

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Museo Nacional de Ciencia y Tecnología establece los siguientes compromisos con respecto a la prestación de los servicios, que se ajustarán a la normativa mencionada anteriormente:

COMPROMISOS DE CALIDAD

La relación de servicios prestados 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 e 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 recepción.
- Responder a las solicitudes de información, orientación, atención y consulta de los servicios de biblioteca, archivo y documentación en el plazo de diez días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder a las solicitudes de información de préstamo de exposiciones itinerantes en el plazo de diez días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder a las solicitudes de reservas de espacios en el plazo de diez días hábiles desde la recepción de la solicitud.

INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

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 atendidas de información presencial sobre el contenido e itinerario de las exposiciones en el plazo establecido.
- Porcentaje de solicitudes atendidas, en el plazo de tres días laborables desde el momento de su recepción, a peticiones de visitas para grupos.
- Porcentaje de peticiones atendidas, en el plazo de diez días desde el momento de su recepción, sobre consultas de los fondos del Museo por parte de los investigadores en biblioteca, archivo o documentación.
- Porcentaje de solicitudes atendidas acerca del préstamo de exposiciones itinerantes en el plazo de diez días hábiles tras la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de solicitudes atendidas respecto a la solicitud de reserva de espacio en el plazo de diez días tras la recepción de la solicitud.

El Museo Nacional de Ciencia y Tecnología de España (MUNCYT) es un museo de titularidad estatal dependiente de la Secretaría General de Coordinación de Política Científica del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades y gestionado por la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT).

Fue creado por el Real Decreto 1691/1980 de 30 de junio. En la actualidad conserva una colección de más de 18000 piezas de patrimonio histórico científico y tecnológico

DIRECCIONES DE CONTACTO ELECTRÓNICO

La participación en la mejora de los servicios se realizará, telemáticamente, a través de la sede electrónica del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades:
<https://sede.micinn.gob.es/portal/site/eSede/>

Además, el MUNCYT pone a disposición de los ciudadanos y usuarios los siguientes canales electrónicos de comunicación:

- Información general: infomuseo@muncyt.es
- Página Web: www.muncyt.es
- Facebook: facebook.com/muncyt
- Twitter: [@muncyt](https://twitter.com/muncyt)
- Reservas de visitas de grupos para MUNCYT Coruña: reservascor@muncyt.es
- Reservas de visitas de grupos para MUNCYT Alcobendas: reservasmad@muncyt.es
- Reserva de visitas a los almacenes de MUNCYT Madrid: infomuseo@muncyt.es

MUSEO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Paseo de las Delicias 61, 28045, Madrid. Teléfono: 91 603 74 01
www.muncyt.es



MUNCYT
MUSEO NACIONAL DE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARTA DE SERVICIOS 2019-2022



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



MUNCYT
MUSEO NACIONAL DE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



MUNCYT
MUSEO NACIONAL DE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA



SERVICIOS DEL MUSEO

LAS EXPOSICIONES DEL MUNCYT

El Museo Nacional de Ciencia y Tecnología ofrece un amplio y variado programa de exposiciones, permanentes y temporales, en sus dos sedes abiertas al público visitante: Alcobendas y A Coruña. Asimismo, en la sede ubicada en la ciudad de Madrid, cuenta con un centro de documentación abierto a todos los ciudadanos conformado por la biblioteca, el archivo y el almacén –visitable- de la colección.

COLECCIÓN

El MUNCYT conserva más de 18000 piezas, entre instrumentos científicos, aparatos tecnológicos, vehículos de transporte, máquinas herramienta y herramientas industriales. Desde el siglo XVI hasta la actualidad, la mayoría de las piezas proceden de colegios y centros de enseñanza secundaria, universidades e instituciones científicas históricas, colecciones particulares y donaciones.

INVESTIGACIÓN: BIBLIOTECA Y ARCHIVO

La biblioteca del Museo Nacional de Ciencia y Tecnología es un servicio público de referencia y lectura. Su colección está formada en la actualidad por 14900 monografías y cerca de 1300 títulos de publicaciones periódicas. Actualiza a diario su catálogo en línea, disponible en la web del MUNCYT y participa con fondos y servicios en la Red de Bibliotecas Universitarias y Científicas (REBIUN).

El archivo está orientado fundamentalmente al estudio de la colección mediante la recopilación de las imágenes de todas las piezas e instrumentos del museo, así como de bibliografía relacionada con las mismas. Además, se encarga de la organización de la documentación histórica de la institución desde su creación.

DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

• Actividades educativas y culturales

El departamento de Difusión integra los servicios para público en general y grupos escolares y no escolares, contribuyendo a la puesta en valor del patrimonio científico y tecnológico y a la educación científica efectiva y de calidad.

• Prensa y Comunicación

El departamento de Comunicación atiende a profesionales de los distintos medios en consultas relacionadas con la actividad del Museo. Además, está presente en redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram o Flickr.

ALQUILER DE ESPACIOS

La utilización de espacios del Museo es posible mediante solicitud a infomuseo@muncyt.es y su posterior autorización.

USUARIOS DE LOS SERVICIOS

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

• Público general

• Personal investigador, responsables de instituciones externas de administración y servicios, así como empresas de entidades públicas o privadas, en relación con los servicios prestados en el área de investigación.

• Solicitantes de los servicios de investigación de la colección, biblioteca, archivo y documentación.

• Responsables de instituciones externas en relación con la reserva de espacios.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

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)

• Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley (Artículo 29 de la Constitución Española).

DERECHOS GENÉRICOS:

• A la mejora de la cultura científica y tecnológica a través de la formación, la educación y la divulgación (Art. 38.1 de la Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación)

• A tener criterio propio sobre las modificaciones que tienen lugar en su entorno natural y tecnológico (Art. 38.2a de la Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación)

• Al fomento de la divulgación científica, tecnológica e innovadora (Art. 38.2b de la Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación)

• A la protección del patrimonio científico y tecnológico histórico (Art. 38.2e de la Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación)

• Los reconocidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos; entre ellos destacamos: a utilizar medios electrónicos en los términos previstos en la misma ley y a la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en nuestros ficheros, sistemas y aplicaciones, así como a la fiabilidad de la información.

• Aquellos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, como son:

- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.

- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios de los servicios ofertados por el MUNCYT podrán participar en la mejora de los servicios prestados presencialmente, mediante correo postal y a través de medios telemáticos:

• Presencial y postal: En las sede del Museo (Calle Pintor Velázquez 5, 28100, Alcobendas, Madrid; Praza do Museo Nacional de Ciencia, 1. 15011 A Coruña) o en la División de Atención al Ciudadano, Transparencia y Publicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, Paseo de la Castellana 162, 28071, Madrid.

• Electrónica: Mediante firma o DNI electrónico a través de la sede electrónica del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades: https://sede.micinn.gob.es/portal/site/eSede/

• Además de en el propio Museo, las quejas y sugerencias podrán presentarse en cualquier otra Unidad de Quejas y Sugerencias u oficina de registro de los servicios centrales y periféricos de la Administración General del Estado, conforme al procedimiento establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de calidad en la Administración General del Estado.

PLAZOS DE RESPUESTA

Recibida la queja o sugerencia, la unidad a la que se refiere informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 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 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

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

• Escritos remitidos a la Dirección del Museo

• La formulación de quejas y sugerencias que consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios