado en la historia de las ciencias y las técnicas.

El horario de consulta en sala en MUNCYT Coruña (Plaza del Museo Nacional 1, 15011 A Coruña) es de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 h, y con reserva previa de lunes a jueves de 15:00 a 17:00 h.

Los servicios que ofrece la biblioteca del MUNCYT son, entre otros:

- Consulta directa en sala y consultas telefónicas
- Información y orientación bibliográficas
- Acceso a bases de datos *on line*
- Reproducción de documentos



## COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

La relación de servicios prestado por el MUNCYT y los derechos concretos de los usuarios, recogidos en esta Carta de Servicios, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Proporcionar a los visitantes información de forma presencial sobre el contenido del itinerario de las exposiciones en un plazo inferior a 15 minutos.
- Responder a las solicitudes de visitas para grupos en el plazo de tres días laborables desde el momento de su petición.
- Actualizar la página web del Museo en el plazo de las 24 horas siguientes al cambio de programación de cada temporada.
- Responder a las peticiones para acceder y consultar los fondos del Museo en el plazo de una semana.

## INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN

El MUNCYT establece los siguientes indicadores para evaluar la calidad de los servicios prestados y el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios:

- Porcentaje de peticiones de información presencial sobre el contenido e itinerario de las exposiciones atendidas en un plazo superior al comprometido.
- Porcentaje de respuestas, en el plazo de tres días laborables desde el momento de su solicitud, a peticiones de visitas para grupos.
- Porcentaje de actualizaciones de la página web efectuadas en el plazo de las 24 horas siguientes al cambio de programación de cada temporada.
- Porcentaje de peticiones atendidas, en el plazo de una semana, sobre consultas de los fondos del Museo por parte de los investigadores

## **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS**

Cuando los servicios prestados por el MUNCYT no respondan a los compromisos de calidad contraídos, los ciudadanos podrán dirigir un escrito de reclamación a la Dirección del Museo. En caso de incumplimiento, el Director del Museo, responsable de la Carta de Servicios, informará al reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia. En ningún caso las quejas, sugerencias o reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la administración.

## **PROTOCOLO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Según lo dispuesto en el Artículo 15 del 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 (BOE-A-2007-12352), los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, mediante el correo postal, y por medios telemáticos en la siguiente dirección electrónica: <https://sede.micinn.gob.es/stfls/sede/Ficheros/formularioquejasysugerencias.pdf>

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del Museo presentándolas a través de los siguientes canales:

- Presencial y postal: En el propio Museo (Calle del Pintor Velázquez 5, 28100, Alcobendas, Madrid); en el Registro General del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad (Paseo de la Castellana 162, 28071, Madrid).
- Electrónica: Mediante firma o DNI electrónico a través de la siguiente URL: [https://serviciosede.mineco.gob.es/FB/HomeQuejas.aspx?control=124\\_QS](https://serviciosede.mineco.gob.es/FB/HomeQuejas.aspx?control=124_QS)





GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ECONOMÍA, INDUSTRIA  
Y COMPETITIVIDAD



**MUNCYT**  
MUSEO NACIONAL DE  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA



Calidad  
Administración Pública