

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

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





DOCUMENTO MATRIZ

Carta de Servicios

Período 2016 - 2019

ÍNDICE

- 1. MUSEO NACIONAL DE CIENCIAS NATURALES.**
 - 1.1. DATOS GENERALES Y LEGALES
 - 1.2. OBJETIVOS
- 2. SERVICIOS PRESTADOS**
 - 2.1. INVESTIGACIÓN
 - 2.1.1. Servicios de apoyo a la investigación: laboratorios
 - 2.2. COLECCIONES CIENTÍFICAS
 - 2.2.1. Préstamo de ejemplares de colecciones científicas
 - 2.3. BIBLIOTECA Y ARCHIVO
 - 2.4. COMUNICACIÓN Y PROGRAMAS PÚBLICOS
 - 2.4.1. Actividades culturales y educativas
 - 2.4.2. Actividades para escolares
 - 2.4.3. Actividades para público general y familias
 - 2.4.4. Prensa y comunicación
 - 2.5. UTILIZACIÓN DE ESPACIOS Y VISITAS PRIVADAS
 - 2.6. LAS EXPOSICIONES DEL MNCN
 - 2.7. NORMATIVA REGULADORA
- 3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS**
 - 3.1. DERECHOS
 - 3.1.1. Derechos constitucionales
 - 3.1.2. Derechos genéricos
 - 3.1.3. Derechos específicos
 - 3.2. DEBERES
- 4. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES CON RESPECTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS.**
 - 4.1. COMPROMISOS DE CALIDAD
 - 4.2. INDICADORES DE CALIDAD
- 5. FORMAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS**
 - 5.1. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
 - 5.1.1. Formas de presentación
 - 5.1.2. Forma y plazos de contestación
 - 5.1.3. Efectos
 - 5.1.4. Normativa
- 6. SISEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS**
 - 6.1. MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO EN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN
 - 6.2. MEDIDAS DE ACCESO AL SERVICIO, Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN



- 7. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIOAMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**
 - 7.1. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
 - 7.2. SISTEMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- 8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO**
 - 8.1. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO
- 9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA: DIRECCIONES POSTALES, ELECTRÓNICAS, TELEFÓNICAS. HORARIOS. PRECIOS. FORMAS DE ACCESO Y MEDIDAS DE TRANSPORTE PÚBLICO. OTROS DATOS DE INTERÉS**
 - 9.1. DIRECCIONES ELECTRÓNICAS, POSTALES, TELEFÓNICAS
 - 9.2. HORARIOS Y PRECIOS
 - 9.2.1. Horarios
 - 9.2.2. Precios o tarifas
 - 9.2.3. Precios especiales
 - 9.3. MEDIOS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO
 - 9.4. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS
 - 9.5. EVALUACIÓN, AÑO DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS



1. MUSEO NACIONAL DE CIENCIAS NATURALES.

1.1. DATOS GENERALES Y LEGALES

El 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 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 de acuerdo con el artículo 59 de la Ley 16/1985, de 25 de junio del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 155), que establece en su tercer párrafo *<Son Museo las instituciones de carácter permanente que adquieren, conservan, investigan, comunican y exhiben para fines de estudio, educación y contemplación conjuntos y colecciones de valor histórico, artístico, científico y técnico o de cualquier otra naturaleza cultural>*, que 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.

El Museo tiene como misión principal conocer la Historia Natural, comprender cómo funciona nuestro planeta y emplear ese conocimiento para intentar resolver los retos que impone la actual crisis medioambiental. Además de la labor educativa y de conservación de las colecciones de Historia Natural desde el MNCN tratamos, a través de la investigación, de responder a las siguientes preguntas ¿Cómo y por qué se origina la biodiversidad? ¿Cómo y por qué funcionan los sistemas naturales? ¿De qué manera podemos preservar la biodiversidad y el funcionamiento de los ecosistemas? ¿Cuáles son los procesos geológicos y sus cambios más recientes, sus riesgos y consecuencias?

1.2. OBJETIVOS

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, pues éstos son una fuente primaria de información del patrimonio natural y constituyen una herramienta de trabajo imprescindible para la investigación en ciencias naturales.

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 incluyendo la evolución, la plasticidad fenotípica y la flexibilidad comportamental, utilizando gran variedad de enfoques y técnicas, y difundir sus resultados en revistas científicas de prestigio, nacionales e internacionales, así como en libros y monografías.

A través de sus **exposiciones** permanentes, temporales e itinerantes, 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 realizados en el Museo. Además, 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.

Establecer **relaciones de colaboración** con otros centros de investigación, universidades, museos e instituciones culturales nacionales o extranjeras para favorecer el intercambio de experiencias y conocimientos, así como para desarrollar proyectos conjuntos.

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.

2. SERVICIOS PRESTADOS

2.1. INVESTIGACIÓN

2.1.1. Servicios de apoyo a la investigación: laboratorios

Para el desarrollo de la investigación, el MNCN 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 otros adscritos a instituciones públicas, y privadas.

El servicio consta de los laboratorios de 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.

Estos servicios y el uso de sus instalaciones, espacios y aparatos son dirigidos y supervisados por personal técnico responsable para las tareas de investigación. (Para solicitar información véase el apartado en web.

<http://www.mncn.csic.es/Menu/Investigacin/Serviciodeapoyoalainvestigacin/>

El MNCN cuenta además con las estaciones de campo: Estación Bio-geológica “El Ventorrillo” (Guadarrama, Madrid), Estación Biológica de Ore-Pontigón (Luarca, Asturias), y Estación Experimental La Higuera (Santa Olalla, Toledo). Asimismo, cuenta con un servicio de fotografía, y el servicio interno de Restauración.

2.2. COLECCIONES CIENTÍFICAS

2.2.1. Préstamo de ejemplares de colecciones científicas

Los fondos de las colecciones científicas del Museo son una herramienta de trabajo fundamental para científicos de todo el mundo lo que lo convierte en un centro de referencia en el estudio de la biodiversidad, la evolución y la geología para investigadores e historiadores de la ciencia. El objetivo de la gestión de la colección es garantizar que sus contenidos se encuentren disponibles para su uso, sin comprometer su conservación para las generaciones futuras, y ello supone el establecimiento de diferentes normas de acceso a la mismas con



plazos dilatados en el tiempo, para respuesta o atención a solicitudes de información, visita o préstamo, a través de estos servicios de colecciones.

El servicio consta de las colecciones de Anfibios y reptiles. Aves. Mamíferos. Ictiología. Entomología. Malacología. Invertebrados. Artrópodos. Geología. Geología. Paleoinvertebrados y Paleobotánica. Paleovertebrados y Prehistoria. Bellas artes e Instrumentos científicos. Tejidos y ADN, Fonoteca zoológica, y Mediateca.

Las colecciones científicas del MNCN pueden ser consultadas y visitadas, además de por el propio personal investigador del instituto por científicos ajenos al Museo, previa petición al conservador o conservadora de la colección, y sus fondos 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.

Es conveniente tener presente ante la solicitud de información, visita o préstamo de fondos de colecciones que por necesidades de espacio y condiciones de mantenimiento, éstas se encuentran en algunos casos fragmentados en ubicaciones diferentes, y en otros casos físicamente separados con distancias que implican desplazamientos largos. Además, ciertas piezas tienen unas dimensiones tales, en peso y/o volumen, que implica para su desplazamiento unas condiciones y medios especiales.

Los préstamos deben solicitarse por escrito de la institución solicitante, al conservador o conservadora de la correspondiente colección. En caso de aceptarse, el solicitante deberá garantizar su correcta conservación y se hará responsable en todo momento del cuidado y seguridad del material comprometiéndose según los procedimientos establecidos para el préstamo de ejemplares y según especificaciones detalladas y accesibles en la página web del Museo para la gestión de colecciones científicas. El préstamo también podrá tramitarse a través de Dirección mediante escrito.

(Para solicitar información véase el apartado en la web del Museo.

(http://www.mncn.csic.es/Menu/Coleccionesydocumentacin/Colecciones/seccion=1196&idioma=es_ES.do)

2.3. BIBLIOTECA Y ARCHIVO

La Biblioteca del MNCN cuenta con un Catálogo Bibliográfico que reseña más de 4.300 títulos de publicaciones periódicas, de ellos en torno a 1.000 son colecciones abiertas, que se reciben actualmente (boletines, anales y memorias de las grandes instituciones de España, Europa y América dedicadas a la Historia Natural en su mayoría desde sus primeros números). En sus depósitos custodia la que pasa por ser la primera revista del mundo occidental: el famoso "Journal des savants" que empieza su edición en 1665. Además, cuenta con una Biblioteca Virtual, el punto único de acceso a los recursos electrónicos del CSIC (bases de datos, revistas y libros electrónicos, portales, catálogos,...). Es un servicio ofrecido por 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 de Bibliotecas vía web (<http://bibliotecas.csic.es/catalogos>).

El Archivo del Museo conserva la memoria escrita de una institución científica y museística como ésta con más de 240 años de antigüedad. Existen antecedentes documentales anteriores a su fundación oficial en 1771. Desde entonces hasta la fecha, sigue incrementando sus fondos con los ingresos ordinarios procedentes de las distintas unidades productoras que en la actualidad conforman la institución.

El valor informativo de sus documentos es muy interesante para la historia de las Ciencias Naturales, no solamente en el campo de la Zoología, Geología o Mineralogía, también en otras



áreas que históricamente estuvieron adscritas a lo que se conocía como "Historia Natural", como por ejemplo, la Paleontología, Etnografía, Antropología, etc. De hecho, el antiguo Gabinete de Historia Natural será el primero en atesorar colecciones de esas características a partir de las cuales se formarán a lo largo de los siglos XIX y XX otros nuevos Museos creados para ello, entre ellos: El Museo Arqueológico Nacional, el Museo de Antropología y el Museo de América.

La Biblioteca y el Archivo del Museo son servicios científico-técnicos dentro de la estructura orgánica del CSIC. La Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI) es la responsable de la coordinación y desarrollo de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, así como del control y gestión de su automatización, su objetivo es modernizar sus servicios y aprovechar al máximo sus recursos.

La Biblioteca y el Archivo del MNCN ofrecen una amplia gama de servicios recogidos en la Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, necesarios para cubrir las necesidades de información científica de sus usuarios y se ocupan de la correcta accesibilidad y utilización de sus recursos de información y colecciones. La función primordial es apoyar la labor investigadora que desempeña el CSIC, sin perjuicio de que esta función redunde en beneficio del resto de la comunidad científica y de la sociedad en su conjunto.

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. A continuación el enlace a estas web

Web de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC:

<http://bibliotecas.csic.es/normativa-carta-de-servicios-y-documentacion-complementaria>

Web de la Biblioteca MNCN:

<http://www.mncn.csic.es/Menu/Coleccionesydocumentacin/Biblioteca/>

Web del Archivo MNCN:

<http://www.mncn.csic.es/Menu/Coleccionesydocumentacin/Archivo/>

Horario de atención personal al público en sala de ambos servicios:

-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.

2.4. COMUNICACIÓN Y PROGRAMAS PÚBLICOS

2.4.1. Actividades culturales y educativas

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

2.4.2. 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.

El programa educativo del Museo tiene el objetivo de dinamizar la visita en grupo a través de una metodología activa basada en el aprendizaje por descubrimiento dirigido y de una variada

oferta de actividades en las que se pretende mostrar el trabajo de los científicos y las colecciones del Museo.

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 explicadas por monitores especializados, o por voluntarios culturales (los jueves), 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 el Congreso Científico para Escolares dirigido a secundaria y bachillerato, y otras actividades 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. Acercamos el Museo a la escuela visitando los colegios de la Comunidad Autónoma de Madrid, mostrando distintas facetas del Museo como la investigación, las colecciones, las exposiciones y sus actividades con una muestra de ejemplares de nuestras colecciones científicas para dar comienzo a 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.

Horarios y contactos: de lunes a viernes, 09 a 14 h. Emails: reservas@mncn.csic.es, publico@mncn.csic.es. Teléfonos y contestadores (grupos escolares): 91.564.61.69, y 91.411.13.28 ext. 1165 y/o 1237. Fax: 91.561.00.40,

2.4.3. Actividades para público general y familias

Con el objetivo de promover el conocimiento en biodiversidad 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, períodos 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, campamentos urbanos en período 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.

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

Condiciones del grupo. Se considera grupo a partir de 12 personas. Es obligatorio, al menos, 1 acompañante por cada 20 personas que se responsabilizará del grupo durante toda la visita. Con el fin de lograr un clima adecuado para los grupos visitantes, 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.

Se puede solicitar el servicio de visita explicada por monitores especializados.



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.

Horarios y contactos de información actividades público general. (Acceso entrada): de 10 a 17 horas, excepto lunes. Email: info.edu@mncn.csic.es; Teléfono: 91 411 1328 ext. 1273,

Voluntariado. Un número creciente 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. Son gratuitas y se realizan los jueves no festivos de 10 a 13 horas. Es imprescindible hacer la reserva con una antelación mínima de una semana.

2.4.4. 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, Google+, y edita trimestralmente la revista digital NaturalMente.

Contacto y teléfono: comunicacion@mncn.csic.es; 91 411 13 28 ext. 1259 – 1211.

2.5. UTILIZACIÓN DE ESPACIOS Y VISITAS PRIVADAS

La utilización de determinados espacios del Museo 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 apartado de direcciones).

2.6. 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; entre sus objetivos más inmediatos se encuentra la difusión al gran público del conocimiento científico actual en el campo de las ciencias de la naturaleza (Biología y Geología) y de los recursos naturales.

El Departamento de Exposiciones pone a disposición de otros museos e instituciones públicas y privadas sus exposiciones temporales, convertidas a itinerantes, para difundir el patrimonio del Museo, sus proyectos de investigación, las colecciones científicas, los archivos histórico y bibliográfico; y acoge en sus salas exposiciones itinerantes realizadas por otras instituciones creando líneas de colaboración con gran variedad de instituciones museísticas, y artistas relacionados con la naturaleza. Estas características han hecho que este departamento sea singular y pionero dentro del panorama museístico actual, y nos permite afrontar proyectos al margen de los circuitos expositivos habituales, intentando cubrir en todo momento tanto las líneas de investigación del Museo como los temas con mayor demanda social.

De las exposiciones itinerantes puede solicitarse información mediante escrito de la entidad receptora a la Dirección del Museo.

La web del Museo dispone de un apartado de exposiciones donde están disponibles fechas, espacios expositivos, y exposiciones itinerantes. La información en web se actualiza con cada nueva o futura exposición.



2.7. NORMATIVA REGULADORA

General

- Artículo 44.1 de la Constitución española, 1978
- Ley 16/1985, de 25 de Junio (BOE de 29 de junio) del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- 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.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Relacionada con la Agencia Estatal CSIC

- Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos.
- 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.
- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- Plan Estratégico CSIC 2014-2017.

Relacionada con las Colecciones científicas

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

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.

3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

3.1. DERECHOS

3.1.1. Derechos constitucionales

Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho. (Artículo 44.1 de la Constitución española, 1978).

3.1.2. Derechos genéricos

A ser tratados con respeto y deferencia por parte de las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitar a los usuarios el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. (Artículo 35.i, Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

Exigir responsabilidades a las Administraciones Públicas y al personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente. (Artículo 35.j, Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).



Los derechos recogidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

3.1.3. Derechos específicos

Recibir atención.

Ser informado de los requisitos y condiciones en los que puede realizar la visita.

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 en la normativa vigente.

A recibir información vía correo electrónico, si se han proporcionado datos electrónicos, y a través de la web del Museo donde se detallan las características, condiciones y modo de inscripción en cada una de las actividades, así como de las exposiciones que se realizan en el Museo.

3.2. DEBERES

Es obligatorio, al menos, un (1) acompañante por cada 20 personas que formen parte de un grupo que se responsabilizará del mismo durante toda la visita.

Con el fin de lograr un clima adecuado para los grupos visitantes, 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.

Con el fin de lograr el clima de tranquilidad y reflexión que requiere el disfrute de las obras expuestas para los visitantes, el Museo se reservará el derecho de suspender la visita de aquel ciudadano o ciudadana 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. (Ver web Museo gestión de colecciones científicas).

4. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES CON RESPECTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS.

4.1. 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:

- 4.1.1. 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. El laboratorio de Técnicas No destructivas: Microscopías y Espectroscopías consta de: 1/Laboratorio de Microscopía Electrónica : EDS-WDS-CL, 2/Laboratorio de Microscopía Confocal, 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 3D de alta resolución-Interferometría, 6/Laboratorio de Análisis Térmico Diferencial-ATD/ATG, 7/Laboratorio de análisis de tamaños de partículas: Laser Coulter

- 4.1.2. 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**.
- 4.1.3. 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.
- 4.1.4. Responder a las solicitudes información de préstamo de **Exposiciones** itinerantes en el plazo de **cinco** días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- 4.1.5. Responder a las solicitudes de **reservas de espacios** en el plazo de **tres** días hábiles desde la recepción de la solicitud.

4.2. INDICADORES DE CALIDAD

Indicador (%)	
4.2.1	% de respuestas en el plazo comprometidos 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.
4.2.2	% de respuestas en el plazo comprometido a las solicitudes de información, orientación y atención, y consulta de los servicios de biblioteca, archivo y documentación; y de préstamo o canje interbibliotecario.
4.2.3	% de respuestas en el plazo comprometido a las solicitudes de actividades para escolares o público general y familias.
4.2.4	% de respuestas en el plazo comprometido a las solicitudes de información de préstamo de exposiciones itinerantes.
4.2.5	% de respuestas en el plazo comprometido a las solicitudes de reserva de espacios.

5. FORMAS DE COLABORACIÓN O 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.

Canales de **contacto** (postal, electrónico, telefónico, y fax) establecidos por el MNCN.

Buzones o sistemas de atención presencial al usuario disponibles en la biblioteca.

5.1. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



Los usuarios del Museo podrán participar en la mejora de los servicios prestados, su funcionamiento o sus dependencias utilizando los canales y el procedimiento que la institución ha establecido en su Sede electrónica <https://sede.csic.gob.es>

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

5.1.1. Formas de presentación

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

- A través de la Sede Electrónica del CSIC ; <https://sede.csic.gob.es/quejas-y-sugerencias>.
Del formulario de Quejas y Sugerencias, una vez pulsado, se podrán obtener tantas copias como se estime oportuno para su cumplimentación de forma manual.
- Presencialmente; entregando el formulario en el Museo Nacional de Ciencias Naturales, en el registro general del CSIC o bien, presentándolo en cualquiera de las Delegaciones del CSIC en las diferentes Comunidades Autónomas.
- Por correo postal a la Unidad de Calidad del CSIC. C/ Serrano 117. 28006 Madrid.
- Telemáticamente a través del buzón de quejas y sugerencias del qys.sede@csic.es

5.1.2. Forma y plazos de contestación

Recibido el formulario, la Unidad responsable correspondiente deberá informar al ciudadano en el plazo de **veinte** días hábiles.

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 correo postal, por este orden. En caso de incumplimiento el interesado puede dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio, Pº de la Castellana 162, 28071 Madrid. sgafriis1@micinn.es (Artículo 16.3 del RD 951/2005).

5.1.3. Efectos

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

5.1.4. Normativa

La normativa básica en la que se regulan los formularios de Quejas y Sugerencias se recoge en el 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 y Corrección 22/9/2005).



6. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

6.1. 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 las condiciones de prestación.

6.2. MEDIDAS DE ACCESO AL SERVICIO, Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

El Museo dispone 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.

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.

7. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIOAMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

7.1. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Valorar el grado de consecución de los objetivos de los sucesivos planes de evaluación y estratégicos del CSIC.

7.2. 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 a determinados grupos formación específica para intervenir en casos de emergencia.

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.

8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

8.1. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO



Cuando el ciudadano detecte el incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos por esta Carta de Servicios, y lo ponga en conocimiento del Museo 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 Museo y de la Administración.

9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA: DIRECCIONES POSTALES, ELECTRÓNICAS, TELEFÓNICAS. HORARIOS. PRECIOS. FORMAS DE ACCESO Y MEDIDAS DE TRANSPORTE PÚBLICO. OTROS DATOS DE INTERÉS

9.1. DIRECCIONES ELECTRÓNICAS, POSTALES, TELEFÓNICAS

Servicios web MNCN:

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

<http://www.facebook.com/MNCNcomunica>

<https://twitter.com/MNCNcomunica>

<https://plus.google.com/b/109694493698779970035/109694493698779970035/posts>

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 ∞∞ Fax: 91.564.50.78

Asuntos generales y protocolarios (Reserva y alquiler de espacios)

Tf: 91.411.13.28

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.

Servicio web:

http://www.mncn.csic.es/Menu/Investigacin/Serviciodeapoyoalainvestigacin/seccion=1221&idoma=es_ES.do

Laboratorio de Técnicas No destructivas: Microscopías y Espectroscopías



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

Tf: 91.411.13.28

Servicio web: <http://www.mncn.csic.es/Menu/Investigacin/Serviciodeapoyoalainvestigacin>

Colecciones científicas

Tf: 91.411.13.28

Anfibios y reptiles, Aves, Mamíferos, Ictiología, Entomología, Malacología, Invertebrados, Artrópodos, Geología, Paleoinvertebrados y Paleobotánica. Paleovertebrados y Prehistoria. Bellas Artes e Instrumentos Científicos. Tejidos y ADN, Fonoteca Zoológica, y Mediateca.

Servicio web:

http://www.mncn.csic.es/Menu/Coleccionesydocumentacin/Colecciones/seccion=1196&idioma=es_ES.do

Biblioteca y Archivo:

Servicio web del Catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas: <http://bibliotecas.csic.es/catalogos>

Web de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC: <http://bibliotecas.csic.es/normativa-carta-de-servicios-y-documentacion-complementaria>

Servicio web: Biblioteca MNCN:

<http://www.mncn.csic.es/Menu/Coleccionesydocumentacin/Biblioteca/>

Servicio web: Archivo MNCN:

<http://www.mncn.csic.es/Menu/Coleccionesydocumentacin/Archivo/>

Tf: Biblioteca: 91 411 13 28

biblioteca@mncn.csic.es

Tf: Archivo: 91.411.13.28

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

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

publico@mncn.csic.es

de lunes a viernes, 09 a 14 h.

Prensa y comunicación:

Tf: 91.411.13.28

comunicacion@mncn.csic.es

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

Tf: 91.411.13.28

mcnc104@mncn.csic.es

Servicio web: <http://www.sam.mncn.csic.es>

Tienda (Megaterio):

Tf: 91 411 13 28

megaterio@mncn.csic.es

Servicio web: <http://www.megaterio.es/>

Sede Electrónica CSIC:

Servicio web: <https://sede.csic.gob.es/>

9.2. HORARIOS Y PRECIOS

9.2.1. Horarios

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
Enero	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		



Febrero	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
Marzo	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
Abril	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
Mayo	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
Junio	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
Julio y Agosto	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h	10:00h	15:00h
Septiembre	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
Octubre	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
Noviembre	10:00h	17:00h	10:00h	20:00h		
Diciembre	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 con dirección hacia la salida del Museo.

9.2.2. 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 de más de 4 años y hasta a 16 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 alguno 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 entrada general.

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

9.2.3. Precios especiales

El Museo dispone de entradas para grupo: consultar Packs de entrada más actividad.

Experimentárea

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 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 ésta sea imprescindible para que aquél pueda realizar su visita

Se puede realizar el pago de las entradas con tarjeta bancaria. Los cambios de precios y sus actualizaciones serán anunciados con antelación en la página web (<http://www.mncn.csic.es/>).

9.3. MEDIOS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

Cómo llegar <http://bit.ly/1JeJwbn>

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.



9.4. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Gerencia MNCN. c/ José Gutiérrez Abascal, 2. 28006 Madrid

Tf.: 91.411.13.28

gerencia@mncn.csic.es

9.5. EVALUACIÓN, AÑO DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios se hará anualmente, y sus resultados se publicarán como anexo a la memoria de la Gerencia y en el apartado de la web del Museo Nacional de Ciencias Naturales (CSIC).



El período de vigencia de esta Carta de Servicios es 2016-2018.