

El Consejo de Administración del Patrimonio Nacional, organismo dependiente de la Presidencia del Gobierno, a través del Ministerio de la Presidencia, que se regula por la Ley 23/1982, de 16 de junio, tiene como fines principales el fundamental apoyo a la Jefatura del Estado para la alta representación que la Constitución y las leyes le atribuyen, así como la puesta a disposición de los ciudadanos del patrimonio histórico-artístico que gestiona a través de su uso con fines culturales, científicos y docentes.

Es la naturaleza diversa de los bienes y la compatibilidad de usos de los mismos lo que hace que la labor de servicio público a la que se debe Patrimonio Nacional sea amplia y compleja.

Precisamente, este aspecto de disposición a los ciudadanos es el que ha motivado la presente Carta de Servicios, mediante la que se pretende dar a conocer, a todas aquellas personas que visitan los inmuebles que integran el Patrimonio Nacional y sus Patronatos, el esfuerzo y compromiso que adquiere el organismo para ofrecerles unos recintos excepcionales con unas instalaciones y servicios adecuados a los lugares visitados.

Por otra parte, a través del formulario de Quejas y Sugerencias que se encuentra a disposición de los ciudadanos, tratamos de recoger toda la información que nos ayude a mejorar la calidad de los servicios, a fin de cumplir el compromiso que esta carta implica.

**UNIDAD RESPONSABLE DE LA
CARTA DE SERVICIOS
UNIDAD DE APOYO A GERENCIA**

Palacio Real - calle Bailén, s/n - 28071 (Madrid)
Correo electrónico: unidaddeapoyo@patrimoniomnacional.es

DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Dirección postal:
Patrimonio Nacional
C/ Bailén, s/n - 28071 Madrid
Información telefónica: 91 454 88 03 y 902 044 454
Oficina general: info@patrimoniomnacional.es
Dirección de Internet: <http://www.patrimoniomnacional.es>

FORMA DE ACCESO Y TRANSPORTE

Autobús, Líneas 3, 25, 39 y 148
Metro, Líneas 2 y 5 (Estación Ópera)
Trenes de Cercanías (Estación Príncipe Pío)



**CARTA DE SERVICIOS
DEL
PALACIO REAL DE MADRID**



2016 - 2019

SERVICIOS PRESTADOS EN EL PALACIO REAL

- Visita guiada a los Salones Oficiales y Capilla Real, en los idiomas español, inglés y francés, si existe disponibilidad de guías.
- Visita libre a los Salones Oficiales, Capilla Real y Real Armería.
- Visita libre al Jardín del Campo del Moro.
- Visita virtual a través de Internet (página web de Patrimonio Nacional).
- Servicio de audioguía y signoguía para visitar el Palacio Real.
- Punto de venta de recuerdos y publicaciones, y consigna.
- Posibilidad de pago mediante tarjeta de crédito.
- Acceso, mediante los mecanismos establecidos en cada caso, al estudio e investigación.
- Visitas de grupo concertadas de forma anticipada.
- Exposiciones temporales.
- Servicio de cafetería y de restaurante autoservicio.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento y recorrido de la visita en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- a) En los Formularios de Quejas y Sugerencias que se encuentran disponibles en las propias dependencias o en cualquiera de las oficinas de los diferentes Reales Sitios y Patronatos pertenecientes a Patrimonio Nacional.
- b) Por correo postal.
- c) Por correo electrónico suscritas con la firma electrónica del interesado, dirigido a las siguientes direcciones:

info@patrimonionacional.es
unidaddeapoyo@patrimonionacional.es

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Poner a disposición del visitante en las salas del palacio información relativa a las colecciones expuestas mediante textos y fichas de sala en español e inglés.
2. Realizar al menos una exposición temporal al año.
3. Realizar al menos una actividad cultural, educativa o formativa al año.
4. Informar de la programación de las actividades culturales y educativas en las instalaciones del palacio y a través de la página web.
5. Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 20 días hábiles desde su recepción en el palacio.

6. Actualizar la página web del palacio al menos en las 24 horas anteriores al cambio de información relevante para el visitante.
7. Responder a las peticiones de los investigadores para acceder a los fondos museísticos y documentales en el plazo de 15 días desde la recepción de la solicitud.
8. Acceso de las personas con discapacidad a las Salas del Palacio Real.

INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN

1. Número de quejas relativas a la falta de información en textos y fichas de sala en idiomas.
2. Número de exposiciones temporales celebradas anualmente.
3. Número de actividades culturales, educativas o formativas realizadas al año.
4. Porcentaje y número de actividades culturales y educativas de las que se ha dado información en las instalaciones del palacio y a través de la página web.
5. Número y porcentaje de Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 20 días hábiles desde su recepción en el palacio.
6. Número de actualizaciones de la página web efectuadas dentro de las 24 horas anteriores al cambio de información relevante para el visitante.
7. Número y porcentaje de solicitudes de investigadores para consulta de los fondos museísticos y documentales atendidas en el plazo de 15 días.
8. Número de quejas de personas con discapacidad por dificultades de acceso.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Las reclamaciones, en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios, se dirigirán a la Unidad de Apoyo a Gerencia. El titular de la Gerencia del Consejo de Administración del Patrimonio Nacional o Directivo de la organización que se designe al efecto, enviará una carta de disculpas, en el plazo máximo de 15 días, informando al ciudadano de las medidas adoptadas en relación con las deficiencias detectadas, si las hubiere.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta no dará lugar, en ningún caso, a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

REALES SITIOS Y PATRONATOS

Palacio Real de Madrid
Información telefónica: 914548800

Palacio Real de Aranjuez (Madrid)
Información telefónica: 918910740
Real Casa del Labrador: 918910305

Monasterio de San Lorenzo de El Escorial (Madrid)
Información telefónica: 918905903, 04 y 05

Palacio Real de la Granja (Segovia)
Información telefónica: 921470019 y 921470020

Palacio Real de Riofrío (Segovia)
Información telefónica: 921470019 y 921470020

Palacio de El Pardo (Madrid)
Información telefónica: 913761500

Palacio de la Almudaina (Palma de Mallorca)
Información telefónica: 971214134

Iglesia y Convento de la Encarnación (Madrid)
Información telefónica: 914548800

Convento de las Descalzas Reales (Madrid)
Información telefónica: 914548800

Panteón de Hombres Ilustres (Madrid)
Información telefónica: 914548800

Monasterio de Santa María la Real de Las Huelgas (Burgos)
Información telefónica: 947201630

Convento de Santa Clara, en Tordesillas (Valladolid)
Información telefónica: 983770071

Monasterio de San Jerónimo de Yuste (Cuacos de Yuste-Cáceres)
Información telefónica: 927172197

Santa Cruz del Valle de los Caídos (Madrid)
Información telefónica: 918905611 y 918901398