

Carta de Servicios

Museos Municipales

Datos 2024

Más de **980.000** visitantes**21** exposiciones temporalesMás de **1.400** actividades didácticas y educativas**2.372** visitas guiadas

1. Museo de Historia de Madrid.
2. Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid.
3. Museo de Arte Contemporáneo.
4. Imprenta Municipal. Artes del Libro.
5. Planetario de Madrid.
6. Ermita de San Antonio de la Florida.
7. Templo de Debod.
8. Castillo de la Alameda.
9. Museo de Escultura al Aire Libre de La Castellana.
10. Salas de Exposiciones temporales de Conde Duque.
11. Palacio El Capricho (próxima apertura).

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Exposición permanente.
 - > Exposiciones temporales.
 - > Actividades culturales y didácticas: visitas guiadas y/o concertadas, talleres, conferencias,
 - > Información sobre fondos.
 - > Edición y venta de publicaciones.
 - > Consulta de biblioteca, archivo y fondo museístico; atención a investigadores.
 - > Fomento de la actividad creadora y el conocimiento: certámenes y becas de investigación
 - > Reproducción fotográfica de fondos.
 - > Reportajes y filmaciones autorizadas en los espacios de los museos.
 - > Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.
- Los Museos municipales tienen [entrada gratuita](#), salvo el Planetario de Madrid, cuyas proyecciones tienen coste.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Valoración dada por **las personas que visitan** los Museos Municipales: igual o superior a 8.
2. Realizamos, al menos, **15 exposiciones temporales** al año.
3. Realizamos un mínimo de **1.000 visitas guiadas** anuales para personas adultas y escolares.
4. Realizamos un mínimo de **1.000 actividades culturales y didácticas** y **12 vídeos divulgativos** al año.
5. Actualizamos las **páginas web** de los Museos Municipales al menos 100 veces al año.
6. Ofrecemos al menos un punto de **información general presencial** en cada centro, durante el horario de apertura al público, excepto en el Museo de Escultura al Aire Libre de La Castellana. Valoración: mínimo 8.
7. Ofrecemos unas **instalaciones confortables y equipamientos adecuados** al servicio que prestan. Valoración: igual o superior a 8.

8. Difundimos la actividad de cada uno de los Museos Municipales en, al menos, **tres** de los siguientes **medios**: página web, redes sociales, medios de comunicación, correo electrónico, cartelería e insertamos **1.500** contenidos en redes sociales.
9. Atendemos las **consultas de investigación** en biblioteca, archivo y fondo museístico en el 80% de los casos en 5 días hábiles, y nunca en más de 8 días hábiles.
10. Convocamos anualmente, al menos, **5 becas de investigación**. Realizamos, al menos, **3 certámenes** relacionados con la actividad creadora, siendo expuestos los trabajos ganadores.
11. Contestamos el 90 % de las solicitudes de **reproducción fotográfica y de reportajes y filmación** de fondos museísticos en un tiempo máximo de 7 días hábiles.
12. Mantenemos **actualizado** semestralmente el **catálogo general** de publicaciones en venta y ofreceremos, al menos, **9 puntos de venta presencial**. Este catálogo puede consultarse en la web de los Museos Municipales.
13. Contestamos el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Compromisos específicos del Planetario de Madrid

14. Ofrecemos la **venta telemática** de entradas del Planetario de Madrid con una anticipación mínima de una semana.
15. Realizamos una **observación astronómica con telescopios** al año, de carácter público y gratuito.
16. Producimos y/o exhibimos **5 películas inmersivas** de cúpula completa (full dome) al año.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es .

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



C Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

Carta de Servicios en www.madrid.es | Aprobada 21/03/2019 -Certificada 15/12/2023 - Evaluada 24/03/2025