

# Carta de Servicios Museo Nacional de Ciencias Naturales

2019  
2022

El Museo Nacional de Ciencias Naturales (MNCN) es uno de los museos de Historia Natural más antiguos del mundo. Abrió 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.

## SERVICIOS DEL MUSEO

### 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.

### Colecciones Científicas. Biblioteca y Archivo

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.

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

### Comunicación y Programas Públicos

#### 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.

#### Prensa y comunicación

Este servicio ofrece atención e información a profesionales de los medios de comunicación. Además, está presente en Twitter, Facebook e Instagram, y edita trimestralmente la revista digital *NaturalMente*

### 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.

## 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.

### 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 de las personas y al conocimiento por parte de los interesados de los datos e informaciones que pudieran afectarles.

• Es imprescindible adquirir la entrada del Museo para participar en las actividades.

### Gestión de quejas y sugerencias

Los usuarios del Museo podrán participar en la mejora de los servicios prestados, 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.gov.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, estos podrán solicitar el formulario oficial de quejas y sugerencias para su cumplimentación y presentación o envío, de acuerdo con la normativa vigente.

### 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.gov.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.gov.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 podrá hacerse también en soporte papel.

### 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).

### 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, pero podrá hacerse también en soporte papel.

• Plazo: en cualquier momento tras su envío.

### 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.

## 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:

### Compromisos con la 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.

### 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.

## 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.

## 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.

## DOCUMENTOS Y CONTACTOS ELECTRÓNICOS

Los usuarios de todas las actividades y servicios que presta esta institución tienen a su disposición los siguientes canales de participación:

- La participación en la mejora de la prestación de los servicios se realizará a través del Formulario de Quejas y Sugerencias (disponible en):

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

- Carta de Servicios del Museo Nacional de Ciencias Naturales en la Sede Electrónica CSIC:

<https://sede.csic.gov.es/>

- Contacto de la Unidad de Calidad del Museo Nacional de Ciencias Naturales:

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