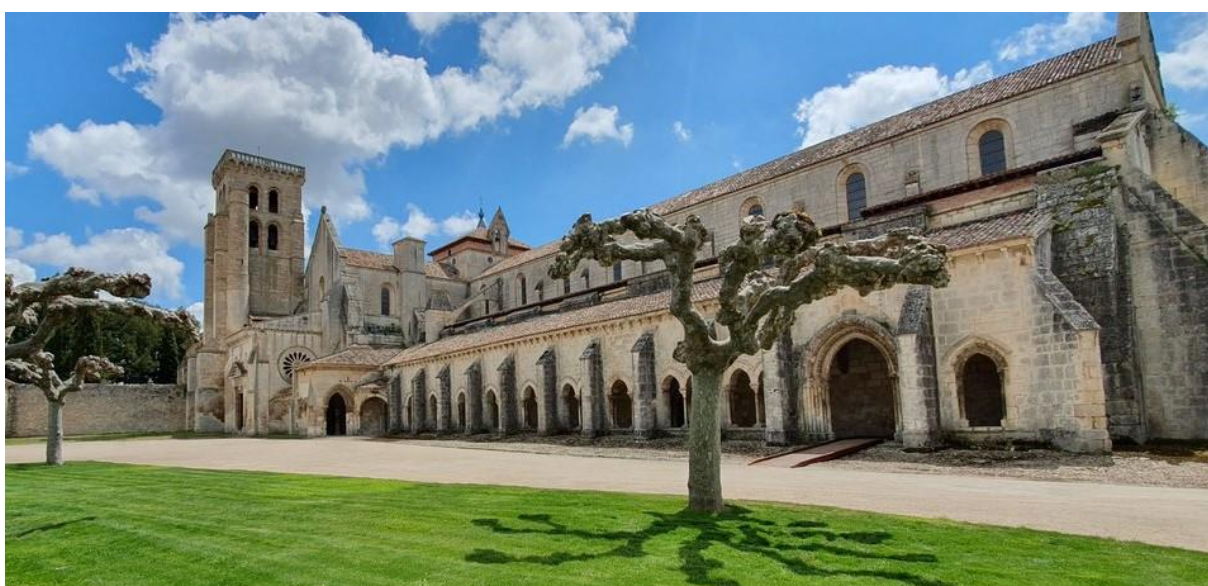


## CARTA DE SERVICIOS DE PATRIMONIO NACIONAL



### MONASTERIO DE SANTA MARÍA LA REAL DE LAS HUELGAS



NIPO 147-24-005-3

2024 - 2027

## CARTA DE SERVICIOS DEL MONASTERIO DE SANTA MARÍA LA REAL DE LAS HUELGAS

### ÍNDICE

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

## 1. Datos identificativos

Patrimonio Nacional es una institución histórico-cultural única en el mundo, que tiene adscritos un extraordinario conjunto de edificios y espacios naturales (más de 1.000 inmuebles, más de 170.000 obras artísticas y 18.000 hectáreas de espacios verdes), vinculados, en su mayoría, a la monarquía española desde la Edad Media. Se trata de conjuntos y construcciones con reconocimiento universal y de jardines y espacios naturales históricos con excepcionales valores medioambientales que justifican, sobradamente, las obligaciones que la Ley impone al Patrimonio Nacional para su conservación, defensa y mejora. Y lo hace con una doble misión: preservar y dar a conocer este valiosísimo legado y facilitar a la Jefatura del Estado la labor representativa que le otorga nuestra Constitución.

Patrimonio Nacional es un organismo público regulado por la Ley 23/1982, de 16 de junio. Desde 2015, y de acuerdo con la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, Patrimonio Nacional tiene la consideración de Organismo Autónomo dentro del sector público estatal.

La función de este organismo público, dependiente del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes es doble: el apoyo a la Jefatura del Estado para la alta representación que la Constitución y las leyes le atribuyen, y la puesta a disposición de los ciudadanos del patrimonio histórico-artístico a través de su uso con fines culturales, científicos y docentes.

Es importante destacar la unidad de sus bienes, ligados por un proceso de creación continuo, especialmente intenso entre los siglos XVI y XIX, y que ha dado lugar a conjuntos donde las piezas muebles y obras de arte están ligadas a los inmuebles, y todo a la historia política y cultural de España. La coherencia de este conjunto, y las interrelaciones entre espacios, objetos y memoria que en él se producen, otorgan a este Patrimonio su primordial valor cultural e histórico.

### Monasterio de Santa María La Real de Las Huelgas

El monasterio es conocido popularmente como “Monasterio de Las Huelgas” o “Las Huelgas”.

Las Huelgas es el principal monasterio cisterciense femenino en España y cabeza de todos los que se implantaron en la corona de Castilla.

Fue fundado por Alfonso VIII y la reina doña Leonor en 1187.

La riqueza y privilegios concedidos a esta fundación regia se manifestaban en las prerrogativas de la abadesa, señora de muchos pueblos, y cuya elevada jerarquía se evidenciaba en un tocado especial parecido a una mitra; esta y el báculo la asemejaban a un obispo femenino.

Los reyes fundadores levantaron un monasterio con iglesia mudéjar, parcialmente conservada en la actual capilla de la Asunción, de estilo almohade, junto al cual contrasta el claustro románico (“las Claustrellas”), todo ello levantado antes de la muerte de Alfonso VIII en 1214.

Ya en el primer tercio del siglo XIII, se emprendió la construcción del monasterio gótico definitivo, en la sobria arquitectura característica de la orden cisterciense con gran iglesia, claustro y dependencias entorno a este, entre las que destaca la sala capitular.

Las Huelgas constituye el Panteón Real de los monarcas fundadores y de sus inmediatos descendientes durante el siglo XIII, de modo que en los sepulcros se han preservado hasta nuestros días preciosos textiles medievales que, exhumados y estudiados en el siglo XX, se exhiben en una instalación museística especial que ocupa la antigua cilla o granero monacal.

## 2. Relación de servicios prestados

### Visitas

- Organización de la visita pública y modalidad:

<b>Espacio</b>	<b>Modalidad visita</b>
Monasterio	Visita guiada

- Visitas especiales.
- Venta de entradas en taquillas, telefónica y en la web.
- Reserva y venta de entradas de grupos de agencia de viajes, culturales y educativos.
- Alquiler de dispositivos de guiado de grupos en mostrador y en la web de venta (sujeto a disponibilidad, según oferta).
- Punto de venta de recuerdos y publicaciones.
- Servicio de consigna.

Enlace: <https://www.patrimonionacional.es/visita/monasterio-de-sta-maria-la-real-de-las-huelgas>

### Rodajes

Utilización de espacios para rodajes para reforzar el apoyo a la industria audiovisual nacional e internacional.

Enlace: <https://www.patrimonionacional.es/rodajes-en-espacios-de-patrimonio-nacional>

### Información

- Página Web: <https://www.patrimonionacional.es>
- Información a través de redes sociales: X (@PatrimNacional), Instagram (@patrimnacional), Facebook (<https://www.facebook.com/PatrimNacional>) y LinkedIn (<https://es.linkedin.com/company/patrimonionacional>).
- Canal YouTube: [https://www.youtube.com/channel/UC1aAN4rDbKBeFmwKMBc\\_2dA](https://www.youtube.com/channel/UC1aAN4rDbKBeFmwKMBc_2dA)

### Arrendamientos

Los inmuebles susceptibles de arrendamiento se anuncian en la web de Patrimonio Nacional (<https://www.patrimonionacional.es/arrendamientos>).

### 3. Derechos de los usuarios

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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 13 de esta ley, entre ellos: a la utilización de las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, a ser tratados con respeto y deferencia, a la protección de datos de carácter personal y cualesquiera otros que les atribuya la legislación vigente.

Asimismo, los ciudadanos tienen derecho a:

- a) Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita, quedando recogidos en normas, claramente visibles para el público.
- b) Ser informados de las actividades programadas y obtener información complementaria para un mejor aprovechamiento de la visita.
- c) Disponer de las condiciones de seguridad e higiene adecuadas, así como de las medidas de seguridad sanitaria establecidas por la autoridad en cada momento.
- d) Acceder gratuitamente o mediante tarifa reducida, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente y se acredite documentalmente en las taquillas.
- e) Elegir en todo momento si se comunican con la Administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- f) Ser asistidos por el personal de Patrimonio Nacional ante las necesidades que surjan.
- g) Efectuar quejas y sugerencias.

### 4. Participación de los usuarios

Los usuarios podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios mediante los siguientes mecanismos:

- a) Escritos de comunicación dirigidos a los responsables del organismo, a través del Registro General del Patrimonio Nacional (Palacio Real, calle Bailén s/n, 28071, Madrid).
- b) Formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.  
Enlace: <https://qfs.patrimonionacional.es>
- c) La interacción a través de las Redes Sociales de Patrimonio Nacional (X, Instagram, Facebook y LinkedIn).

El contacto directo a través de las siguientes vías:

Email: [info@patrimonionacional.es](mailto:info@patrimonionacional.es)

Teléfono: 914548700.

## 5. Presentación de quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias:

- a) Por formulario electrónico a través del enlace: <https://qfs.patrimonionacional.es>  
No precisa firma digital.
- b) Por correo postal o por mensajería internacional a la dirección Palacio Real, calle Bailén s/n, 28071, Madrid.
- c) Por correo electrónico dirigido a:  
Oficina de Información y Registro: [info@patrimonionacional.es](mailto:info@patrimonionacional.es)  
Unidad de Apoyo a Gerencia: [unidaddeapoyo@patrimonionacional.es](mailto:unidaddeapoyo@patrimonionacional.es)

Una vez presentadas las quejas y sugerencias, se tramitarán de acuerdo con lo establecido en el Capítulo IV 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.

Conforme a lo dispuesto en el mencionado R.D. 951/2005, de 29 de julio, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de veinte días hábiles para informar al interesado de las actuaciones realizadas. Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el procedimiento.

## 6. 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.
- Resolución de 28 de septiembre de 2023, de la Gerencia del Consejo de Administración del Patrimonio Nacional, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Administración, por el que se regulan los precios públicos del Patrimonio Nacional para el acceso y visita públicos de bienes que lo integran y la prestación de servicios por parte del organismo.
- 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.

## **7. Compromisos calidad de los servicios**

- 7.1. Responder a las solicitudes de rodaje recibidas en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- 7.2. Responder a las solicitudes de visitas institucionales recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

## **8. 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:

- 8.1. Porcentaje de solicitudes de rodaje respondidas en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- 8.2. Porcentaje de solicitudes de visitas institucionales respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

## **9. 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 la Gerencia. La persona titular de la Gerencia del Consejo de Administración del Patrimonio Nacional informará al ciudadano en el plazo máximo de 15 días hábiles 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.

## **10. 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.
- Bucle magnético.
- Servicio de consigna.



- Acceso permitido al museo con perros guía o animales auxiliares terapéuticos con la acreditación correspondiente.
- Guías intérpretes del Patrimonio Nacional que atienden en inglés, francés, italiano, alemán y portugués).

## **11. 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. Se procede a una renovación sistemática de los inmuebles en términos de eficiencia energética en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU. Se incide asimismo en la concienciación del personal en el uso de medios telemáticos frente a medios en papel en el caso de comunicaciones internas y se favorece el teletrabajo.
- 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, 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.
  - 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.

## **12. Direcciones postales, telefónicas y electrónicas**

- Dirección postal: Calle de los Compases s/n - 09001 Burgos.  
Palacio Real de Madrid - calle Bailén, s/n - 28071 Madrid.



- Información telefónica: 914548700.
- Información general: [info@patrimonionacional.es](mailto:info@patrimonionacional.es)
- Dirección de Internet: <http://www.patrimonionacional.es>
- Redes sociales:
  - X: @PatrimNacional: <https://twitter.com/PatrimNacional>
  - Instagram: @patrimnacional: <https://www.instagram.com/patrimnacional/?hl=es>
  - Facebook: <https://www.facebook.com/PatrimNacional>
  - LinkedIn: <https://es.linkedin.com/company/patrimonionacional>
- YouTube: [https://www.youtube.com/channel/UC1aAN4rDbKBeFmwKMBc\\_2dA](https://www.youtube.com/channel/UC1aAN4rDbKBeFmwKMBc_2dA)

### 13. Forma de acceso y transporte

Por carretera: A I-Madrid-Burgos.

Por ferrocarril: Madrid-Burgos, Línea Regional y de largo recorrido (Estación de Chamartín).

En Burgos: Líneas de autobús 5, 7, C1 y 22 (fin de semana).



**Accesibilidad:** Existe acceso para personas con discapacidad y se dispone de sillas de ruedas manuales.

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

**Identificación:** La Unidad de Apoyo a la Gerencia de Patrimonio Nacional es la 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 - calle Bailén, s/n - 28071 Madrid.

**Correo electrónico:**

[info@patrimonionacional.es](mailto:info@patrimonionacional.es)

[unidaddeapoyo@patrimonionacional.es](mailto:unidaddeapoyo@patrimonionacional.es)

## 15. Información complementaria

NOTA: Entradas disponibles para público general a la venta en web y en las taquillas físicas siempre el que aforo diario no esté completo

### HORARIOS

- De martes a sábado. 10:00-14:00 h y 16:00-18:30 h.
- Domingos y festivos. 10:30-15:00 h.
- Cierre taquillas y acceso al monasterio una hora antes.
- Cierre semanal: lunes.

### Días de cierre

- 1 de enero: cerrado en jornada completa.
- 6 de enero: cerrado en jornada completa.
- Viernes Santo: cerrado en jornada completa.
- 1 de mayo: cerrado en jornada completa.
- 29 de junio: cerrado en jornada completa.
- 24 de diciembre: cerrado en jornada completa.
- 25 de diciembre: cerrado en jornada completa.
- 31 de diciembre: cerrado en jornada completa.
- Además de los cierres ya previstos, puede haber cierres adicionales motivados también por la celebración de actos institucionales anunciados en la web.

Duración aproximada de la visita guiada: 1 hora.

### PRECIOS

Las tarifas vigentes pueden consultarse en el siguiente enlace:

<https://tickets.patrimoniomnacional.es/es-ES/informacion-recinto/18/sta-maria-real-huelgas>

Año de publicación: 2024