



# Carta de Servicios Museo Nacional de Ciencias Naturales

2016  
2019

Museo Nacional de Ciencias Naturales (MNCN) es uno de los museos de Historia Natural más antiguos del mundo. Su origen está en el Real Gabinete de Historia Natural definitivamente establecido por Carlos III al adquirir las colecciones de D. Pedro Franco Dávila en 1771. El Museo abrió al público en 1776, se enriqueció progresivamente con colecciones científicas adquiridas tanto en España como en el extranjero, 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 por la Unión Europea, a través del programa IHP-INF-00-1, Gran Instalación Científica Europea, junto con el Real Jardín Botánico (CSIC), en reconocimiento a su singularidad y relevancia para la comunidad científica.

El MNCN asume con esta "Carta de Servicios" la obligación escrita y pública de garantizar la misión que tiene encomendada en las tres áreas de aplicación de su actividad:

- Garantizar la protección, conservación y restauración de los bienes de valor histórico y científico que integran su patrimonio, así como promover su incremento, enriquecimiento y mejora.
- Desarrollar y coordinar estudios científicos encaminados a mejorar el conocimiento de la diversidad geológica, los patrones y procesos en la evolución de la vida, los cambios de la biodiversidad, el funcionamiento a largo plazo de los ecosistemas, y los mecanismos adaptativos a los ambientes cambiantes.
- A través de sus exposiciones, el Museo realiza una labor de difusión y divulgación de la biodiversidad en España, de los avances en ecología animal, de los hallazgos paleontológicos de relevancia mundial, de los sistemas de control de riesgos volcánicos, de los rasgos geológicos que permiten detectar cambios climáticos y de otros tantos proyectos y estudios de investigación en ciencias naturales.
- A través de los programas públicos impulsa el conocimiento de las ciencias naturales y las acerca a la sociedad, mostrando el trabajo de los investigadores y los fondos de colecciones del Museo.
- A través de proyectos de investigación el MNCN promueve el conocimiento en ciencias naturales (biología y geología) y contribuye a la formación y especialización de personal científico y técnico en estas áreas.

Su objetivo de calidad es la "mejora continua" de los servicios que ofrece al ciudadano, para lo que promueve la implicación de éste a través de los canales de participación aquí definidos.

## INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN

El MNCN es en la actualidad un instituto de investigación dependiente de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), del Ministerio de Economía y Competitividad (MINECO), y un museo. El Museo fomenta y garantiza 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.

El Museo cuenta para la investigación con los servicios de los laboratorios, las estaciones de campo. La Colecciones científicas, la biblioteca, y el archivo. Como museo destacan sus exposiciones, así como el desarrollo de programas públicos de difusión y divulgación científica dirigidos a escolares y público general.

## SERVICIOS

### Investigación

Para el desarrollo de la investigación, el MNCN cuenta con laboratorios especializados que cubren aspectos fundamentales de la investigación del centro.

Estos laboratorios son: Biogeografía informática, Cromatografía, Ecofisiología, Geología, Histología, Sistemática Molecular, Tafonomía, Morfología Virtual, Animalario, y Banco de Germoplasma, y Laboratorio de Técnicas No destructivas: Microscopías y Espectroscopías (Microscopía Electrónica: EDS-WDS-CL, Microscopía Confocal, Espectroscopía Raman-y Espectroscopía Raman con control de Temperatura, Tomografía Computerizada de Rayos X-CT SCAN, Microscopía Óptica 3D de alta resolución-Interferometría, Análisis Térmico Diferencial-ATD/ATG, Análisis de tamaños de partículas: Laser Coulter).

El MNCN cuenta además con tres estaciones de campo, un Servicio de Fotografía, y el Servicio interno de Restauración.

### Préstamo de ejemplares

Las colecciones científicas del MNCN se prestan, exclusivamente, para exposiciones y otros eventos culturales y científicos, a instituciones reconocidas que cumplan con las normas adecuadas para su cuidado y seguridad, y en ningún caso a particulares. Los préstamos deben solicitarse por escrito al conservador de la correspondiente colección o a la dirección del Museo. En caso de aceptarse, el solicitante deberá garantizar su correcta conservación y se hará responsable en todo momento del cuidado y seguridad del material.

### Biblioteca y Archivo

La Biblioteca y el Archivo del MNCN conservan la memoria escrita de una institución científica y museística como ésta con más de 240 años de antigüedad.

La biblioteca y el archivo pertenecen a la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, sus fondos están informatizados y son accesibles para su consulta a través del catálogo colectivo de la Red y su consulta puede hacerse vía web.

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

### Actividades para escolares

La Dirección de Programas Públicos asume la relación entre el Museo y la escuela y establece un puente que conecta la educación no formal con los programas oficiales. Durante el curso escolar, el Museo ofrece un amplio programa de actividades educativas adaptadas a diferentes niveles de enseñanza con una duración aproximada de una hora.

• **Visitas guiadas** a las exposiciones, y una gran variedad de talleres en forma de circuitos infantiles, visitas dinamizadas, temáticas, guión y cuentos, talleres-laboratorio con casos prácticos, demostraciones y otras actividades con mayor contenido científico como el Congreso Científico para Escolares dirigido a secundaria y bachillerato, y otras adaptadas a las distintas necesidades educativas propias de adultos y de los grupos de inclusión.

• **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.

• **El Museo va a la escuela** visitando los colegios de la Comunidad Autónoma de Madrid, mostrando distintas facetas del Museo como la investigación, y las colecciones, con una serie de talleres en función del nivel del alumnado. El taller, que no requiere condiciones especiales, se realiza por monitores del Museo desarrollándose las actividades en un aula.

### Actividades para público general y familias

Con el objetivo de promover el conocimiento de la conservación y la importancia de la conservación, 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 periodos de ocio y tiempo libre. Estas actividades se organizan durante los fines de semana, periodos vacacionales y en fechas conmemorativas como la Semana de la Ciencia o el Día Internacional de los Museos. La oferta consta de una variada propuesta de actividades: talleres, cuentacuentos, la noche del museo, visitas guiadas y campamentos urbanos en periodo vacacional.

Los diferentes programas de actividades se difunden vía correo electrónico, y a través de la web del Museo donde se detallan las características, condiciones y modo de inscripción en cada una de las actividades.

Cancelaciones y cambios en el número de asistentes: es imprescindible comunicar por escrito al servicio de concertación de visitas 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.

**Voluntariado.** Un número creciente de voluntarios (Ley del Voluntariado 6/1996), colaboran en algunas de las tareas que se llevan a cabo en el Museo, dirigidas a grupos escolares con una duración de una hora. Se realizan los jueves no festivos de 10 a 13 horas. Es imprescindible hacer la reserva con una antelación mínima de una semana.

### Prensa y comunicación

Este servicio ofrece atención e información a **profesionales** de los medios de comunicación, y emite notas de prensa periódicas sobre la investigación que se realiza en el Museo, las exposiciones y las actividades educativas y culturales. El departamento mantiene al día el apartado de noticias de la web del Museo, está presente en Twitter, Facebook y Google+, y edita trimestralmente la revista digital NaturalMente.

### Utilización de espacios y visitas privadas

La utilización de determinados espacios del Museo para eventos privados es posible realizando una solicitud previa al responsable del Área de Servicios Generales. Las solicitudes son tramitadas por la Gerencia del Museo. Puede solicitarse información sobre las normas y procedimientos de reserva a través del correo electrónico y por teléfono (véase el apartado de direcciones).

### Las exposiciones del MNCN

El Museo ofrece un amplio y variado programa de exposiciones de producción propia, permanentes, y temporales, fundamentalmente sobre Ciencias Naturales y medio ambiente.

La web del Museo dispone de un apartado de exposiciones donde están disponibles fechas, espacios expositivos, y exposiciones itinerantes.

## 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:

• Responder a las solicitudes de información, acceso o uso, por parte de investigadores, o instituciones externas al Museo al **Laboratorio de Técnicas No destructivas: Microscopías y Espectroscopías**, en el plazo de **tres días hábiles** desde la recepción de la solicitud.

• Responder a las solicitudes de información, orientación y 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**.

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

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

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

## INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS

• % de respuestas en el plazo comprometido a las solicitudes de información, acceso o uso, por parte de investigadores, o instituciones externas al Museo, a los Servicios del Laboratorio de Técnicas No destructivas: Microscopías y Espectroscopías.

• % de respuestas en el plazo comprometido a las solicitudes de información, orientación, atención, y consulta de los servicios de biblioteca, archivo y documentación, y de préstamo o canje interbibliotecario.

• % de respuestas en el plazo comprometido a las solicitudes de actividades para escolares o público general y familias.

• % de respuestas en el plazo comprometido a las solicitudes de información de préstamo de exposiciones itinerantes.

• % de respuestas en el plazo comprometido a las solicitudes de reserva de espacios.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

Cuando el ciudadano detecte el incumplimiento de algunos de sus compromisos asumidos por esta Carta de Servicios, y lo ponga en conocimiento del MNCN a través del procedimiento de quejas y sugerencias, recibirá una explicación detallada del titular del organismo de las causas y, en su caso, de las medidas adoptadas para la subsanación de la deficiencia en el servicio prestado.

El incumplimiento de los compromisos no dará lugar a responsabilidad patrimonial, ni económica por parte del MNCN, el CSIC, o de la Administración.

## PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

La participación de los usuarios en la mejora de la prestación de servicios se realizará

• A través del **Sistema de Quejas y Sugerencias** previsto en esta Carta de Servicios.

• También está prevista la participación, a través de la **Sociedad de Amigos del MNCN (SAM)** que realizarán encuestas anuales y transmitirá a la dirección del MNCN las sugerencias de mejora de sus socios.

• Anualmente se realizarán **encuestas** de satisfacción de los usuarios con los servicios o de valoración del personal al objeto de recoger su opinión y sugerencias.

## SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Formas de presentación

• A través de la Sede electrónica del CSIC, <https://sede.csic.gob.es>.

• Presencialmente, entregando el Formulario en cualquiera de las Delegaciones del CSIC en las diferentes Comunidades Autónomas.

• En el Registro General del CSIC.

• Por correo postal enviándolo a la siguiente dirección: Unidad de Calidad del CSIC, Calle Serrano 117, 28006 Madrid

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Gerencia del MNCN

c/ José Gutiérrez Abascal, 2. 28006 Madrid

Tf: 91.411.13.28

## INFORMACIÓN GENERAL DEL MUSEO NACIONAL DE CIENCIAS NATURALES

Museo Nacional de Ciencias Naturales

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

Centralita: Tf: 91 411 13 28 • 91 561 86 07 • Fax: 91 564 50 78

Asuntos generales y protocolarios

(Reserva y alquiler de espacios)

Tf: 91 411 13 28

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

Servicios de Apoyo a la Investigación: Laboratorios

Tf: 91 411 13 28

Cromatografía, Geología, Histología, Sistemática Molecular, Tafonomía, Morfología Virtual, Microscopía Óptica, Animalario, Banco de Germoplasma, Servicio de Restauración, y Laboratorio de Técnicas No destructivas: Microscopías y Espectroscopías.

Laboratorio de Técnicas No destructivas: Microscopías y Espectroscopías

Tf: 91 411 13 28

El laboratorio consta de los laboratorios de: 1/ Microscopía Electrónica: EDS-WDS-CL, 2/ Microscopía Confocal, 3/ Espectroscopía Raman-y Espectroscopía Raman con control de Temperatura, 4/ Tomografía Computerizada de Rayos X-CT SCAN, 5/ Microscopía Óptica 3D de alta resolución-Interferometría, 6/ Análisis Térmico Diferencial-ATD/ATG, 7/ Análisis de tamaños de partículas: Laser Coulter

Colecciones científicas

Tf: 91 411 13 28

Anfibios y reptiles, Aves, Mamíferos, Ictiología, Entomología, Malacología, Invertebrados, Artrópodos, Tejidos y órganos de Paleontología y Paleobotánica, Paleovegetales y Prehistoria. Bellas Artes e Instrumentos Científicos. Tejidos y ADN, Fonoteca Zoológica, y Mediateca.

Biblioteca y Archivo

Tf: Biblioteca: 91 411 13 28

[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, y de lunes a viernes 9:00 a 14:30 durante los meses de julio y agosto.

Archivo: de 9 a 14:30 horas de lunes a viernes.

Información actividades público general. (Acceso entrada)

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

Servicio de concertación de visitas (Información y reservas)

Tf., y contestador (grupos escolares): 91 564 61 69

Tf., y contestador 91 411 13 28 ext. 1165 y/o 1237

Fax: 91.561.00.40

[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 h.

Prensa y comunicación

Tf: 91.411.13.28

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

Sociedad de Amigos del Museo Nacional de Ciencias Naturales (SAM)

Tf: 91.411.13.28

[mncn04@mncn.csic.es](mailto:mncn04@mncn.csic.es)

Tienda (Megaterio):

Tf: 91 411 13 28

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

## HORARIOS Y PRECIOS

El Museo abre todos los días del año excepto los lunes no festivos, el 1 y 6 de enero, el 1 de mayo, y el 25 de diciembre (24 y 31 de diciembre tendrán la consideración de no festivos).

	De martes a viernes, domingos y festivos		Sábados y domingos previos a festivos		Sábados de julio y agosto	
	Apertura	Cierre	Apertura	Cierre	Apertura	Cierre
<b>Enero</b>	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
<b>Febrero</b>	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
<b>Marzo</b>	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
<b>Abril</b>	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
<b>Mayo</b>	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
<b>Junio</b>	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
<b>Julio y Agosto</b>	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h	10:00h	15:00h
<b>Septiembre</b>	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
<b>Octubre</b>	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
<b>Noviembre</b>	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
<b>Diciembre</b>	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		

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

El horario de apertura de la biblioteca es de, lunes a viernes de 9:00 a 15:00 en invierno, y de 9:00 a 14:30 en los meses de julio y agosto.

La taquilla general permanecerá abierta hasta 30 minutos antes del cierre del Museo, a partir de este momento no se permitirá el acceso al mismo, se cerrará el servicio de taquillas, y el servicio de vigilancia y/o personal del Museo recomendará al público que vaya dirigiendo su visita hacia la salida del Museo.

## Precios o tarifas

El Museo dispone de entrada con tarifa general y ofrece las modalidades de:

• **Entrada reducida** (con acreditación) a estudiantes; a personas en situación oficial de desempleo, y menores entre 4 años y 16 años cumplidos.

• **Entrada gratuita:** menores de 4 años, mayores de 65 años y personal adscrito a Instituciones del CSIC (con acreditación).

• **Entrada familia numerosa** (con acreditación de título general o individual): 50% de reducción adultos y dos descendientes y, gratuita adultos y tres descendientes o más.

La acreditación de la condición de miembro de los colectivos beneficiarios de reducción o gratuidad, con respecto a la entrada con tarifa general, deberá efectuarse en taquilla 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 tendrá que abonar la diferencia y adquirir una tarjeta general.

Se puede realizar el pago de las entradas con tarjeta bancaria.

Los precios o tarifas están disponibles en la web del museo (<http://www.mncn.csic.es/>).

## Precios especiales

El Museo dispone de entradas para grupo: consultar packs de entrada con actividad incluida. Experimentarea. Taller infantil o cuento: de 3 a 8 años. Entrada gratuita (con acreditación): profesores debidamente acreditados.

Personas con discapacidad, de acuerdo con la definición que realiza del 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 ésta sea imprescindible para que aquél pueda realizar su visita

## MEDIOS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

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.

• Automóvil: El Museo Nacional de Ciencias Naturales no dispone de servicio propio de aparcamiento para el público. Es posible el aparcamiento en la vía pública con tarifas públicas.

eNIP0: 723-15-169-1

## MUSEO NACIONAL DE CIENCIAS NATURALES

c/ José Gutiérrez Abascal, 2. 28006 Madrid. Teléfono: 91 411 13 28

<http://www.mncn.csic.es>