

El Consejo de Administración del Patrimonio Nacional, organismo dependiente de la Presidencia del Gobierno, a través del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, 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 el Palacio Real de Madrid y el Jardines del Campo del Moro, 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: info@patrimonionacional.es
unidaddeapoyo@patrimonionacional.es

DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Dirección postal:
Patrimonio Nacional
Palacio Real de Madrid
C/ Bailén, s/n - 28071 Madrid
Información telefónica: 91 454 87 00
Información general: info@patrimonionacional.es
Dirección de Internet: <http://www.patrimonionacional.es>

Redes sociales:

X: <https://twitter.com/PatrimNacional>
Instagram: [@patrimnacional](https://www.instagram.com/patrimnacional/?hl=es)
<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

FORMA DE ACCESO Y TRANSPORTE

Palacio Real: Visitantes: Puerta de la explanada de la Almudena, esquina Calle Bailén. Grupos: Puerta Calle Bailén, frente a Calle Requena.

Jardines del Campo del Moro:

A través de la entrada situada en el Paseo de la Virgen del Puerto y por la Cuesta de San Vicente

Autobús: Líneas 3, 25, 39 y 148

Metro: Líneas 2 y 5 (Estación Ópera)

Trenes de Cercanías (Estación Príncipe Pío)

Bicicleta: Estación más próxima de BiciMad nº 36

HORARIOS Y TARIFAS

Palacio Real de Madrid: Invierno (octubre a marzo). De lunes a sábado: 10:00-18:00 h. Domingos: 10:00-16:00 h. Verano (abril a septiembre). De lunes a sábado: 10:00-19:00 h. Domingos: 10:00-16:00 h. Cierre taquillas y acceso a Palacio una hora antes. (Último acceso a zonas visitables 30 minutos antes del cierre).

Jardines del Campo del Moro: De lunes a domingo, de 10 a 18 h (de octubre a marzo) y de 10.00 a 20.00 h de abril a septiembre.

Las tarifas vigentes pueden consultarse en el siguiente enlace:

<https://tickets.patrimonionacional.es/es-ES/informacion-recinto/6/palacio-real-de-madrid>

PALACIO REAL DE MADRID Y JARDINES DEL CAMPO DEL MORO



CARTA DE SERVICIOS 2024-2027



SERVICIOS PRESTADOS EN EL PALACIO REAL

- Visita libre o 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).
- Servicio de guías multimedia en 16 idiomas y adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad sensorial y pueden reservarse en la web de ventas:
 - Subtitulado en todos los idiomas.
 - Lengua de signos española.
 - Audio descripción en español.
- App diseñada para su uso durante la visita, disponible en los markets de Android e iOS para su descarga en los dispositivos de los visitantes.
- Punto de venta de recuerdos y publicaciones.
- Servicio de consigna.
- Actividades culturales.
- Actividades formativas y de investigación.
- Actividad editorial.
- Rodajes.

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.

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

Teléfono: 914548700. De 10 a 14 h.

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) 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
Unidad de Apoyo a Gerencia:
unidaddeapoyo@patrimonionacional.es

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

1. Realizar al menos una exposición temporal al año.
2. Realizar un mínimo de 15 conciertos al año.
3. Realizar al menos 6 programas educativos al año.
4. Realizar al menos 15 conferencias al año.
5. Editar al menos 5 títulos al año.
6. Responder a las peticiones de los investigadores para acceder a los fondos museísticos y documentales en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
7. Responder a las solicitudes de rodaje recibidas en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
8. Responder a las solicitudes de visitas institucionales en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

1. Número de exposiciones temporales celebradas al año.
2. Número de conciertos realizados al año.
3. Número de programas educativos realizados al año.
4. Número de conferencias celebradas al año.
5. Número de títulos editados al año.
6. Porcentaje de peticiones de investigadores para acceder a los fondos museísticos y documentales respondidas en un plazo máximo de 15 días desde la recepción de la petición.
7. Porcentaje de solicitudes de rodaje respondidas en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
8. Porcentaje de solicitudes de visitas institucionales respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

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.