



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE CULTURA

## Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2023

### CENTRO: MUSEO DE AMÉRICA

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Poner a disposición del visitante planos-guía en español, inglés y francés sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición.	Planos-guía puestos a disposición del visitante en español, inglés y francés, sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición, de visitas al museo a lo largo del año y de quejas formuladas anualmente por ausencia de folletos a disposición del público	Se entrega el plano-guía a todos los visitantes en papel en función de su disponibilidad (disponible en español, inglés y francés). Han estado disponibles todos los días de apertura del museo. Nº de visitantes durante 2023: 87082 No se han recibido quejas por ausencia de folletos a disposición del público.	0%		En la página web del Museo, a la que se puede acceder a través de códigos QR distribuidos en algunos puntos, los visitantes pueden descargar los planos- guía en español, inglés, francés y lectura fácil. La edición de planos en papel está incluida en el plan de publicaciones del Ministerio.
Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales y didácticas del Museo a través de las pantallas informativas ubicadas en el Museo, por correo electrónico (previa solicitud y consentimiento) y a través de la página web del Museo.	Informaciones realizadas mensualmente de la programación de las actividades culturales y didácticas del Museo a través de las pantallas ubicadas en el museo, por correo electrónico y a través de la página web del museo.	- Actualización mensual del panel de actividades ubicado en la taquilla del Museo - Actualización constante de contenidos web, al menos una vez a la semana. - Envío mensual a través de correo electrónico de la programación del mes, y actualización semanal o cada dos semanas de las actividades de la semana en curso. - Actualización periódica de información sobre actividades en Facebook, Twitter e Instagram. - Folletos digitales para las actividades extraordinarias	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Realizar, al menos, tres exposiciones temporales al año.	Exposiciones temporales celebradas al año.	<p><b>Sala de exposiciones temporales</b> La luz del nácar. Reflejos de oriente en México. 24 de noviembre de 2022 a 25 de mayo de 2023. El cielo Ishir. Relatos cosmogónicos del Chaco paraguayo. 22 de junio al 15 de octubre de 2023. Sumando historias. 10 años de adquisiciones. 22 de noviembre de 2023 al 7 de abril de 2024.</p> <p><b>Sala Claustro 1ª planta</b> La Flota de Nueva España y la búsqueda del galeón Nuestra Señora del Juncal. Del 12 de enero al 10 de abril de 2023. Brujerías y Cien años de Soledad. Grabados de la Estampería Quiteña y de Pedro Villalba Ospina. Del 27 de abril al 25 de junio de 2023. Trujillo del Perú. La enciclopedia visual del Obispo Martínez de Compañón. Del 13 de diciembre de 2023 al 25 de febrero de 2023</p> <p><b>Sala Claustro 2ª planta</b> Miradas. Diversas, espontáneas, a través de mis ojos. Del 14 de junio al 17 de septiembre de 2023</p> <p><b>Sala Polivalente 2ª planta.</b> El belén quiteño del Museo de América. 5 de diciembre de 2023 al 4 de febrero de 2024</p>	0%		
Realizar, al menos, ciento treinta talleres y/u otras actividades culturales, educativas o didácticas al año, de producción propia o en colaboración con otras instituciones.	Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizadas anualmente, de producción propia o en colaboración con otras instituciones.	<p>23 talleres familiares Escuela infantil verano y navidad 126 talleres escolares (Un día con los habitantes del Amazonas/ El gran juego americano/ Animalandia) 66 talleres escolares "Un día con un habitante del Amazonas"/Pequeños secretos del mundo maya 10 Talleres público general 16 conferencias 3 Seminarios, Jornadas, Encuentros 17 conciertos y actuaciones 1 proyección cinematográfica 1 cuentacuentos Cuentos y leyendas de Abya Yala 4 Clubes de Lectura</p>	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Realizar, como mínimo, ciento treinta visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales, al menos una de ellas sea para personas con necesidades educativas especiales	Visitas guiadas realizadas al año, dirigidas a diferentes colectivos y número de las realizadas para personas con necesidades educativas especiales.	<b>CEATE</b> 385 visitas guiadas para secundaria, bachillerato y asociaciones culturales <b>EQUIPO DE MEDIACIÓN</b> 147 Visitas a permanente y temporales: 1 cuadros de castas 1 América sobre el papel 19 Mal etiquetadas 3 Mapas, libros y otros secretos 4 Con los pies en la tierra 6 Presencia afrodescendiente 7 Arquitectura (Madrid, otra mirada) 4 El legado Martínez Compañón 4 Diversidad sexual y género 1 De la estantería a la vitrina 6 La comisión científica del Pacífico 3 El revés del tapiz 7 Altar de muertos 27 visitas realizadas para personas con necesidades educativas especiales.	0%		
Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción en el Museo, previa solicitud con al menos quince días de antelación.	Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción en el Museo, solicitadas con al menos quince días de antelación, y porcentaje sobre el total.	135 peticiones recibidas, todas ellas contestadas en plazo	0%		
Responder, en un plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción en el Museo, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, a las solicitudes de acceso al archivo y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.	Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, solicitudes de acceso al archivo y solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo de cinco días hábiles desde su recepción en el Museo, y porcentaje sobre el total.	Investigadores atendidos : 89 Porcentaje de los atendidos en plazo: 100 %.  Solicitudes de reproducción de imágenes: 102 Número de imágenes enviadas: 319 Porcentaje de las contestadas en plazo 100%.  Solicitudes de acceso al archivo: 8 Porcentaje de las contestadas en plazo: 100 %.	0%		
Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a dieciocho días hábiles desde su recepción en el Museo.	Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a dieciocho días hábiles desde su recepción en el Museo, y porcentaje sobre el total.	Se recibieron 13 quejas y 1 sugerencia. Todas ellas fueron contestadas en plazo.	0%		