



MUNCYT
MUSEO NACIONAL DE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARTA DE SERVICIOS

2023-2026



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA
E INNOVACIÓN



MUNCYT
MUSEO NACIONAL DE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA





ÍNDICE

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	2
1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS	2
1.2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	8
1.3. DERECHOS CONCRETOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS	12
1.4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS	13
1.5. NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS DEL MUNCYT	13
1.6. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	14
2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL MUNCYT	15
2.1. NIVELES DE CALIDAD QUE OFRECE EL MUNCYT	15
2.2. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	15
2.3. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	16
2.4. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	16
3. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	17
4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	18
4.1.- DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES	18
4.2.- IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA	18
4.3.- OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y SUS SERVICIOS	19
4.4.- MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE	20

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS

El Museo Nacional de Ciencia y Tecnología (MUNCYT) es un museo de titularidad estatal adscrito al Ministerio de Ciencia e Innovación a través de la Secretaría General de Investigación 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 19000 piezas de patrimonio cultural científico y tecnológico.

La misión del MUNCYT es la promoción del conocimiento y la cultura científica y tecnológica a través de la conservación, estudio, investigación, documentación, interpretación, difusión y exhibición del

patrimonio cultural científico y tecnológico español y el desarrollo de actividades de difusión, educación y divulgación científica en torno a él.

La visión del MUNCYT es actuar como referente social y punto de encuentro en materia científica y tecnológica desde la consideración de que cada ciudadano tiene un papel importante que desempeñar en ciencia y tecnología.

Los objetivos del MUNCYT son contribuir a la educación científica efectiva y de calidad, conservar y poner en valor el patrimonio cultural, científico y tecnológico y ser escaparate de la ciencia y la tecnología españolas.

HISTORIA DEL MUNCYT

El Museo Nacional de Ciencia y Tecnología fue creado por Real Decreto en junio de 1980 en unas instalaciones provisionales y sin colección en la antigua estación de Delicias de Madrid. Desde entonces comenzó a reunir una colección de instrumentos y objetos, con origen tanto en centros educativos y de investigación como en empresas y donantes individuales, que son testigos de la evolución de la ciencia y la tecnología, especialmente en nuestro país.

Los instrumentos científicos derivados de la actividad científica se agrupan en torno a las cuatro grandes ramas de las ciencias

que en la actualidad se reconocen en las facultades de cualquier universidad, como los campos de la ciencia que a lo largo de la historia han ido perdurando de una u otra forma. Nos referimos a las Ciencias Naturales, las Matemáticas, la Física y la Química. Lógicamente las ciencias más experimentales, es decir, la Física y la Química han de ser las que mayor número y diversidad de instrumental científico acaparen, tanto en el ámbito de la investigación como en el de la docencia o la divulgación.

Las primeras piezas ingresaron en la institución en 1982.



MUNCYT MADRID

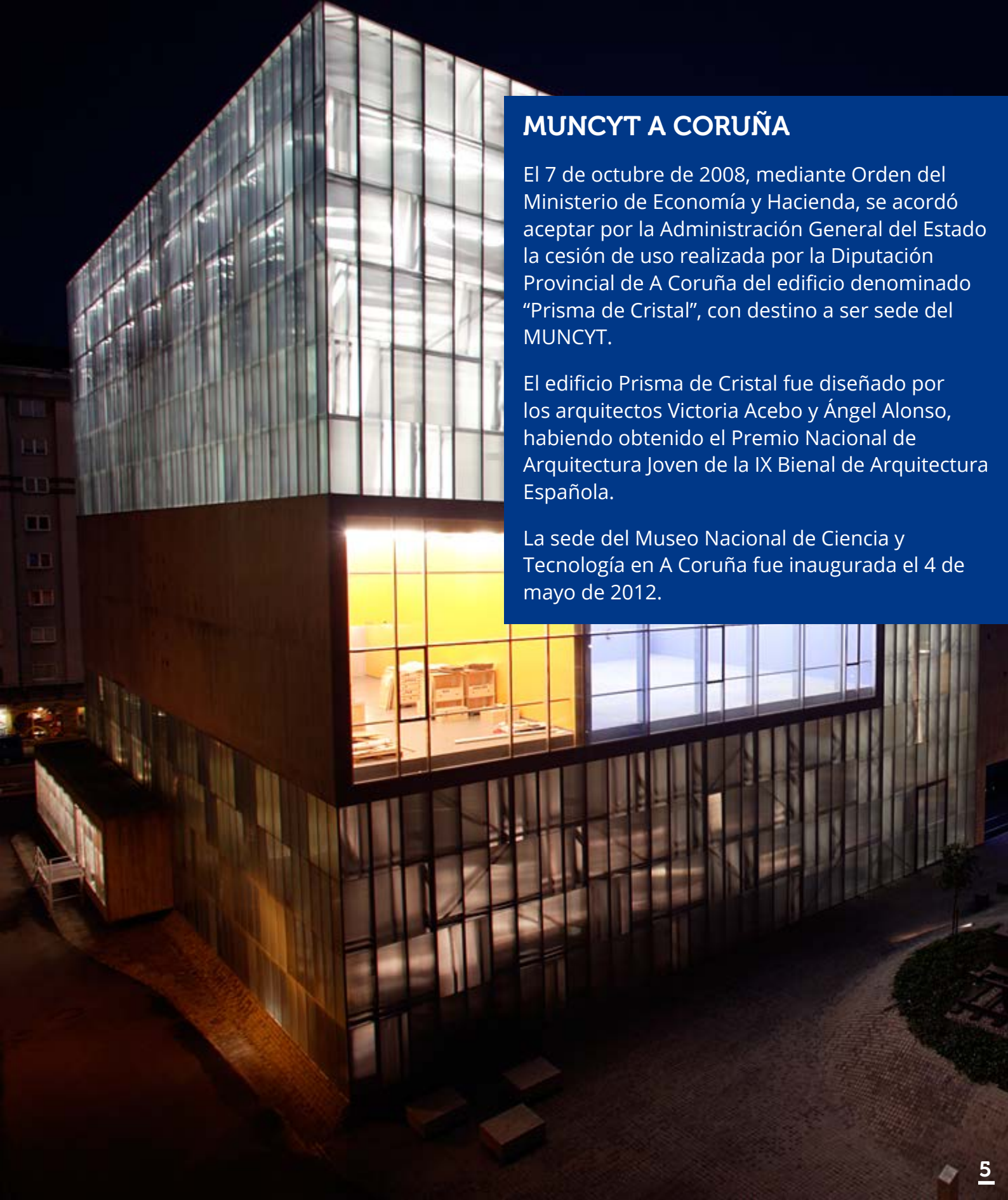
Actualmente la sede del MUNCYT de Madrid (Paseo de las Delicias ,61) alberga oficinas, la biblioteca, el archivo y el almacén de piezas de la institución.



"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*



MUNCYT A CORUÑA

El 7 de octubre de 2008, mediante Orden del Ministerio de Economía y Hacienda, se acordó aceptar por la Administración General del Estado la cesión de uso realizada por la Diputación Provincial de A Coruña del edificio denominado “Prisma de Cristal”, con destino a ser sede del MUNCYT.

El edificio Prisma de Cristal fue diseñado por los arquitectos Victoria Acebo y Ángel Alonso, habiendo obtenido el Premio Nacional de Arquitectura Joven de la IX Bienal de Arquitectura Española.

La sede del Museo Nacional de Ciencia y Tecnología en A Coruña fue inaugurada el 4 de mayo de 2012.

MUNCYT ALCOBENDAS

La sede de Alcobendas se crea tras el acuerdo de cesión de uso firmado en 2014 entre el Ministerio de Economía y Competitividad, el Ayuntamiento de Alcobendas, propietario del inmueble, y la Obra Social “la Caixa”, anterior ocupante del espacio.

Alberga una parte importante de la colección del MUNCYT, que aumenta por un lado su superficie expositiva y por otro el espacio dedicado a la divulgación de la ciencia con aulas didácticas destinadas a talleres y conferencias, espacios educativos para los más pequeños -como Nanoespacio y Nanoplanetario-, un Planetario para todas las edades y un auditorio. Así aúna en un solo edificio una parte histórica de exposición de su colección y otra de interactividad, en la que el público puede utilizar los distintos manipulativos para comprobar muchos de los principios físicos que los bienes culturales expuestos nos enseñan. De esta forma, es posible unificar las dos caras de la ciencia, la histórica y la experimental, lo que completa la visión de estos temas, en algunas ocasiones difíciles de acercar al visitante. Esta sede del MUNCYT fue inaugurada el 11 de diciembre de 2014.



LA COLECCIÓN

De la colección del MUNCYT destacan por su valor histórico los instrumentos de los siglos XVI al XVIII provenientes de instituciones como el Instituto San Isidro de Madrid, heredero de las colecciones de la Real Academia de Matemáticas de Felipe II, del Colegio Imperial y de los Reales Estudios de San Isidro.

Las colecciones de instrumentos científicos posteriores provienen de depósitos de instituciones académicas como la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Complutense de Madrid y otros centros, como el Instituto Geográfico Nacional. A ellas se unió el patrimonio industrial que el museo continúa completando, permitiendo conocer y documentar la evolución de la tecnología, la industria y las ingenierías. Como donación de la compañía Iberia, el MUNCYT cuenta con la cabina y una turbina del Boeing 747 Jumbo "Lope de Vega".

El Museo Nacional de Ciencia y Tecnología muestra más de 500 piezas en la exposición permanente de Alcobendas y un número similar en la de A Coruña.

LA MISIÓN EDUCATIVA

La educación científica permanente 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 cambios del mundo actual.

El MUNCYT puede defenderse desde cuatro valores, que caracterizan la tarea de los museos y centros de divulgación científica en los dos últimos decenios: rigor, credibilidad, accesibilidad y comprensibilidad.

El eje principal de sus funciones y actividades es contribuir a la educación científica y tecnológica de la sociedad española, haciendo que ésta comprenda, aprecie, utilice y desarrolle los conocimientos, actitudes y métodos de la ciencia.



1.2 RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

EXPOSICIONES

Sede A Coruña

Situado en el edificio Prisma de Cristal, un emblemático edificio, el museo alberga una interesante colección de instrumentos científicos y tecnológicos, entre los que cabe destacar la gigantesca cabina de un Boeing 747 'Jumbo'. Siete salas de exposición muestran al visitante una colección de objetos que recorren diferentes aspectos de la historia de la ciencia y la tecnología española: instrumentos de laboratorio, grandes piezas como la linterna de la Torre de Hércules o un gran acelerador de partículas, herramientas, patentes, etc.

Las salas del Museo, que han sido diseñadas pensando en la periódica renovación, son las siguientes:

- Sala Miscelánea
- Sala Mayúsculas
- Sala Patrimonio
- Sala Innovación española
- Sala Iberia
- Siglo XX
- Sala Expos interinas

Sede Alcobendas

MUNCYT Alcobendas cuenta con espacios con diversas interfaces caracterizadas por las últimas propuestas estético-tecnológicas, compaginando además en sus salas de exposición elementos museográficos permanentes con otros interactivos, en una propuesta que combina el museo de

colecciones con la divulgación de la ciencia y la tecnología. Además de una sala dedicada a exposiciones temporales, las salas que albergan la colección incluyen apartados relacionados con la microscopía, el cine, la fotografía, la medicina, los transportes, las comunicaciones, la tecnología de la vida cotidiana y la innovación española.

Las salas del Museo son las siguientes:

- Sala Patrimonio. Dividida en 7 ámbitos: Lo pequeño se hace grande, Fascinación, Más vale prevenir que curar, Hogar dulce hogar, Tecnoevolución, Innovación española y Ruedas.
- Espacio y Tiempo. Astrolabios, Tiempo, Navegación, Mathematica, Topografía, Dibujo, Cálculo, Telescopios, Cielo y Tierra, son los ámbitos que conforman este espacio expositivo.
- Gabinete. En esta sala encontramos hasta 19 espacios dedicados a diferentes conceptos y áreas del conocimiento científico: Atmósfera, Calor, Electrostática, Magnetismo, Electromagnetismo, Sonido, Ondas, Óptica, Ondas Electromagnéticas, Fluidos, Sólidos, Pilas, Energía, Percepción, Partículas, Química, Máquinas y Péndulos.
- Exposiciones temporales. Espacio de 750 m² dedicado a muestras de producción propia o en colaboración con otras instituciones.

VISITAS GUIADAS

Sedes A Coruña y Alcobendas

Con el fin de prestar una atención personalizada a los visitantes del Museo, pueden realizarse visitas para grupo previa cita que permitan comprender mejor la colección en exhibición así como el valor del patrimonio científico y tecnológico que conserva MUNCYT. Todas las visitas son gratuitas, su duración aproximada es de una hora y están guiadas por el equipo de divulgadores del Museo. La diversidad de enfoques en las distintas salas permite adecuar la visita a los intereses de cada visitante.

En ambas sedes existe la opción de completar la visita de grupo con la realización de un taller práctico. La sede de Alcobendas ofrece además espacios educativos para el alumnado de Educación Infantil y Primaria como Nanoespacio o Nanoplanetario, además de un Planetario para todas las edades.

Sedes de Madrid

La antigua sede del MUNCYT en el Paseo de las Delicias de Madrid ha abierto sus almacenes al público, para mostrar sus espacios de reserva y algunas piezas únicas de patrimonio cultural científico y tecnológico que no se exponen en sus salas.

Las visitas, gratuitas, se realizan con reserva previa.

ACTIVIDADES

Además de las exposiciones se realizan conferencias, actividades lúdico-científicas, conmemoraciones relacionadas con la museología y la ciencia, talleres didácticos, los campamentos científicos "Verano en MUNCYT" y se promueve el conocimiento de la colección, la colaboración en la formación del profesorado de ciencias y se publican catálogos y obras de divulgación, entre otras iniciativas.

Ambas sedes ofrecen espacios para los más pequeños, sala de conferencias y auditorio. La sede de Alcobendas cuenta con un Planetario con un avanzado sistema audiovisual.



BIBLIOTECA

Biblioteca Madrid

La Biblioteca del MUNCYT Madrid es un servicio público de referencia y lectura abierto a todos los interesados en el estudio del patrimonio científico. Entre sus áreas de especialización destacan la historia de las ciencias, la historia de la tecnología, los instrumentos científicos y la museología.

Su colección está formada en la actualidad por 15300 monografías y 1200 títulos de publicaciones periódicas. Conserva una interesante colección de manuales científicos y técnicos publicados entre los siglos XVI y XIX. Incrementa anualmente su fondo con las novedades de la bibliografía nacional e internacional, además de actualizar a diario su catálogo en línea.

De la misma manera participa con fondos y servicios en la Red de Bibliotecas Universitarias y Científicas (REBIUN) a través de su catálogo colectivo.

Biblioteca A Coruña

La biblioteca del MUNCYT Coruña está especializada en la divulgación científica y se creó a partir de dos grandes donaciones.

La primera donación de la biblioteca corresponde al periodista científico Manuel Calvo Hernando, compuesta por más de 3500 volúmenes, la mayor parte de divulgación científica, aunque también podemos encontrar textos sobre filosofía de la ciencia, teoría del periodismo científico o ciencia-ficción.

La segunda gran donación, está compuesta por el fondo del exdirector del MUNCYT Ramón Núñez y contiene unos 1500 volúmenes. Se trata de una colección que fue generando desde sus inicios como profesor de ciencias y divulgador científico hasta convertirse en uno de los grandes referentes de este país en la divulgación de la ciencia y museos científicos. Esta colección recorre títulos vinculados con el periodismo, comunicación y divulgación científica, educación, didáctica y enseñanza de las ciencias, cultura científica, la ciencia y la sociedad, libros de ciencia para niños y para la escuela, museos y centros de ciencia, entre otros.

El catálogo del MUNCYT se halla disponible on line en la siguiente dirección electrónica: <http://serviciosedemineco.gob.es/opac2/abnetcl.exe/O7003/ID636055ef?ACC=101>

El catálogo de la biblioteca también se encuentra disponible en el Catálogo de la Red de Bibliotecas Universitarias: <http://catalogo.rebiun.org/rebiun/>

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

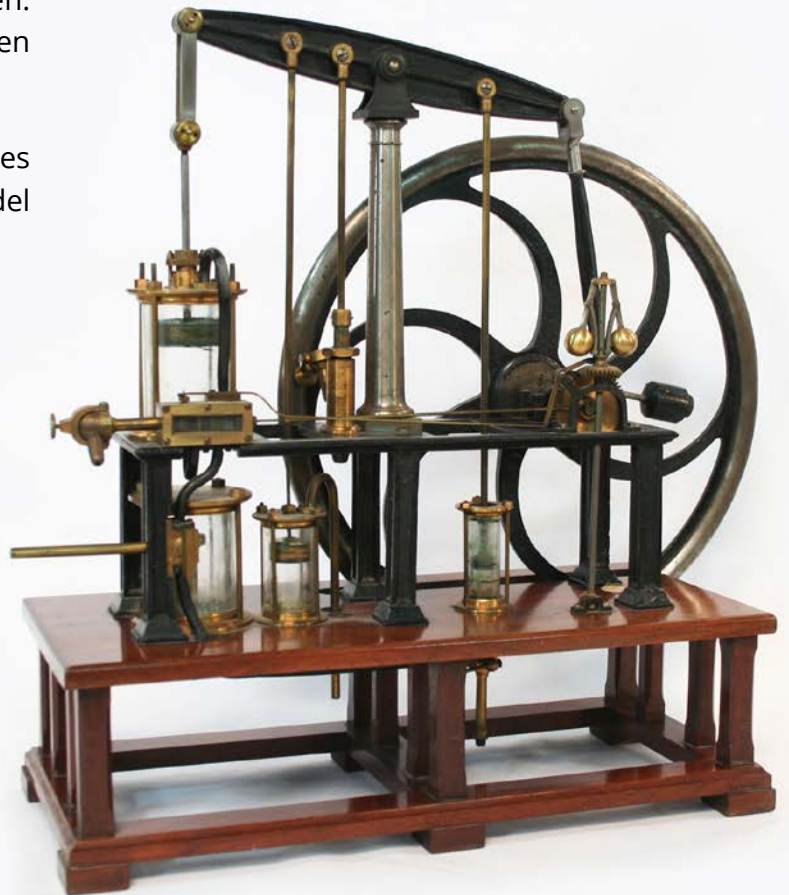
- Consulta directa en sala y consultas telefónicas
- Información y orientación bibliográficas
- Acceso a bases de datos on line
- Reproducción de documentos

PRENSA Y COMUNICACIÓN. CESIÓN DE ESPACIOS

El Museo ofrece atención e información a profesionales de los medios de comunicación. Además, está presente en Twitter, Facebook, Instagram y Youtube. En esta última red social se encuentra un importante repositorio audiovisual de sus actividades, conferencias y conmemoraciones.

Para consultas relacionadas con la actividad del Museo, solicitud de entrevistas, etc, el Departamento de Comunicación del Museo se halla disponible telefónicamente en: 91 425 09 09 o 91 425 18 01 y en comunicacion@muncyt.es

También se podrán plantear peticiones relacionadas con el uso de espacios del MUNCYT en infomuseo@muncyt.es



1.3. DERECHOS CONCRETOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

DERECHOS CONSTITUCIONALES

- Los poderes públicos promoverán la ciencia y la investigación científica y técnica en beneficio del interés general (artículo 44.2 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.

1.4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE 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
- La cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción que el Museo realice entre los usuarios

1.5. NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS DEL MUNCYT

Normativa general de las Administraciones Públicas

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (BOE núm. 236, de 02/10/2015)
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Normativa general de los museos estatales

- Ley 16/1985 de Patrimonio Histórico Español (BOE de 29 de junio)

- Real Decreto 620/1987 de 10 de abril por el que se aprueba el Reglamento de Museos de titularidad estatal y el Sistema español de Museos (BOE de 13 de mayo de 1987)

- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español

- Orden de 12 de junio de 1987 por la que se regula la composición y funciones de la Junta Superior de Museos

- Real Decreto 1305/2009, de 31 de julio, por el que se crea la Red de Museos de España

- Real Decreto 1680/1991, de 15 de noviembre, por el que se desarrolla la disposición adicional novena de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, sobre garantía del Estado para obras de interés cultural

- Orden de 9 de octubre de 1995 por la que se regula el voluntariado cultural (BOE de 25 de octubre)

Normativa general sobre la Ciencia, la Tecnología y la Innovación

- Ley 14/2011 de 1 de junio de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación (BOE de 2 de junio)

- Ley 17/2022, de 5 de septiembre, por la que se modifica la Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación (BOE de 6 de septiembre de 2022)

1.6. FORMAS 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), las quejas y sugerencias pueden ser presentadas de las siguientes formas:

- **Con Cl@ve:**

A través del siguiente enlace <https://ciencia.sede.gob.es/>, acceder al formulario de quejas y sugerencias.

- **Sin Cl@ve:**

Solicitando en el museo el formulario de quejas y sugerencias o descargándolo en https://ciencia.sede.gob.es/pagina/index/directorio/ayuda_procedimiento_quejas_y_sugerencias y enviándolo telemáticamente a infomuseo@muncyt.es o por correo postal a las siguientes direcciones:

Calle del Pintor Velázquez 5. 28100, Alcobendas, Madrid; Praza do Museo Nacional de Ciencia, 1. 15011, A Coruña

Además de en el propio museo las quejas y sugerencias podrán presentarse en la División de Atención al Ciudadano, Transparencia y Publicaciones del Ministerio de Ciencia e Innovación (Paseo de la Castellana 162, 28071, Madrid) o en cualquier otra Unidad de Quejas y Sugerencias u

oficina de registro de los servicios centrales y periféricos de la Administración General del Estado.

1. 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.

2. 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.

3. Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del departamento correspondiente 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.

EFFECTOS

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.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL MUNCYT

2.1. NIVELES DE CALIDAD QUE OFRECE EL MUNCYT

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 cinco días hábiles 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 temporales e 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.

2.2. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- Para asegurar la igualdad de género, el MUNCYT se compromete a analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.
- Para facilitar el acceso, los edificios del museo disponen de accesos para personas con discapacidad y de un itinerario accesible.
- Para mejorar las condiciones en la prestación de servicios, el personal del museo atenderá a los usuarios de acuerdo con los siguientes criterios de comportamiento: amabilidad, respeto y cortesía; atención y trato individualizado; receptividad; escucha activa; lenguaje comprensible y resolución, en el menor tiempo posible y sin errores, de las cuestiones planteadas.

2.3 SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Para garantizar la seguridad y salud de los ciudadanos y de sus empleados públicos, el MUNCYT ha adoptado una serie de medidas, entre las que destacan:

- Redacción, actualización y revisión periódica del plan de emergencia del museo para responder de forma adecuada a cualquier tipo de contingencia.
- Comprobación mediante simulacros de la eficacia del plan de emergencia del museo.
- Dotación de todas las medidas preventivas necesarias tanto colectivas como individuales para garantizar la seguridad y salud de los visitantes y trabajadores.
- Evaluación constante de los riesgos laborales de los trabajadores del MUNCYT y establecimiento de medidas correctoras oportunas.
- Formación de los empleados del MUNCYT y del personal de atención al público en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.

2.4. 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 cinco días hábiles 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 temporales e 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 hábiles tras la recepción de la solicitud.

3. 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.



4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1. DIRECCIONES TELEFÓNICAS, POSTALES Y TELEMÁTICAS

MUNCYT CORUÑA

Telefónicas: + 34 689 578 727

Postales: Museo Nacional de Ciencia y Tecnología (MUNCYT)
Plaza del Museo Nacional de Ciencia, 1-15011 A Coruña

MUNCYT ALCOBENDAS

Telefónicas: + 34 91 425 09 19

Postales: Museo Nacional de Ciencia y Tecnología (MUNCYT)
Calle del Pintor Velázquez 5, 28100, Alcobendas, Madrid

MUNCYT MADRID

Telefónicas: +34 91 603 74 00 (Oficinas)
+34 91 603 74 09 y +34 91 603 74 03 (Biblioteca)

Postales: Museo Nacional de Ciencia y Tecnología (MUNCYT)
Paseo de las Delicias, 61, 28045, Madrid

TODAS LAS SEDES. Telemáticas:

- Información general:
infomuseo@muncyt.es
- Reservas de visitas de grupos para MUNCYT Coruña: reservascor@muncyt.es

- Reservas de visitas de grupos para MUNCYT Alcobendas: reservasmad@muncyt.es

- Página Web: www.muncyt.es

- Facebook: facebook.com/muncyt

- Twitter: [@muncyt](https://twitter.com/muncyt)

4.2. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Dirección del MUNCYT, responsable de la Carta de Servicios, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos establecidos en la carta y de impulsar las correspondientes acciones de mejora.

Las personas o entidades interesadas en cualquier asunto relacionado con la presente Carta de Servicios pueden ponerse en contacto con la Dirección del Museo en la siguiente dirección postal:

Museo Nacional de Ciencia y Tecnología (MUNCYT)
Paseo de las Delicias, 61, 28045, Madrid

4.3. OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y SUS SERVICIOS.

Horario de salas de exposiciones. Sede de A Coruña:

Invierno (del 1 de septiembre al 30 de junio)

Martes a viernes: de 10:00 h. a 17:00 h.

Sábados: de 11:00 h. a 19:00 h.

Domingos, festivos y 24 y 31 de diciembre: de 11:00 h. a 15:00 h.

Verano (del 1 de julio al 31 de agosto)

Martes a sábado: de 11:00 h. a 19:00 h.

Domingos y festivos: de 11:00 h. a 15:00 h.

Cerrado

Todos los lunes (incluidos los festivos)

1 y 6 de enero

Martes de Carnaval

1 de mayo

7 de octubre

25 de diciembre

Horario de consulta en Sala Biblioteca. Sede de A Coruña:

Prevía solicitud. Lunes a viernes: de 10.00 h a 14.00 h biblioteca.muncyt@ciencia.gob.es o 916 038 974

Horario de consulta en Sala Biblioteca.

Sede de Madrid:

Prevía solicitud. Lunes a viernes: de 9:00 h a 14:30 h biblioteca.muncyt@ciencia.gob.es o 914 250 909 (Ext. 3234) y 916 037 409

El acceso está principalmente orientado a investigadores, profesores, estudiantes universitarios y público interesado en la historia de las ciencias y las técnicas.

Horario de salas de exposiciones. Sede de Alcobendas:

Martes a jueves: de 10:00 h a 17:00 h

Viernes, sábados, domingos y festivos: de 10:00 h a 18:00 h

Cerrado

Todos los lunes (incluidos los festivos)

1, 6 y 24 de enero

1 y 15 de mayo

24, 25 y 31 de diciembre

***Los mayores de 14 años hasta 18 deberán acreditarse.**

Precios:

Las visitas – libres o guiadas- a las salas expositivas son gratuitas. Para otras actividades, consultar en la web.

4.4. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE

MUNCYT CORUÑA

TRANSPORTE PÚBLICO

3, 3A, 7, 12, 12A, 14

POR CARRETERA

Al llegar a la ciudad, tomar la Ronda de Outeiro en dirección a Riazor hasta la Avenida de Labañou. Bajar hasta encontrar el Paseo Marítimo donde está situado el MUNCYT a la derecha.

MUNCYT MADRID

TRANSPORTE PÚBLICO

Metro: Línea 3 (Estación: Delicias)

Cercanías Renfe: Estación Delicias

Autobuses: 8, 19, 45, 47, 59, 85, 86

MUNCYT ALCOBENDAS

TRANSPORTE PÚBLICO

Metro: Línea 10 (Estación Marqués de la Valdavia, salida Paseo de la Chopera)

Cercanías Renfe: Línea C-4. Estación de Valdelasfuentes, ubicada a unos 15 minutos del edificio caminando. También puede optarse por un autobús que une esta estación con el edificio del MUNCYT, la línea 157C.

Autobuses: Hay varias líneas con parada en las cercanías del edificio. Desde la Plaza de Castilla en Madrid, las líneas 151, 153, 157, C52 y C54; desde la Universidad Autónoma de Madrid (UAM), líneas 827A y 828.

POR CARRETERA

Para llegar al edificio del MUNCYT en Alcobendas en vehículo privado se ha de acceder a la A1, autovía de Burgos, tomando correctamente la salida 14 -vía subterránea en el Paseo de la Chopera-, o bien la salida 16, Alcobendas-Polígono Industrial.





GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA
E INNOVACIÓN



MUNCYT
MUSEO NACIONAL DE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

