

Servicios del Museo

Exposición permanente

La exhibición presenta 7 salas, a través de las cuales el público puede conocer el estilo de vida, decoración y costumbres de la época en la que el escritor vivió en la ciudad de Valladolid, su contexto histórico, socio-económico y político.

En nuestra propuesta museográfica el visitante se encontrará con una casa ambientada en el Siglo de Oro Español, rigurosamente documentada a través de las pinturas de la época, cartas de dote e inventarios de testamentos, tal como hicieron los primeros instaladores del Museo.

Se ha querido preponderar el ambiente de la casa, por lo que el visitante no encontrará barreras físicas para facilitar la presentación de las colecciones, en armonía con los principios de conservación y seguridad y de las colecciones y el confort de los visitantes, concebidos desde los criterios de accesibilidad y sostenibilidad.

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 y conciertos. También se ofrecen actividades educativas y didácticas como talleres infantiles y para familias.

Biblioteca

Especializada en la obra propia y la fortuna crítica de Miguel de Cervantes. Dispone de dos puestos de lectura destinados a la consulta de sus colecciones bibliográficas. Pueden consultarse los fondos de los que dispone del Museo, previa solicitud a la Dirección del Centro. El acceso a esa información se producirá siguiendo las directrices e instrucciones de los responsables del Museo.

Archivo

Contiene fondos documentales y obra gráfica sobre la historia del Museo desde su creación hasta la actualidad. Los usuarios pueden acceder a los fondos previa solicitud a la Dirección del Centro.

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.

Publicaciones

El Museo, con el objetivo de difundir su actividad en todos los ámbitos, dispone de una serie de publicaciones para dar a conocer su historia y sus colecciones (como la *Historia y guía*, o la *Guía breve*) y además edita sencillos recursos didácticos (como la guía de la visita o el paseo cervantino) para ayudar a una mejor comprensión del espacio que se visita y contexto cultural que lo rodea.

Librería

El Museo cuenta con un espacio destinado a ofrecer el servicio de librería. En este espacio situado a la entrada del Museo, junto a la taquilla de venta de entradas, se pueden adquirir diversas publicaciones.

Página web

Se ofrece video-recorrido por el Museo, información sobre actividades didácticas y educativas, así como de las exposiciones temporales que se realizan, publicaciones y novedades, con información práctica sobre horarios, tarifas y cómo llegar y acceso directo a las plataformas de redes sociales.

Accesibilidad y servicios complementarios

El Museo ha puesto en funcionamiento los servicios de lectura de voz en la página web para el acceso a los contenidos por parte de personas

invidentes, y el sistema de bucle magnético en el salón de actos y mostrador de atención al cliente, para personas con discapacidad auditiva.

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, actuaciones teatrales, ciclos de conferencias, reuniones... Para ello se han de abonar las tasas previstas en la legislación vigente (Orden del Ministerio de la Presidencia de 18 de enero de 2000 -BOE del 26-) y previa solicitud a la Dirección del Centro.

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 unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.
- Acceder gratuitamente o con tarifa reducida cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- 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.

Compromisos de calidad

- Poner a disposición del visitante folletos informativos en al menos dos idiomas, sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición.
- Informar de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del Museo, mensualmente por medio de folletos o paneles divulgativos, mensualmente por correo postal y/o electrónico, en 72 horas las peticiones individuales de información y semanalmente a través de la web.
- Realizar al menos una exposición temporal al año.
- Realizar, al menos 14 talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas al año.
- Organizar al menos 2 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones.
- Contestar a las peticiones de reserva de visita de grupos en el plazo de 3 días hábiles desde su recepción, previa solicitud con al menos 15 días de antelación.
- Responder, en un plazo máximo de 15 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 copias del archivo fotográfico.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Museo.

Indicadores del nivel de calidad

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

- 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.
- 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/o electrónico, a las peticiones individuales de información y a través de la web.
- Exposiciones temporales celebradas al año.

- Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizados al año.
- Actividades culturales realizadas anualmente en colaboración con otras instituciones
- Peticiones de reserva de visita de grupos contestadas anualmente en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, de las solicitudes de acceso a la biblioteca/archivo y de solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo de 15 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.

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, que contestará por escrito.

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.
- La cumplimentación de cuestionarios de satisfacción que el Museo presente a sus visitantes.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Museo: c/ Rastro, s/n, 47001 Valladolid.

Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según el procedimiento establecido en el Real Decreto 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, a la dirección: información.mcervantes@meccd.es.
- A través de la sede electrónica de la Secretaría de Estado de Cultura: <https://sede.mcu.gob.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

- Real Decreto 583/1931, de 6 de febrero, por el que se declaran incorporados al Ministerio de Instrucción Pública, las fundaciones y donaciones del Marqués de la Vega-Inclán y se designa un patronato conjunto.
- Orden de 26 de febrero de 1943 por la que el Estado acepta a beneficio de inventario, la herencia del marqués de la Vega-Inclán.
- Orden ECD 868/2015, de 5 de mayo (BOE de 13 de mayo), por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.

Identificación y fines del Museo

El Museo Casa de Cervantes es un Museo de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, que depende orgánicamente de la Dirección General de Bellas Artes y Patrimonio Cultural.

Su objetivo es el acercamiento a la sociedad actual de la figura de Miguel de Cervantes, tanto en su faceta como escritor, como en su vida cotidiana, a través de la investigación, conservación y exhibición de las colecciones del Museo.

La elaboración de exposiciones temporales temáticas y el desarrollo de actividades didácticas y culturales que permitan un mayor conocimiento de Miguel de Cervantes, su vida y su obra, son algunos de los trabajos que el Museo realiza para conseguir dicho objetivo.

El Museo establece como sus fines:

- Transmitir al público a través de los bienes culturales el conocimiento de la figura de Miguel de Cervantes así como sus conexiones con todo el Siglo de Oro español, como movimiento artístico y cultural.
- Mostrar la correcta ambientación propia de la época en la que vivió Miguel de Cervantes en la Casa-Museo, sede del mismo, con la finalidad de ilustrar la vida cotidiana durante esta época.
- Conservar, documentar, investigar y enriquecer el patrimonio cultural referente al Siglo de Oro español, en todas sus manifestaciones, con el objetivo de transmitir sus significados y valores a los ciudadanos.
- Impulsar proyectos de investigación en su ámbito temático, material y museológico y revertir a la sociedad los resultados de estos proyectos.
- Promover la colaboración con las distintas administraciones e instituciones que permitan un mejor cumplimiento de los fines y funciones del Museo.
- Constituirse en Museo de referencia y difusión de la vida y la obra del escritor Miguel de Cervantes y del Siglo de Oro español.

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

Información complementaria

Horarios

De visita:

- Martes a sábado: de 9:30 a 15:00 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 10 minutos antes de la hora de finalización de la visita a la exposición.

Precios

- *Tarifa general:* 3,00 euros.

- *Tarifa reducida:* 1,50 euros.

- Entrada conjunta con el Museo Nacional de Escultura: 5,00 euros.

- *Acceso gratuito:*

Sábados a partir de las 14:00 horas hasta la hora de cierre y los domingos. Asimismo, será gratuito el día 18 de abril (Día Internacional de los Monumentos y Sitios), 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 Casa de Cervantes
C/ Rastro, s/n
47001 Valladolid

Teléfono: (34) 983 308 810

Fax: (34) 983 390 703

Correo electrónico:
informacion.mccervantes@mecced.es

Página web

Museo Casa de Cervantes
<http://www.museocasacervantes.es>

Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES)
<http://ceres.mcu.es>

Sede electrónica de la Secretaría de Estado de Cultura
<https://sede.mcu.gob.es>

Redes sociales: Facebook, Twitter

Cómo llegar:

- *Avión:* Aeropuerto de Villanubla.

- *Tren:* Estación de tren Valladolid-Campo Grande.

- *Autobús:* Estación de autobuses de Valladolid.

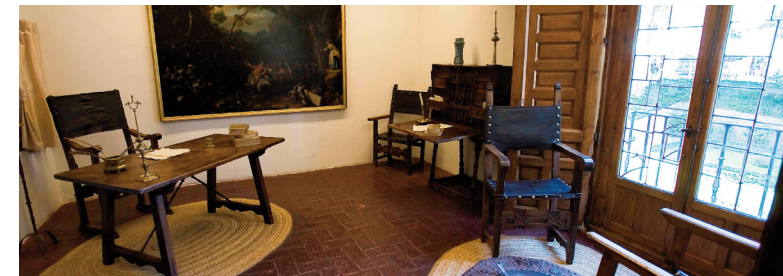
- *Autobuses urbanos:* líneas 1, 2 y 8 (parada de Plaza España).

- *Vehículo propio:* Aparcamiento público: Plaza España, Plaza de Zorrilla (acceso por calle Miguel Iscar).

Carta de Servicios

2017-2020

Museo Casa de Cervantes



MUSEO CASA DE
Cervantes



VALLADOLID



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE

