



NORMATIVA DE ACCESO Y ESTANCIA **EN EL MUSEO NACIONAL DE CIENCIAS NATURALES**

El Museo Nacional de Ciencias Naturales (centro adscrito al Consejo Superior de Investigaciones Científicas, CSIC) es una institución pública con proyección nacional e internacional a la que acuden personas atraídas por su historia, sus colecciones, exposiciones y actividades culturales organizadas alrededor de las mismas.

Entre los fines del Museo se encuentra la exhibición ordenada de colecciones científicas en condiciones adecuadas para su contemplación y estudio, el acceso a las mismas por parte del público así como la protección y conservación de los bienes adscritos al mismo.

Considerando además el compromiso del Museo con la sociedad para la mejora continua en la prestación de sus servicios, se plantea la necesidad de establecer unas normas que, por un lado, propicien al público el correcto desarrollo de su visita y, por otro, garanticen la seguridad de las personas, las colecciones y los edificios que las integran.

Estas normas se han elaborado para favorecer la correcta utilización de los servicios del MNCN así como para promover la convivencia entre los usuarios y el personal del Museo. Solicitamos a los usuarios su colaboración en el cumplimiento de las mismas. Por todo ello, la dirección del Museo Nacional de Ciencias Naturales dicta las siguientes instrucciones.

I. OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN.

El objeto de esta normativa es regular las condiciones de visita al Museo Nacional de Ciencias Naturales durante su horario de apertura.

Esta normativa será de aplicación para todas las personas que accedan al edificio con la finalidad de visitar las colecciones permanentes y/o las exposiciones temporales, así como para aquellas personas que vayan a participar en actividades organizadas por el Museo en cualquiera de sus espacios.

Aquellos visitantes que no cumplan las normas establecidas podrán ser advertidos por el personal del Museo del necesario cumplimiento de las mismas, pudiendo adoptar las medidas oportunas para garantizar el correcto desarrollo de la visita si sus indicaciones fueran desoídas, incluida la interrupción de la visita y la solicitud de abandono de las instalaciones. Estas advertencias, en su caso, se harán siempre dentro del respeto a los visitantes del Museo y siempre con carácter proporcional al incumplimiento de que se trate.



II. LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN SALA POR EL PERSONAL.

El acceso al Museo, salas expositivas y actividades, se realiza mediante sujeción a tarifas actualizadas o con las correspondientes acreditaciones o autorizaciones.

El visitante debe recibir atención y ha de ser informado de los requisitos y condiciones para realizar la visita al Museo. De ser posible se le proporcionará información escrita sobre las exposiciones y actividades que tienen lugar en sus instalaciones. El personal del Museo en las salas de exposición ayudará al público visitante a resolver las cuestiones que surjan en su visita.

Con el visitante se debe utilizar un tono suave y atento, un lenguaje comprensible, en actitud de cortesía. Se debe tener una actitud de máxima ayuda y mínima molestia en su visita al Museo. No se debe hablar en voz alta, gritar ni llamar la atención a distancia a los visitantes.

El visitante podrá recibir información vía correo electrónico si ha proporcionado autorización y datos electrónicos antes de visitar el Museo. A través de la página web del Museo se detallan las características, condiciones y modo de efectuar su visita, así como los puntos de descanso y determinados servicios (aseos, ascensores, etc.)

El personal del Museo en los puestos de trabajo y salas expositivas irá correctamente vestido con la indumentaria que se le proporcione, evitará la vigilancia de salas en pareja, no debe comer o utilizar el móvil privado, debiendo utilizar los espacios habilitados para ello. No obstante, podrá disponer de una pequeña botella de agua para beber. También podrá descansar temporalmente en las sillas habilitadas al efecto.

La participación de los usuarios en la mejora de la prestación de los servicios del Museo, su organización y funcionamiento, se realizará a través del Sistema de Quejas y Sugerencias previsto en su Carta de Servicios, utilizando los canales y el procedimiento establecidos en la página web y sede electrónica del CSIC, <https://sede.csic.gob.es/quejas-y-sugerencias>. Para más información, ver el apartado “Quejas y Sugerencias al Museo” de este documento.

El Museo dispone de las condiciones de seguridad e higiene necesarias para la visita de todo tipo de público visitante, cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y cuenta con un Comité de Seguridad y Salud laboral. Además dispone de un Plan de Autoprotección legalmente aprobado por las autoridades competentes para la evacuación en casos de emergencias.



III. CONDICIONES DE ACCESO.

1.- HORARIOS DE VISITA AL MUSEO

El horario de apertura del Museo Nacional de Ciencias Naturales es:

- de martes a viernes de 10 a 17 horas.
- los sábados, domingos y festivos de 10 a 20 horas.
- los sábados, domingos y festivos del mes de agosto de 10 a 15 horas.

El Museo permanece cerrado todos los lunes del año (excepto los lunes festivos), el 1 y el 6 de enero, el 1 de mayo y el 25 de diciembre.

Los días 24 y 31 de diciembre el Museo abrirá de 10 a 15 horas.

La Dirección del Museo podrá, con carácter excepcional, modificar estos horarios de apertura en aquellas situaciones en que se considere necesario.

Los audiovisuales y ordenadores de las salas se comenzarán a desconectar 15 minutos antes de la hora del cierre.

La taquilla del Museo se cerrará 30 minutos antes de la hora del cierre, momento desde el cual no se permitirá el acceso de público a las exposiciones. Desde una hora antes del cierre se informará al público que deberá abandonar el Museo antes del cierre y será el público quien decida si su visita podrá quedar satisfecha con el tiempo que le resta.

El desalojo de las salas se avisará 10 minutos antes del cierre del Museo, excepto en los casos de visitas y/o actividades programadas fuera del horario de apertura al público. Salvo que exista un permiso previo o se trate de personal del Museo, no deberá haber visitantes después de la hora de cierre.

El aforo del Museo quedará establecido, salvo en ocasiones especiales, en 300 personas en la Sala de Geología y 700 personas en la Sala de Zoología-Biología. Cuando el aforo esté completo en cualquiera de las salas, la entrada de nuevos visitantes a dicha sala se realizará según vayan saliendo los que hayan terminado completamente la visita.

El cierre ocasional de alguna de las salas del Museo, por razones de mantenimiento o necesidades del servicio, será debidamente informado al público y no implica descuento ni reembolso del importe de la entrada.

2.- NORMAS GENERALES DE ACCESO

- El acceso al Museo Nacional de Ciencias Naturales requiere la posesión de una entrada o pase válido, que debe ser mostrado al personal de control de salas.
- El precio de las entradas, así como las condiciones de gratuidad, reducción y de los servicios y actividades del Museo, serán los establecidos por la dirección del Museo, y estarán debidamente publicados en la web y demás soportes informativos del Museo.



- Los beneficiarios de gratuidad o reducción en el precio de la entrada deberán presentar en taquilla la acreditación oficial, válida y autorizada de su condición el día de la visita.
- La entrada al Museo es personal e intransferible.
- No se podrá entrar y salir tantas veces como se quiera a los distintos edificios. Una vez visitado un edificio se sale de él y se continúa por el otro edificio, finalizando la visita. Para ello se deberán marcar las entradas en uno y otro edificio. Excepcionalmente, por causas justificadas y con autorización del personal de sala, los visitantes, siempre que conserven su entrada, podrán salir y entrar de una misma sala expositiva para ir al exterior. Con esta medida se trata de evitar el uso fraudulento de las entradas.
- Los menores de 16 años no pueden acceder solos al Museo y deberán estar acompañados por un adulto durante toda la visita.
- El Museo cuenta también con un jardín visitable, el Jardín del Monte Mediterráneo, en el que se puede descansar cuidando de no pisar las plantas o subirse a los árboles.

3.- NORMAS DE SEGURIDAD

Los visitantes deberán atender en todo momento las instrucciones del personal del Museo.

Está terminantemente prohibido acceder al Museo con objetos o sustancias que puedan suponer un riesgo para la integridad de las personas y/o las colecciones expuestas, así como cualquier prenda u objeto que impida la correcta identificación del usuario, en concreto:

- Armas, municiones y sustancias o materiales peligrosos.
- Todo tipo de animales, excepto perros guía con la acreditación correspondiente.
- Maletas, mochilas de grandes dimensiones y otras similares. Se depositaran en las taquillas habilitadas para tal efecto.
- Paraguas y bastones con punta metálica (si no están debidamente protegidos), objetos cortantes y punzantes.
- Patines, patinetes, triciclos y similares.
- En general cualquier otro objeto que por su tamaño supere la capacidad de las taquillas y que se considere pueda suponer un riesgo para las personas o las distintas piezas y objetos expuestos.

Las piezas y objetos expuestos no pueden ser tocados, salvo que expresamente así se indique por el personal autorizado del Museo.

No se permitirá el acceso al Museo a personas que se encuentren en evidente estado de embriaguez o con síntomas de encontrarse bajo los efectos de estupefacientes.

No se puede correr, jugar a la pelota, llevar globos ni armar alboroto en las dependencias del Museo, salvo en el caso de eventos organizados en que se autorice.

No está permitido sentarse ni subirse a las rejillas o peanas en las que se sitúan las piezas o vitrinas. No está permitido apoyarse en las vitrinas ni en los paneles con imágenes y textos.



Se prohíbe comer y beber en las salas de la exposición (excepto por razones de salud), salvo en los lugares habilitados para este fin. Sí podrán dar el pecho las madres de niños lactantes, teniendo preferencia para el uso de los bancos en ese caso. No obstante, el personal de salas les indicará las zonas más cómodas para ello.

No se permite fumar en cualquier instalación interior del Museo.

Los vigilantes no se harán cargo de niños, carros y otros enseres particulares.

Los visitantes podrán hacer fotos y videos aficionados en el interior del Museo, siempre que no utilicen flash u otras fuentes de luz intensa. Sólo estará permitido el uso de flash en las aulas destinadas a talleres: “Aula Circular” y “Aula con los 5 sentidos”.

Las solicitudes de autorización para fotografiar o grabar profesionalmente determinadas piezas o elementos del Museo, previa explicación del proyecto y del uso de las mismas, se tramitarán a través del Departamento de Comunicación o, en su caso, del de Exposiciones. El Departamento implicado recabará la autorización por escrito de los conservadores de las colecciones científicas o servicios directamente relacionados con las piezas o elementos a fotografiar o grabar, indicando el motivo y uso de las fotografías o videos realizados. La autorización, si se ha recibido informe favorable de los conservadores implicados, será elaborada por el Departamento que la haya tramitado e irá firmada por el director del Museo. Se prohíbe la utilización de “palos selfie” así como trípodes fotográficos y otros elementos de estabilización, salvo en los casos autorizados.

No se podrán realizar encuestas en los accesos o en el interior del Museo, así como cualquier actividad comercial, publicitaria o propagandística, sin autorización de la dirección.

Para sentarse se utilizarán los bancos destinados a este fin. Sólo los grupos autorizados podrán sentarse en el suelo para escribir o dibujar, mientras no se impida el desarrollo normal de la visita del público y siempre que no se obstaculicen las salidas de emergencia.

Además, se ruega a todos los visitantes:

- Respetar las distancias con los objetos y piezas expuestas.
- Mantener un tono bajo al hablar.
- Comportarse de una manera correcta evitando perturbar al resto del público.

Las salidas de emergencia y los accesos a las mismas deben estar siempre libres, en cumplimiento de la ley y del Plan de Autoprotección del Museo. Todas las actividades desarrolladas en las salas se asegurarán de cumplir esta obligación.

El Museo dispone de un servicio de consignas (o taquillas) de uso público y gratuito, ubicado junto a la puerta principal de acceso al Museo. Las normas para su empleo son las siguientes:

- El Museo no se hace responsable de los artículos depositados o de su estado.
- Se podrán depositar aquellos objetos con los que no se pueda pasar a las salas, por su tamaño o por motivos de seguridad.
- La llave se recogerá y se devolverá en el puesto de Información.



- En caso de pérdida de la llave o modo de apertura, el usuario asumirá el gasto del cambio de cerradura. Además, el visitante deberá demostrar la propiedad de los objetos mediante una descripción detallada.
- Cualquier necesidad, con respecto a la taquilla o incidente, será comunicado al Servicio de Información que procurará su solución.
- Todas las pertenencias depositadas deberán ser retiradas antes del cierre del Museo, de lo contrario se consideraran objetos perdidos.
- Al cierre del Museo el Servicio de Seguridad revisará y dejará abiertas todas las taquillas para su mantenimiento o limpieza por el Servicio de Limpieza. Cualquier deficiencia será reflejada en el parte de salas.

Los objetos abandonados u olvidados en alguno de los espacios públicos del Museo durante el transcurso de la visita serán recogidos por el personal del Museo y depositados en el puesto de Seguridad. Se considerarán objetos perdidos y se conservarán durante un mes para la posible reclamación del propietario, que deberá dar una descripción exhaustiva del objeto para poder entregárselo.

En caso de evacuación, los visitantes abandonarán el Museo en orden, siguiendo las instrucciones del personal del Museo y la señalización de emergencia.



IV. MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO.

El Museo garantiza la igualdad de género en el acceso a sus servicios y en las condiciones de la prestación de los mismos como un compromiso de calidad. Esto es aplicable con carácter general a todos los usuarios del Museo y al personal que presta servicios en el mismo.



V. ACCESIBILIDAD DE PERSONAS CON DIFERENTES CAPACIDADES.

En la actualidad, las personas con movilidad reducida (PMR) pueden acceder en coche hasta las puertas del Museo. En el edificio de Geología se puede acceder al interior del Museo mediante un elevador. En el edificio de Zoología, el acceso se realiza por la rampa ubicada en la zona trasera del edificio. En ambos casos se debe solicitar asistencia en los controles de acceso a los dos edificios o pulsando el timbre ubicado en el exterior del recinto de Zoología.

Una vez realizada la parada (para bajada o recogida de las PMR) el conductor acompañante debe estacionar su vehículo fuera del aparcamiento del Museo, ya que el Museo no dispone de plazas de aparcamiento para visitantes. Se avisará al personal de sala y/o seguridad.

Además, los accesos mencionados por rampa (Zoología) o por elevador (Geología) se facilitarán a toda persona con sillas, carritos, muletas o bastones, o que así lo solicite por dificultades en su movilidad.

En todo momento los trabajadores del Museo facilitarán la entrada de las PMR y atenderán sus necesidades. De igual forma, está permitido el acceso de personas con perros guía.

Los grupos de personas con capacidades diferentes o con movilidad reducida que hayan realizado reserva previa a través del Servicio de Concertación de Visitas, ya sea con entrada libre o por participación en alguna actividad educativa/visita guiada, deberán identificarse en el puesto de Información para ser atendidos. Deberá facilitarse su entrada y acceso en vehículos si fuera necesario, respetando las condiciones de aparcamiento mencionadas anteriormente.

Ambas salas del Museo disponen de ascensores para el acceso de las PMR y de las personas con sillas, carritos, muletas o bastones, o que así lo soliciten por dificultades en su movilidad.

En los aseos de la planta -I del edificio de Zoología (pasillo de acceso al Real Gabinete de Historia Natural) se dispone de un aseo accesible así como una zona de cambio de pañales.

Existe además una zona de descanso o máquinas de snacks en el interior del edificio de Zoología y accesible para personas con movilidad reducida.

Los posibles problemas que se deriven de las deficiencias de las instalaciones, serán atendidos en lo posible por el personal del Museo.



VI. PÚBLICO INDIVIDUAL.

El MNCN se reserva el derecho de suspender la visita de toda persona cuyo comportamiento en sus salas no sea adecuado. Se procederá de la siguiente forma:

- El auxiliar de sala se dirigirá a la/s persona/s que esté/n ocasionando el incidente y le/s sugerirá que se comporte/n de manera adecuada (siempre evitando subir la voz).
- Si persiste el problema y se hace insostenible, el auxiliar de sala informará al Servicio de Seguridad del Museo, que se hará cargo de la situación y, llegado el caso, solicitará a la/s persona/s que abandone/n las instalaciones del Museo.

Los acompañantes de menores deben responsabilizarse de su comportamiento durante la visita. Los menores no pueden ser llevados a hombros. Se permite el acceso a las salas con coches de bebés, siempre y cuando no se dejen abandonados en su interior y no representen problemas en caso de mucha afluencia de público. No se podrán dejar prendas de ropa y otros enseres por el suelo.



VII. VISITANTES EN GRUPOS.

Se considera un grupo organizado a partir de 12 personas (previa reserva en el Servicio de Concertación de Visitas).

Las visitas concertadas se realizan a través del Servicio de Concertación de Visitas. Todas las mañanas, desde el Departamento de Comunicación y Programas Públicos se entregará en la taquilla del Museo y al Servicio de Seguridad, una relación con los distintos grupos que han concertado la visita y otras actividades.

Los grupos con visita concertada tendrán preferencia de entrada sobre otros grupos que acudan al Museo. Estos últimos deberán esperar a que los auxiliares de sala les den entrada, según el aforo cubierto en las salas.

En fin de semana y días festivos el Servicio de Información dispondrá de listados de las actividades a realizar (talleres, visitas guiadas, etc.) y grupos que las han reservado, con indicación de puntos de encuentro, persona/s que los recibe y horarios. Es imprescindible comunicar por escrito al Servicio de Información cualquier modificación, cancelación o cambio, que se produzca en las reservas efectuadas y autorizadas.

Si el grupo es de Educación Secundaria (12 a 16 años), es necesario un responsable como acompañante por cada 20 alumnos/as.

Si el grupo es de Educación Especial o de Educación Primaria (de 3 a 12 años), no se cobrará entrada a las personas responsables acompañantes (máximo tres). No obstante, se valorarán las circunstancias en cada caso.

Los grupos organizados deben pagar entrada aunque sean menores de 4 años, salvo excepciones contempladas en el estadillo del Servicio de Concertación de Visitas.

Si el grupo no trae dinero en el momento de acceder al Museo, el responsable deberá rellenar un formulario y proceder al pago de dicha entrada en un breve plazo de tiempo. Además, si lo solicita, se le proporcionará la factura correspondiente, que será enviada a la dirección de correo desde la que se hizo la reserva, con indicación del CIF.

Se deberá comunicar por escrito al Servicio de Concertación y con la mayor antelación posible cualquier modificación, cancelación o cambios en el número de asistentes que se produzca, para poder organizar el espacio en función de los demás grupos visitantes y ser comunicado al Servicio de Información o taquillas.

Los grupos sin reserva deberán esperar donde les indique el personal de sala, hasta que se les avise que pueden acceder al Museo, teniendo en cuenta el aforo en las salas.

Los grupos de 20 ó más menores de 12 a 16 años deberán ir acompañados por un adulto responsable como mínimo y máximo tres (con acceso gratuito). Caso de ser uno, se nombrará a uno o dos de entre ellos/ellas como responsable acompañante de grupos más pequeños. Se pedirá al grupo que tengan o guarden respeto en todo momento.



No se permitirá la entrada de grupos de menores que lleguen sin adulto responsable, así como la de grupos en que la relación responsable/grupo sea como máximo 1 por cada 21 personas. 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.

En cualquiera de los casos de visitas en grupo el responsable respectivo deberá tener conocimiento de donde está cada miembro del grupo y deberá controlar sus acciones hasta finalizar la visita. Además deberá evitar que el grupo se desplace en carrera, coma, beba o forme alboroto en salas o zonas de tránsito.

Los grupos formados por más de 50 personas del mismo Centro se deberán dividir en subgrupos de 25 aproximadamente y deberán circular por el Museo según el criterio del responsable de sala, que tendrá en cuenta el aforo de cada exposición en ese momento. Se podrá evitar un aforo excesivo impidiendo su entrada en una sala hasta que ésta se despeje.

Todos los grupos que vayan a realizar una actividad en la que requieran la presencia de guía, educador, etc., esperarán su llegada en el punto de encuentro establecido al efecto.

Los grupos compuestos de público individual en fin de semana, días festivos, así como otras actividades dirigidas al público en general, deberán figurar también en los listados a disposición del Servicio de Información. Estos listados proporcionarán entre otros datos persona/s del Museo que recibe/n al grupo, puntos de encuentro y horarios.

En todas las actividades de fin de semana y festivos para público individual en la que participen menores de 3 a 15 años, es imprescindible que al menos un adulto le acompañe. El adulto podrá participar del taller o visita permaneciendo con los menores o estará próximo al lugar donde se celebre y no abandonará la instalación durante la celebración del taller.

El MNCN se reserva el derecho de suspender la visita de grupos que no vengan debidamente acompañados o cuyo comportamiento en sus salas no sea el adecuado. Se procederá como sigue:

- El auxiliar de sala se dirigirá a quienes estén ocasionando el incidente si son mayores de edad y les sugerirá que se comporten de manera adecuada (siempre evitando subir la voz). Si persiste el problema o se trata de menores de edad, el auxiliar de sala deberá dirigirse al responsable del grupo y solicitarle que tome las medidas oportunas.
- Si todavía continúa el incidente se informará al Servicio de Seguridad del Museo, que solicitará al responsable que abandone las instalaciones del Museo con todo su grupo.

En caso de que surjan problemas especiales con algún grupo como en los supuestos anteriores o de otra índole, el Servicio de Seguridad tomará nota y realizará un parte de incidencias con el nombre del Centro al que pertenezca el grupo y el del responsable que les acompañe. También se anotará el teléfono y la causa del conflicto. En este momento se avisará a:

- Servicio de Concertación de Visitas, en el caso de problemas relacionados con las reservas de visitas, talleres o visitas guiadas. Si fuera en fin de semana o festivo se dará aviso al Servicio de Información.



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



- Servicio de Asuntos Generales y Departamento de Programas Públicos, en el caso de problemas relacionados con comportamiento inadecuado, organización y desarrollo de la visita, talleres o visitas guiadas y la utilización de materiales pedagógicos.

El Departamento de Programas Públicos se pondrá en contacto con el Centro correspondiente para comunicar el incidente y evitar la reincidencia en posteriores visitas.



VIII. VISITAS PRIVADAS Y UTILIZACIÓN DE ESPACIOS.

Es posible la utilización de determinados espacios en fechas y días previamente determinadas por el Servicio de Asuntos Generales. Las solicitudes tramitadas serán comunicadas a todos los servicios (Servicio de Seguridad, Jefe de Sala, y Servicio de limpieza) con indicación de horarios, salas visitables y de ser posible relación de asistentes con autorización y, en su caso, aparcamiento autorizado en el recinto del Museo.

Puede solicitarse información sobre las normas y procedimientos de reserva a través del correo electrónico y por teléfono de contacto en la web del Museo.

Las visitas privadas que accedan al Museo serán recibidas, a efectos de control y permiso de acceso y circulación por las dependencias del mismo, por el Servicio de Seguridad.



IX. QUEJAS Y SUGERENCIAS AL MUSEO.

Si algún visitante expresa una queja, se le deberá remitir al Jefe de Sala, que escuchará al visitante, evaluará la información y tratará de dar soluciones a la persona afectada por el problema que le haya surgido y ofrecerá las explicaciones que estén a su alcance. Si la situación persiste se solicitará apoyo del Servicio de Seguridad.

De persistir el problema se le informará que puede formular por escrito una Queja o Sugerencia al Museo. El personal de Información proporcionará al visitante el cuadernillo “Carta de Servicios del Museo” indicando que en el mismo figura el procedimiento a seguir, el acceso al formulario y su enlace web a la Sede Electrónica del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

También se procurará ofrecer a los visitantes a la salida del Museo impresos y medios informáticos para que evalúen el grado de satisfacción de su visita al Museo. Dicha evaluación se hará con carácter general, y en particular sobre los distintos aspectos a valorar por las visitas (limpieza de las instalaciones, contenido, etc.) de cara a una mejora constante de los servicios que presta el Museo.