

CARTA DE SERVICIOS
DEL
PALACIO REAL DE MADRID



2016 - 2019

CARTA DE SERVICIOS DEL PALACIO REAL DE MADRID

ÍNDICE

1. Datos identificativos	Página 3
2. Principales servicios que se prestan en el Palacio	Página 3
3. Derechos de los usuarios	Página 4
4. Participación de los usuarios	Página 4
5. Normativa reguladora	Página 4
6. Presentación de quejas y sugerencias	Página 5
7. Compromisos de calidad	Página 5
8. Medidas que aseguren la igualdad de género y faciliten la visita pública	Página 5
9. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	Página 6
10. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos	Página 7
11. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos	Página 7
12. Direcciones telemáticas, postales y telefónicas	Página 8
13. Forma de acceso y transporte	Página 8
14. Identificación y dirección de la unidad responsable de la Carta de Servicios	Página 8
Anexo	Página 9

1. Datos identificativos

Con el fin de mejorar la atención que se presta a sus visitantes, el recinto del Palacio Real de Madrid, junto con sus jardines, es el objeto de la presente Carta de Servicios.

El Palacio Real de Madrid es la residencia oficial de Su Majestad el Rey de España, que lo emplea en las ceremonias de Estado, aunque no habita en él.

El origen del palacio se remonta al siglo IX en el que el reino musulmán de Toledo construyó una edificación defensiva que después usaron los reyes de Castilla, sobre la que en el Siglo XVI, se construyó el Antiguo Alcázar.

Destruído este por un incendio en la Nochebuena de 1734, Felipe V quiso que el Palacio Nuevo ocupase el mismo lugar. Toda la construcción se hizo abovedada, en piedra y ladrillo, sin madera, para que ningún incendio pudiera destruirlo. Las obras se realizaron entre 1738 y 1755, estableciendo Carlos III su residencia en él en 1764.

Contiene importantes obras de arte, en especial las pinturas al fresco de los principales artistas del momento como Giaquinto, Tiepolo o Mengs y sus seguidores españoles Bayeu y Maella.

Su decoración ha ido cambiando con el paso del tiempo según los diferentes estilos artísticos de cada momento. Por ejemplo, del reinado de Carlos III se conservan el Salón del Trono, la Cámara del Rey (o de Gasparini) y la Sala de Porcelana, obra de la Real Fábrica del Buen Retiro. Del reinado de Carlos IV destaca el Salón de Espejos y de la época Alfonso XII, el Comedor de Gala.

La zona de visita pública comprende los Salones Oficiales (entre otros, Salón del Trono, Salón de Gasparini y Comedor de Gala), la Capilla Real, Sala de la Corona y Real Armería. A todo este recorrido hay que añadir la posibilidad de visitar los Jardines del Campo del Moro aunque no se encuentran comprendidos en el recorrido.

2. Principales servicios que se prestan en el Palacio

El Palacio Real de Madrid ofrece los siguientes servicios:

- Visita guiada mediante equipo de transmisión y recepción 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 a los Jardines del Campo del Moro.
- Visita virtual a través de Internet (página web de Patrimonio Nacional).
- Adquisición de entradas a través de la página web de Patrimonio Nacional y vía telefónica.

- 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.

3. Derechos de los usuarios

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los servicios que presta la Administración, así como a que sean atendidos los derechos que se reconocen en el artículo 35 de esta ley y cualesquiera otros que les atribuya la legislación vigente.

Asimismo, tienen derecho a:

- a) Obtener información clara, concisa y actualizada sobre los aspectos relacionados con la visita.
- b) Derecho a relacionarse con la organización utilizando medios electrónicos.
- c) Ser asistidos por el personal de Patrimonio Nacional ante las necesidades que surjan.
- d) Efectuar quejas y sugerencias.

4. Participación de los usuarios

Los usuarios podrán colaborar en la prestación del servicio mediante los siguientes mecanismos:

- a) Escritos de comunicación dirigidos a los responsables del organismo, a través de los distintos Registros y Puntos de Información de Patrimonio Nacional.
- b) Formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

5. Normativa reguladora

- Ley 23/1982, de 16 de junio, reguladora del Patrimonio Nacional.
- Real Decreto 496/1987, de 18 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 23/1982, de 16 de junio, reguladora del Patrimonio Nacional.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal.

6. Presentación de quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias:

- 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 (ver anexo).
- b) Por correo postal.
- c) Por correo electrónico dirigido a:
Oficina de Información y Registro: info@patrimonionacional.es
Unidad de Apoyo a Gerencia: unidaddeapoyo@patrimonionacional.es

Si las quejas o sugerencias se llevan a cabo presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario diseñado a tal efecto. Podrá, si así lo desea, ser auxiliado en la formulación de su queja o sugerencia por el personal responsable. Asimismo, podrá utilizar cualquier otro medio, siempre y cuando se presente por escrito y figure el nombre, apellidos y domicilio del reclamante, así como la firma del mismo.

7. Compromisos de calidad

- 7.1. 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.
- 7.2. Realizar al menos una exposición temporal al año.
- 7.3. Realizar al menos una actividad cultural, educativa o formativa al año.
- 7.4. Informar de la programación de las actividades culturales y educativas en las instalaciones del palacio y a través de la página web.
- 7.5. Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 20 días hábiles desde su recepción en el palacio.
- 7.6. Actualizar la página web del palacio al menos en las 24 horas anteriores al cambio de información relevante para el visitante.
- 7.7. 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.
- 7.8. Acceso de las personas con discapacidad a las Salas del Palacio Real.

8. Medidas que aseguren la igualdad de género y faciliten la visita pública

- a) Para asegurar la igualdad de género:

Con el fin de asegurar la igualdad de género, Patrimonio Nacional presta sus servicios de forma no discriminatoria, cumpliendo con la normativa vigente y garantizando un trato igualitario.

De este modo, los compromisos adquiridos mediante esta Carta de Servicios se aplican con carácter general a todos los usuarios y en condiciones de igualdad en cuanto al acceso y prestación de los servicios.

b) **Para facilitar el acceso al servicio:** Con el fin de facilitar el acceso al servicio, se cuenta con:

- Señalización exterior e interior.
- Centro de atención al visitante.
- Servicio de audioguía y signoguía.
- Servicio de consigna.
- Sillas de ruedas para el desplazamiento de personas con movilidad reducida.
- Aseos adaptados para personas con movilidad reducida.

9. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

- a) **Gestión de la calidad.** Gestión de la información proporcionada por el programa de quejas y sugerencias y realización de encuestas de satisfacción de los visitantes.
- b) **Medio ambiente.** Protección del medio ambiente mediante el consumo responsable de la energía eléctrica y el agua, mejorando las instalaciones, procurando su mantenimiento y fomentando las iniciativas individuales a través de la necesaria información que permitan un ahorro en los consumos. Incidir en el uso de los medios telemáticos, especialmente para comunicaciones internas.
- c) **Prevención de riesgos laborales.** El Consejo de Administración del Patrimonio Nacional, con objeto de garantizar la seguridad y salud de los ciudadanos y de sus empleados públicos, da cumplimiento a la legislación en prevención de riesgos laborales y demás normativa concordante, para lo que ha adoptado, entre otras medidas:
 - Informar a los usuarios de las instalaciones, mediante planos de situación, pictogramas y folletos informativos, sobre los procedimientos y vías de evacuación de los edificios, así como sobre las salidas de emergencia.
 - Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios de las instalaciones, para asegurar su operatividad en todo momento.
 - Diseñar e implantar planes de actuación en caso de emergencia en todos los centros.
 - Realizar simulacros periódicos para comprobar y perfeccionar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y planes de emergencia.

- Formar a los empleados públicos en materia de seguridad y salud. Concretamente, todos los años se ejecutan jornadas formativas para intervenir en caso de emergencia y cursos prácticos de socorrismo laboral.
- Elaborar e implantar procedimientos de actuación que garanticen la coordinación en materia de seguridad y salud en los casos de contratación de actividades con entidades ajenas al Consejo de Administración del Patrimonio Nacional.
- Mantenimiento de una red sanitaria propia que presta la primera atención en caso de posibles urgencias sanitarias.
- Efectuar revisiones periódicas de las instalaciones conforme a la normativa sanitaria e industrial de aplicación, como medida de prevención y protección de los ciudadanos y empleados públicos.

10. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos

Con el fin de conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos y proceder a la evaluación de la calidad con que se prestan, se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- 10.1. Número de quejas relativas a la falta de información en textos y fichas de sala en idiomas.
- 10.2. Número de exposiciones temporales celebradas anualmente.
- 10.3. Número de actividades culturales, educativas o formativas realizadas al año.
- 10.4. Número y porcentaje de actividades culturales y educativas de las que se ha dado información en las instalaciones del palacio y a través de la página web.
- 10.5. Número y porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 20 días hábiles desde su recepción en el palacio.
- 10.6. Número de actualizaciones de la página web efectuadas dentro de las 24 horas anteriores al cambio de información relevante para el visitante.
- 10.7. Número y porcentaje de solicitudes de investigadores para consulta de los fondos museísticos y documentales atendidas en el plazo de 15 días.
- 10.8. Número de quejas de personas con discapacidad por dificultades de acceso.

11. 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 de Servicios no dará lugar, en ningún caso, a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

12. Direcciones telemáticas, postales y telefónicas

Dirección postal: Patrimonio Nacional – Plaza de Oriente - 28071 Madrid.

Información telefónica:

91 454 88 03 (Museos. Información).

902 044 454 (Museos. Venta y reserva de entradas).

Información general: info@patrimonionacional.es

Dirección de Internet: <http://www.patrimonionacional.es>

13. 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).

Plano:



14. Identificación y dirección de la unidad responsable de la Carta de Servicios

Identificación: La Unidad de Apoyo a Gerencia de Patrimonio Nacional, responsable de la Carta de Servicios, mediante la supervisión de los datos y la información, así como la supervisión de las quejas y sugerencias, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos enunciados en la misma y de proponer las acciones de mejora oportunas.

Dirección: Palacio Real de Madrid - Plaza de Oriente - 28071 Madrid.

Correo electrónico: info@patrimonionacional.es

unidaddeapoyo@patrimonionacional.es

ANEXO

REALES SITIOS Y PATRONATOS

Palacio Real de Madrid

Información telefónica: 91 454 88 00

Palacio Real de Aranjuez (Madrid)

Información telefónica: 91 891 07 40

Real Casa del Labrador: 91 891 03 05

Palacio Real y Monasterio de San Lorenzo de El Escorial (Madrid)

Información telefónica: 91 890 59 03, 04 y 05

Palacio Real de la Granja (Segovia)

Información telefónica: 921 47 00 19 y 921 47 00 20

Palacio Real de Riofrío (Segovia)

Información telefónica: 921 47 00 19 y 921 47 00 20

Palacio de El Pardo (Madrid)

Información telefónica: 91 376 15 00

Palacio de la Almudaina (Palma de Mallorca)

Información telefónica: 971 21 41 34

Iglesia y Convento de la Encarnación (Madrid)

Información telefónica: 91 454 88 00

Convento de las Descalzas Reales (Madrid)

Información telefónica: 91 454 88 00

Panteón de Hombres Ilustres (Madrid)

Información telefónica: 91 454 88 00

Monasterio de Santa María la Real de Las Huelgas (Burgos)

Información telefónica: 947 20 16 30

Convento de Santa Clara, en Tordesillas (Valladolid)

Información telefónica: 983 77 00 71

Monasterio de San Jerónimo de Yuste (Cuacos de Yuste-Cáceres)

Información telefónica: 927 17 21 97

Santa Cruz del Valle de los Caídos (Madrid)

Información telefónica: 91 890 56 11 y 91 890 13 98