

## Identificación y fines del Museo

El Museo Cerralbo, es un Museo de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Cultura, que depende orgánicamente de la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales. Cuenta con una Fundación para tutela del legado del fundador y apoyo a las actividades del museo con un Patronato creado por OM de 22 de marzo de 1934.

El servicio a los usuarios es el objetivo prioritario del Museo. Mejorar la calidad de la visita y la oferta cultural de este Museo es el empeño de sus responsables.

Asumimos con esta Carta de Servicios una obligación escrita y pública de calidad de servicio con todos los usuarios del Museo.

Queremos convertir al ciudadano en protagonista de la Institución y fomentar su valiosa participación. Para ello, las puertas del Museo Cerralbo están abiertas a cualquier tipo de sugerencia o queja que pueda producir una mejora de la calidad de nuestro trabajo.

El Museo Cerralbo ocupa la antigua residencia de don Enrique de Aguilera y Gamboa (1845-1922), XVII marqués de Cerralbo, quien logró reunir una variada colección de obras de arte y artes decorativas. A su fallecimiento, en 1922, legó este patrimonio al Estado Español, que lo aceptó por Reales Ordenes de 10 de abril y 24 de septiembre de 1924. Su legado, que comprende el Gran Portal, la Escalera de Honor y la Planta Principal del palacio, se incrementa en 1927 con el de su hijastra doña Amelia del Valle, marquesa de Villa-Huerta, que se circunscribe básicamente al archivo documental y a los bienes muebles alojados en la Planta Entresuelo, adquirida por el Estado en 1944.

La misión fundamental del Museo es cumplir con los designios del marqués de Cerralbo respecto a sus colecciones y el edificio en que estas se alojan, es decir, que su legado permanezca unido, con su primitiva disposición y sirva para el estudio de los aficionados a la ciencia y el arte. Por tanto, es tarea fundamental favorecer el estudio y difusión de dichas colecciones mediante su activo tratamiento técnico, la realización de exposiciones temporales y el préstamo de piezas, sin olvidar la programación de todo tipo de actividades que favorezcan el conocimiento de la institución, su fundador y sus colecciones. Pero además, la institución como Casa Museo tiene como principal finalidad recuperar y preservar los ambientes originales de la antigua residencia, considerados en sí mismos como bienes del patrimonio histórico artístico español.

\* La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Dirección del Museo.

## Información complementaria

### Horarios:

- *Visita*
- *De martes a sábado:*
  - De 9:30 a 15:00 h.
  - Jueves de 9:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.
- *Domingos y festivos:*
  - De 10:00 a 15:00 h.

### - Cerrado

- Lunes; 1 y 6 de enero; 1 de mayo; 24, 25 y 31 de diciembre y un festivo local.
- La taquilla cierra 15 minutos antes de la hora de finalización de la visita a la exposición.

### Precios:

- Tarifa general: 3,00 euros.
- Tarifa reducida: 1,50 euros.
- Acceso gratuito:
  - Sábados a partir de las 14:00 h. hasta la hora de cierre y los domingos. Asimismo, será gratuito el día 18 de abril (Día del Patrimonio Mundial), 18 de mayo (Día Internacional de los Museos), 12 de octubre (Fiesta Nacional de España) y 6 de diciembre (Día de la Constitución).

### Dirección:

Museo Cerralbo  
C/ Ventura Rodríguez, 17  
28008 Madrid

### Teléfono:

(+34) 915 473 646

### Fax:

(+34) 915 591 171

### Correo electrónico:

museo.cerralbo@mcu.es

### Página web:

*Museo Cerralbo*  
<http://museocerralbo.mcu.es>  
*Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES)*  
<http://ceres.mcu.es>  
*Sede electrónica del Ministerio de Cultura*  
<https://sede.mcu.gob.es>

### Acceso:

- Puerta principal sita en calle Ventura Rodríguez, 17.
- Personas con movilidad reducida por el Jardín, previa solicitud al personal de seguridad.

### Accesibilidad:

El Museo está adaptado para personas con movilidad reducida y con discapacidad auditiva.

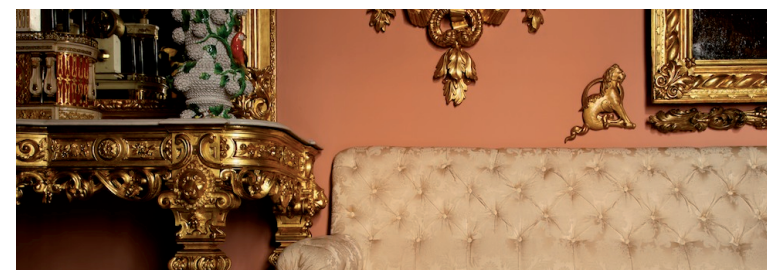
### Cómo llegar:

- Vehículos: Parking público Plaza de España.
- *Autobuses:* 1, 2, 3 (vuelta), 44, 46, 47, 75, 133, 147, 148, 202, C1 y C2.
- *Metro:* Ventura Rodríguez (L3) y Plaza de España (L3 y L10).

# Carta de Servicios

2012-2015

Museo Cerralbo



## Servicios del Museo

### • **Exposición permanente**

Se distribuye ente el Gran portal, la Escalera de honor, las habitaciones privadas de la familia en el Piso Entresuelo, los salones de recibir del Piso Principal y el Jardín. Las salas abiertas actualmente al público suman un total de treinta además del Jardín.

### • **Exposiciones temporales**

Como complemento a la exposición permanente, el Museo programa anualmente exposiciones temporales que pueden ser de producción propia, o bien en colaboración con otras instituciones.

### • **Actividades culturales y educativas**

El Museo programa a lo largo del año diversas actividades culturales y educativas en relación con sus contenidos. Así se organizan con carácter cultural: conferencias, seminarios, conciertos, visitas guiadas concertadas, recorridos temáticos y talleres.

### • **Biblioteca**

Especializada en Arte, Artes Decorativas, Arqueología, Historia, Museología y Numismática, a la que los investigadores pueden acceder previa solicitud razonada por escrito a la Dirección del Centro.

### • **Archivo**

Contiene fondos documentales relativos a la trayectoria política e intelectual del marqués de Cerralbo y a la historia del Museo desde su creación hasta la actualidad, pueden ser consultados previa solicitud razonada por escrito a la Dirección del Centro. El acceso a los documentos se producirá siguiendo las directrices e instrucciones de los responsables del Museo.

### • **Consulta de fondos museísticos y documentales**

El Museo facilitará el acceso a los investigadores a las colecciones, previa solicitud remitida a la Dirección del Centro.

### • **Reproducciones fotográficas**

El Museo atiende en los plazos establecidos en esta carta las peticiones presentadas por escrito a través de un formulario de solicitud de reproducción y publicación.

### • **Publicaciones**

El Museo, con el objetivo de difundir su actividad en todos los ámbitos, propicia una serie de publicaciones: folletos, guías, catálogos y otras publicaciones.

### • **Tienda y librería**

El Museo cuenta con un punto de venta en la taquilla. Dispone además de una zona de consulta de las publicaciones disponibles. Se pueden adquirir guías, catálogos y otras publicaciones, además de reproducciones de la colección de dibujos.

### • **Página web**

Se ofrece: visita virtual de la exposición permanente, información sobre actividades culturales, didácticas y educativas, así como de las exposiciones temporales que se realizan, publicaciones y novedades.

### • **Cesión de espacios**

Espacios como la sala de exposiciones temporales y el Salón de Actos, pueden cederse para actividades de carácter cultural tales como conciertos, reportajes fotográficos, periodísticos y cinematográficos, ciclos de conferencias, reuniones, etc. Para ello será preciso enviar la solicitud a la Dirección del Centro y efectuar el pago previo de las tasas previstas en la legislación vigente.

## Derechos específicos de los usuarios

Los usuarios del Museo tienen, entre otros, los derechos específicos a:

- Ser tratado con respeto y deferencia por el personal del Museo.
- Ser informado de los requisitos y condiciones en las que se realiza la visita.
- Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias.
- Acceder gratuitamente o con tarifa reducida cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- Acceso electrónico para formular consultas y sugerencias al Museo.

## Compromisos de calidad

- Informar de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del Museo, por medio de folletos mensuales o paneles divulgativos, por correo postal y electrónico y a través de la web, con actualizaciones mensuales.
- Realizar, al menos, 1 exposición temporal bianual.
- Realizar, al menos, 14 actividades de tipo cultural, educativo o didáctico al año.
- Realizar, como mínimo, 100 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos.
- Organizar, al menos, 5 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones.
- Contestar a las peticiones de reserva de visitas para grupos en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.
- Responder a la petición de los investigadores para consultar los fondos museísticos y a las solicitudes de acceso a la Biblioteca y Archivo en el plazo de 7 días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción en el Museo.
- Atender a las solicitudes de copias del archivo fotográfico en el plazo de 7 días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción en el Museo.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción en el Museo.
- Valorar el grado de satisfacción de los visitantes con respecto a los servicios que presta el Museo a través de las sugerencias y observaciones que se recojan en el Libro de Visitas del Museo y las que se recojan en los cuestionarios de opinión que el museo presente a los visitantes.

## Indicadores del nivel de calidad

El Museo evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta el número de:

- Informaciones realizadas sobre la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del Museo, por medio de folletos o paneles divulgativos, por correo postal y electrónico y a través de la web, y número de actualizaciones realizadas en esta última.
- Exposiciones temporales celebradas cada dos años.
- Talleres u otra actividad cultural, educativa o didáctica realizados anualmente.
- Visitas guiadas realizadas al año, dirigidas a diferentes colectivos y porcentaje sobre el total.
- Actividades culturales realizadas anualmente en colaboración con otras instituciones y porcentaje sobre el total.
- Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 3 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos; de las solicitudes de acceso a la Biblioteca y Archivo, contestadas en el plazo de 7 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de copias del archivo fotográfico, contestadas en el plazo de 7 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.

- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.
- Sugerencias y observaciones recogidas en el Libro de Visitas y los cuestionarios entregados respecto del número total de visitantes y grado de satisfacción alcanzado en los servicios que presta el Museo.

## Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que el Museo ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o reclamación a la unidad responsable de la misma.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Museo, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## Participación de los usuarios

Los usuarios del Museo podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

- La formulación de quejas y sugerencias que considere oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Museo.
- Las observaciones que consideren oportunas haciéndolas constar en el Libro de Visitas del Museo.

## Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según el procedimiento establecido en el R.D. 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en el formulario disponible en el Museo y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico, suscritas con la firma electrónica del interesado, a la dirección: museo.cerralbo@mcu.es
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo.

La unidad responsable de la gestión, dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder.

## Normativa aplicable

- Reales Órdenes de 10 abril y de 24 septiembre de 1924 de aceptación del legado.
- Orden Ministerial de 22 de marzo de 1934, de creación del Patronato de la Fundación Museo Cerralbo.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril (BOE de 13 de mayo), por el que se aprueba el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal y del Sistema Español de Museos.
- Orden del Ministerio de la Presidencia de 18 de enero de 2000 (BOE del 22), por el que se establecen las tarifas de los servicios o actividades sujetos a la tasa por utilización de espacios en Museos.
- Ley 11/2007, de 22 de junio (BOE del 23), por el que se regula el acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Orden CUL/174/2009, de 29 de enero (BOE de 6 de febrero), por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Cultura y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.
- Orden CUL/1077/2011, de 25 de abril (BOE del 29), por la que se fijan los precios públicos de determinados servicios prestados por los órganos centrales del Ministerio de Cultura.