



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CULTURA

Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2023

CENTRO: MUSEO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Poner a disposición del visitante la información de la exposición permanente y de las exposiciones temporales en carteles bilingües –en español e inglés–, legibles y comprensibles para el más amplio segmento de público potencial.	Folletos editados anualmente, con desglose por idiomas, número de visitas al museo a lo largo del año y número de quejas formuladas anualmente por ausencia de folletos a disposición del público.	El MNA no ha puesto planos-guía a disposición de los visitantes durante 2023. No hubo ninguna queja al respecto, aunque sí peticiones.	100%	Necesidad de renovación de los planos-guía.	Se está trabajando en la actualización de los planos-guía.
Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas por medio de paneles divulgativos, por correo electrónico, a través de las redes sociales y a través de la web, en esta última al menos 4 actualizaciones al mes.	Informaciones realizadas sobre la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas por medio de paneles divulgativos, por correo electrónico, a través de las redes sociales y a través de la web.	El MNA ha llevado a cabo informaciones mensuales sobre la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas que se realizan en el museo a través de roll-ups, lonas y pantallas led en el exterior, de la página web del museo (8/10 al mes), del boletín de correo electrónico (de 2 a 4 al mes) y de Facebook, Instagram y Twitter (15/16 al mes).	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Realizar, al menos, 3 exposiciones temporales al año.	Exposiciones temporales celebradas al año.	<p>El MNA ha ofrecido 9 exposiciones temporales distintas en 2023:</p> <p><i>"¿El fin de la esclavitud? Testimonios de mujeres migrantes expuestas al riesgo de discriminación, explotación o violencia"</i> (16/12/2022-22/03/2023)</p> <p><i>"Miguel Ángel García. El gran experimento. ¿El fin de la esclavitud?"</i> (16/12/2022-12/03/2023)</p> <p><i>"Daniel G. Andújar. Patente de corso"</i> (25/02/2023-28/05/2023)</p> <p><i>"Natalia Castañeda. Raíces y futuro"</i> (24/03/2023-11/05/2023)</p> <p><i>"La historia es nuestra. Salvador Allende y la Unidad Popular a través de la 'loza' de Talagante"</i> (09/05/2023-01/10/2023)</p> <p><i>"Racionales e irracionales? Retratos con animales"</i> (23/05/2023-01/10/2023)</p> <p><i>"Eva Miquel. Desde el agua"</i> (6/06/2023-21/01/2024)</p> <p><i>"SUWER. Senegal a través del cristal"</i> (30/09/2023-25/02/2024)</p> <p><i>"África azul. Historias tejidas en índigo"</i> (11/10/2023-14/01/2024)</p>	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Realizar, al menos, 30 talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas al año.	Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizados al año.	El MNA ha programado 48 actividades distintas: talleres infantiles, para familias y para adultos, instalaciones interactivas, recorridos temáticos, espectáculos de artes escénicas, conciertos, cineforum, cine de verano, cursos, conferencias, mesas redondas y jornadas, etc.	0%		
Realizar como mínimo 350 visitas guiadas al año, dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales al menos un 1 % sea para escolares con necesidades educativas especiales.	Visitas guiadas realizadas al año dirigidas a diferentes colectivos, y número de las realizadas para escolares con necesidades educativas especiales.	El museo ha efectuado, a través del servicio de mediación o de la empresa de actividades, 458 visitas guiadas para escolares y adultos; y a través del Ayuntamiento de Madrid 104 visitas escolares. 8 visitas se han realizado para escolares con necesidades especiales.	0% 0%		
Organizar al menos 5 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones, entidades u organizaciones.	Actividades culturales realizadas en colaboración con otras instituciones y porcentaje sobre el total	El MNA ha realizado 18 actividades en colaboración con otras instituciones.	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción, previa solicitud con al menos 15 de antelación.	Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 5 días hábiles solicitadas con al menos 15 de antelación y porcentaje sobre el total.	El MNA ha contestado a las 458 peticiones de visitas guiadas para grupos (a través del servicio de mediación o la empresa de actividades) en el plazo máximo de 5 días hábiles (100%)	0%		
Responder en un plazo máximo de 7 días hábiles a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos; a las solicitudes de acceso a la biblioteca/archivo y a las solicitudes de cesión de imágenes de los fondos.	Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos; solicitudes de acceso a la biblioteca/archivo y solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo de 7 días hábiles, y porcentaje sobre el total.	El MNA ha recibido 59 solicitudes para consulta de fondos museísticos/archivo, 14 de acceso a la biblioteca y 28 solicitudes de copias del archivo fotográfico. Todas ellas han sido respondidas en el plazo máximo de 7 días hábiles (100%)	0%		
Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción en el museo.	Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción en el museo y porcentaje sobre el total.	El MNA ha recibido 8 quejas y 12 sugerencias (20). Contestadas en un plazo inferior a 18 días hábiles 18 (90 %) 1 Queja y 1 Sugerencia se contestaron en un plazo superior.	2 (10 %)		