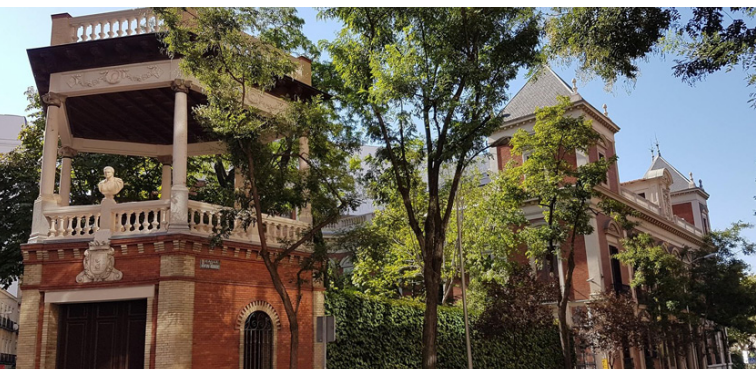


Carta de Servicios

2020-2023

Museo Cerralbo



Carta de Servicios

2020-2023

Museo Cerralbo





Catálogo de publicaciones del Ministerio: www.culturaydeporte.gob.es
Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpage.mpr.gob.es>

Edición 2019



MINISTERIO DE CULTURA
Y DEPORTE

Edita:
© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
Subdirección General de Atención al Ciudadano,
Documentación y Publicaciones

NIPO: 822-19-013-2

Índice

Datos identificativos y fines del Museo **5**

Servicios del Museo **6**

Derechos de los usuarios **12**

Participación de los usuarios **13**

Normativa reguladora **13**

Quejas y sugerencias **14**

Compromisos de calidad **16**

Indicadores del nivel de calidad **17**

Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio **18**

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales **20**

Medidas de subsanación **22**

Información complementaria **22**



Datos identificativos y fines del Museo

Datos identificativos

El Museo Cerralbo es un museo de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Cultura y Deporte, que depende orgánicamente de la Dirección General de Bellas Artes a través de la Subdirección General de Museos Estatales.

Fue creado por iniciativa de don Enrique de Aguilera y Gamboa (1845-1922), XVII marqués de Cerralbo, quien logró reunir importantes y variadas colecciones que distribuyó por el portal y piso principal de la que fuera su última residencia. A su fallecimiento, en 1922, legó este conjunto al Estado, que lo aceptó por Reales Órdenes de 10 de abril y 24 de septiembre de 1924.

Este legado se incrementa en 1927 con el de su hijastra, Amelia del Valle, II marquesa de Villa-Huerta, que comprende fondos documentales y una gran parte de los bienes muebles, que ahora se exhiben en el piso entresuelo, adquirido por el Estado en 1944.

Para la tutela de su legado, el Marqués instituyó un patronato. El Patronato de la Fundación Museo Cerralbo se constituye por O. M. de 22 de marzo de 1934. La Fundación Museo Cerralbo, declarada de titularidad privada por acuerdo de Consejo de Ministros de 3 de junio de 2011 sobre medidas de racionalización del sector público fundacional, colabora con el Museo Cerralbo en sus actividades culturales y en la conservación de las colecciones.

El edificio, que consta de cuatro plantas, fue construido en el entonces moderno barrio de Argüelles –siguiendo el modelo de *hôtel particulier* francés bajo las directrices del propio marqués de Cerralbo– por los arquitectos Alejandro Sureda, en un primer momento, y Luis Cabello Asó y Luis Cabello Lapiedra, después. Las obras finalizaron en 1893.

La traza clasicista y neomudéjar de sus fachadas, donde se alternan piedra y ladrillo, responde al eclec-

ticismo histórico dominante en la época, del que también participa la decoración interior. El jardín que hoy contemplamos es una interpretación de corte romántico, cuyo estanque central está inspirado en un boceto del propio marqués de Cerralbo.

El Museo Cerralbo, casa histórica o museo de ambientes, es un referente obligado para conocer la forma de vida de la aristocracia madrileña de finales del siglo XIX. Como museo de coleccionista, refleja el gusto artístico de la época a través de las obras de arte y objetos artísticos y de curiosidad conservados, tal y como los dispuso el Marqués en los salones de recibir, que transmiten el sentimiento y el encanto de lo habitado.

Fines

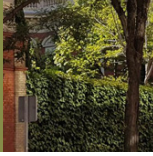
El museo establece como sus fines:

- Garantizar la conservación y preservación del palacio Cerralbo y sus ambientaciones originales.
- Conservar y estudiar científicamente los bienes culturales que lo integran.
- Ser lugar de encuentro de actividades museísticas, científicas y culturales relativas al mundo de las casas-museo, la historia, la historia del arte, la arqueología, las artes decorativas y demás manifestaciones culturales del período comprendido entre 1845 y 1922.
- Establecer vínculos con otras instituciones casa-museo a nivel nacional e internacional.
- Conseguir un museo vivo y dinámico, donde prime la divulgación de calidad, adecuada a diferentes sectores de público.

Servicios del Museo

Exposición permanente

La visita pública transcurre por las habitaciones de diario, los salones de recibir y el jardín de la que fuera la residencia del XVII marqués de Cerralbo y



su familia. Las colecciones expuestas en sus treinta estancias conforman la exposición permanente concebida como casa-museo y museo de coleccionista. Las colecciones de pintura, escultura, arqueología, dibujo, cerámica, joyería y platería se exhiben en perfecto diálogo con el mobiliario propio de una residencia aristocrática de finales del siglo XIX. Cuenta además con una variada representación de armas y armaduras, una erudita biblioteca y una pequeña representación del importante monetario compuesto por cerca de veinticinco mil piezas.

Exposiciones temporales

Como complemento a la exposición permanente el Museo programa exposiciones temporales en el ámbito de su especialidad, como vía de investigación y difusión de sus colecciones. No obstante, su política de exposiciones está también abierta a las manifestaciones culturales contemporáneas.

Las exposiciones temporales pueden ser de producción propia o bien en colaboración con otras instituciones.

Las salas dedicadas a ellas se encuentran situadas en la planta entresuelo y en la planta semisótano.

Actividades culturales y educativas

El Museo programa a lo largo del año diversas actividades culturales, educativas y didácticas.

Así se organizan:

- Conciertos.
- Conferencias, cursos y congresos.
- Recorridos temáticos para público infantil y público adulto.
- Talleres infantiles y/o para familias.
- Talleres para jóvenes.
- Talleres para adultos.
- Visitas guiadas gratuitas, a cargo de voluntarios culturales de la Confederación de Aulas de la

Tercera Edad. Para realizar estas visitas, los grupos (de un mínimo de 8 y un máximo de 12 personas) deben hacer la reserva con, al menos, 15 días hábiles de antelación, a través de los cauces habilitados a tal fin en la página web (<http://www.culturaydeporte.gob.es/mcerralbo/home.html>). Para público individual, y en determinados días de la semana, la reserva de plazas se hace directamente en la taquilla del museo.

- Visitas-taller para grupos educativos (Educación Primaria y primer ciclo de Educación Secundaria Obligatoria).
- Actividades especiales, de carácter extraordinario y componente cultural, con motivo de la celebración de fechas señaladas.

La mayor parte de estas actividades se ofrecen al público gratuitamente.

En el transcurso del año el Museo informa a sus visitantes sobre el calendario de actividades a través del panel de información situado en el área de taquilla, de la página web del museo y de la agenda de actividades del Ministerio de Cultura y Deporte. Para ello realiza envíos por correo electrónico a quienes así lo solicitan y difunde la información a través de las redes sociales en las que el museo tiene perfil propio o a través de las del Ministerio.

Biblioteca

Los fondos de la biblioteca del Museo Cerralbo contemplan obras de referencia tanto de ámbito nacional como internacional. Está especializada en historia del arte, historia, numismática, pintura, arqueología, artes decorativas, escultura, dibujo, grabado y otras disciplinas y materias relacionadas con el museo.

Archivo

Custodia los fondos documentales relativos a la trayectoria social, política e intelectual de los marqueses de Cerralbo y Villa-Huerta y documentos relativos a la historia del Museo desde su creación hasta la actualidad.



Consulta de fondos

El museo facilitará el acceso de los investigadores a las colecciones y documentos, en dos niveles:

- Orientación sobre la materia objeto de interés del investigador.
- Acceso a los fondos museísticos, bibliográficos y documentales del museo.

El acceso requiere petición previa justificada, dirigida por escrito con al menos 8 días hábiles de antelación a la Dirección del museo y remitida por correo postal (Ventura Rodríguez, 17. 28008 MADRID) o por correo electrónico (museo.cerralbo@cultura.gob.es) indicando el asunto de la consulta.

Parte de la colección de fondos museísticos y documentales es accesible a través del catálogo de la Red Digital de Colecciones de Museos de España (CER.ES).

La prestación de todos los servicios detallados se producirá sin menoscabo del normal funcionamiento de la institución y siguiendo las directrices e instrucciones de los responsables del museo.

Reproducciones fotográficas

Pueden solicitarse al museo reproducciones de fondos, salas y otros espacios del Museo, previa disponibilidad. Dichas reproducciones se facilitarán en formato digital.

Las peticiones de reproducciones fotográficas serán presentadas cumplimentando el formulario que aparece en la página web del Museo (<http://www.culturaydeporte.gob.es/mcerralbo/coleccion/reproduccion-fondos/form-repro-fondos.html>), y dirigidas a la Dirección del museo con una antelación mínima de 8 días hábiles.

Publicaciones

El Museo Cerralbo tiene como objetivo difundir su actividad en todos los ámbitos y para ello edita una serie de publicaciones en el marco del Plan de Pu-

blicaciones del Ministerio de Cultura y Deporte o a través de la Fundación Museo Cerralbo:

- Planos guía (español, inglés y francés).
- Guía breve en español, inglés y francés.
- Guía general en español, inglés y francés (en papel y *online*) en el servicio de publiventa del Ministerio de Cultura y Deporte.
- Catálogos de exposiciones temporales.
- Monografías de las colecciones u otros aspectos relacionados con sus fondos, la institución y su fundador.

Punto de venta de publicaciones

El Museo Cerralbo cuenta con un punto de venta en la taquilla del museo.

Web

Es uno de los objetivos del museo expandir su presencia a través de distintos medios, por lo que se potencia especialmente su difusión a través de Internet. Para ello cuenta con una página web (<http://www.culturaydeporte.gob.es/mcerralbo/home.html>) en la que se ofrece:

- Información general del museo.
- Información sobre la programación de actividades didácticas y educativas, así como de las exposiciones temporales que se realizan.
- Visita virtual de la exposición permanente.
- Reservas para visitas en grupo.
- Acceso a catálogos de las colecciones y fondos de la biblioteca del museo (CER.ES, BIMUS).
- Descarga de publicaciones.
- Solicitud de reproducción de imágenes de fondos, salas y otros espacios del museo.
- Suscripción al boletín informativo del museo.
- Acceso a redes sociales con perfil propio de la institución.

Salón de actos

El Museo dispone de un salón de actos con capacidad para ochenta personas, que permite la celebración de conferencias, seminarios y cursos, tanto propios del Museo como de organización externa, en este último caso previa solicitud a la Dirección del museo y conformidad de la misma.

Cesión de espacios

El museo dispone de una serie de espacios, como las salas de exposiciones temporales y el salón de actos, que pueden cederse para actividades de carácter cultural.

Con la previa solicitud a la Dirección del Centro, dicho uso está sometido a la normativa oficial (Orden del Ministerio de la Presidencia, de 18 de enero de 2000, por la que se establecen las tarifas de los servicios o actividades sujetos a la tasa por utilización de espacios en museos y otras instituciones culturales del Ministerio de Educación y Cultura, modificada por la Orden PRE/785/2010, de 17 de marzo de 2010) y al abono de las tasas correspondientes.

Otros servicios

La institución cuenta además con servicios de:

- Atención telefónica (de lunes a viernes, de 10:00 a 14:00 horas).
- Audioguías (en varios idiomas).
- Cuadernos de salas (en varios idiomas).
- Consigna.
- Accesibilidad.
- Espacio cardioprotegido (desfibrilador).
- Facilidades para familias con bebés (cambiador de bebés y espacios para la lactancia).

Derechos de los usuarios

Derechos constitucionales

Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (artículo 44.1 de la Constitución Española).

Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley (artículo 29.1 de la Constitución Española).

Derechos genéricos

Los usuarios tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones públicas y autoridades cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes (Artículos 13.e, 13.f y 13.i de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Derechos específicos

Igualmente los usuarios tendrán derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Museo.
- Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita.
- Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias para la visita.
- Acceder gratuitamente o con tarifa reducida cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.



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 las quejas y sugerencias que considere oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Museo.
- La cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción que el Museo presente a sus visitantes.

Normativa reguladora

Específica del Museo

- Legado testamentario de don Enrique de Aguilera y Gamboa, XVII marqués de Cerralbo. Agosto de 1922.
- 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.
- Decreto 474/1962, de 1 de marzo, por el que se declaran Monumento Histórico Artístico las colecciones y el edificio.

General de los museos estatales

- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), de Patrimonio Histórico Español.
- 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 de 20 de enero de 1995 (BOE del 24), por la que se desarrolla el régimen de exenciones, precios reducidos, tarjetas anuales de acceso y abonos para la visita a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio

de Cultura. Derogada parcialmente por la Orden CUL/174/2009, de 29 de enero (BOE de 6 de febrero), sigue vigente el punto tercero, apartado IV, en lo referente a la tarjeta de acceso conjunta para los museos gestionados directamente por la Dirección General de Bellas Artes.

- Ley 45/2015, de 14 de octubre (BOE del 15), de Voluntariado.
- Orden del Ministerio de Presidencia, de 18 de enero de 2000 (BOE del 26), por la que se establecen las tarifas de los servicios o actividades sujetos a la tasa por utilización de espacios en museos y otras instituciones culturales del Ministerio de Educación y Cultura.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Orden ECD/868/2015, de 5 de mayo (BOE del 13), por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Cultura y Deporte y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.

Quejas y sugerencias

Formas de presentación

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado (BOE de 3 de septiembre), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:



- De forma presencial en el Museo, en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado y en los lugares previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Por correo electrónico a la dirección: museo.centralbo@cultura.gob.es.
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del museo: c/ Ventura Rodríguez 17 (28008 Madrid).
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte: <https://cultura.sede.gob.es>

Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados en su formulación por los empleados públicos responsables.

Presentadas las quejas y sugerencias en los modos señalados, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Plazos de contestación

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido, el ciudadano no hubiera obtenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de los Servicios del Ministerio de Cultura y Deporte para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Efectos

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados.

Compromisos de calidad

El Museo ofrece sus servicios con unos compromisos de calidad que se especifican a continuación:

- Poner a disposición del visitante planos-folletos informativos en español, inglés y francés sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición permanente.
- Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas previstas en el museo a través de, al menos, tres de los siguientes medios de difusión: paneles informativos, folletos impresos, circulares o tarjetas electrónicas, medios de comunicación, página web y redes sociales.
- Realizar al menos una exposición temporal al año.
- Realizar al menos 50 talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas en el año.
- Realizar como mínimo 250 visitas guiadas al año, dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales al menos una de ellas sea para personas con necesidades especiales.
- Organizar, al menos, 5 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones.
- Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos, previamente solicitadas con al menos 15 días hábiles de antelación, en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.



- Responder, en un plazo máximo de 7 días hábiles, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos y documentales, a las solicitudes de acceso a la biblioteca y al archivo y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 16 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:

- Planos-folletos informativos editados anualmente con desglose por idiomas, número de visitas al museo a lo largo del año y número de quejas formuladas por ausencia de los mismos.
- Informaciones mensuales realizadas sobre la programación de actividades educativas y culturales del Museo: paneles divulgativos colocados en sus instalaciones, folletos impresos distribuidos, circulares y tarjetas electrónicas enviadas, reseñas en medios de comunicación, actualizaciones en la página web y seguidores en las redes sociales.
- Exposiciones temporales celebradas al año.
- Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizados al año.
- Visitas guiadas realizadas al año dirigidas a diferentes colectivos y número de las realizadas para personas con necesidades especiales.
- Actividades culturales realizadas en colaboración con otras instituciones.
- Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 3 días hábiles solicitadas con al menos 15 días hábiles de antelación y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos y documentales, solicitudes de acceso a la biblioteca y al archivo y soli-

citudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo de 7 días hábiles y porcentaje sobre el total.

- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 16 días hábiles desde su recepción en el museo y porcentaje sobre el total.

Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación del servicio

- **Para asegurar la igualdad de género**, el Museo Cerralbo presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a todas las personas.

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todos los usuarios del Museo, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

- **Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones del servicio**, el Museo cuenta con señalización exterior e interior (carteles informativos, placas indicadoras) y dispone de un punto de información al público en la taquilla para atender a los usuarios en sus instalaciones. También cuenta con áreas de descanso situadas en la entrada al museo, en el punto de encuentro y en el jardín.

Con relación a la visita, el Museo dispone de:

- Reservas a grupos compuestos por un mínimo de ocho personas y un máximo de doce, previa solicitud por vía electrónica a través de la página web.
- Cuadernos de salas: al comienzo de la visita, el Museo ofrece en préstamo al visitante, de



forma gratuita, un cuaderno con la información sobre las salas y piezas destacadas en cada una de ellas, disponible en español, inglés, francés, italiano, ruso, portugués, alemán, chino y japonés. Este cuaderno completa la información bilingüe (español/inglés) ofrecida en los atriles ubicados a lo largo del recorrido.

- Audioguías: disponibles en español, inglés y francés, con información sobre el fundador del Museo, las salas y piezas destacadas de la exposición permanente. Podrán solicitarse en el mostrador de taquilla hasta 1 hora antes del cierre.
- Consignas en autoservicio.
- Cambiabebés en el aseo adaptado para usuarios de sillas de ruedas.
- Servicio de guardarropía.
- Áreas de descanso: en la entrada, el punto de encuentro y el jardín hay asientos que pueden ser usados por el público.
- **Para asegurar una óptima atención al público**, la actuación del personal del Museo se guiará por un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:
 - Compromiso ético de actuación: en el desarrollo de su trabajo diario, el personal del Museo velará para que los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.
 - En el desarrollo de su trabajo diario, el personal del museo que realice su labor en contacto directo con el público atenderá las siguientes reglas:
 - Identificarse adecuadamente.
 - Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia del público.

- Tratar de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
- Atender al público en todo momento con amabilidad.

En cuanto a **la accesibilidad para personas con discapacidad**, el museo cuenta con:

- **Accesibilidad para personas con discapacidad motora.**
 - Accesibilidad, condicionada por el carácter histórico del edificio que sirve como sede a la institución.
 - Aseo adaptado.
 - Plataforma y ascensor para personas con movilidad reducida.
 - Sillas especiales para personas con movilidad reducida.
- **Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva:**
 - Vídeo introductorio del Museo con subtítulos en español.
 - Bucle magnético (amplificador de sonido) en el salón de actos, aula didáctica y taquilla.
 - Lazos de inducción magnética portátil con conexión a audioguías y radioguías.
- **Accesibilidad para personas con discapacidad visual:**
 - Audioguías con audiodescripción.
 - Planos de relieve y en braille.

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

El Museo Cerralbo dispone de un Servicio de Seguridad cuya finalidad es la protección integral de las

personas y de todos los bienes que se encuentran en la Institución.

Gestión de calidad

El museo pone a disposición del público un libro de visitas, en el que podrá dejar por escrito las observaciones que considere oportunas.

Gestión medioambiental

- Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
- Medidas de control del gasto de agua.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.

Prevención de riesgos laborales

Para conseguir estos objetivos, el Museo dispone de un Plan de evacuación y emergencia convenientemente señalado, cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y dispone de un manual de autoprotección.

Entre las medidas particulares que el Museo adopta para garantizar la seguridad y salud de los visitantes y de los trabajadores del centro, destacan las siguientes:

- Informar a los visitantes y a los trabajadores del Museo, mediante paneles y planos de situación, sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio y sobre puertas y escaleras de emergencia.
- Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, para garantizar su operatividad en todo momento.
- Formar a los empleados del Museo en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Efectuar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., como me-

didias de prevención de riesgos sanitarios para los empleados y para el público.

El Museo tiene también operativos los siguientes sistemas:

- Sistema de seguridad antirrobo.
- Sistema de seguridad contra incendios.
- Plan de seguridad e higiene en el trabajo.
- Circuito cerrado de televisión, conforme a la normativa vigente.

Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que el Museo Cerralbo ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito.

En el caso de incumplimiento, la Dirección del Museo, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá una 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.

Información complementaria

Horarios

- **De visita:**
 - De martes a sábados: de 9:30 a 15:00 horas.
 - Jueves tarde (no festivos): de 17:00 a 20:00 horas.
 - Domingos y festivos: de 10:00 a 15:00 horas.
- **Cerrado:**
 - Los 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.

Esta se aplicará a los siguientes visitantes:

- Grupos constituidos por 8 o hasta 12 personas, previa solicitud de visita, con una antelación mínima de 15 días, de conformidad con la definición del artículo 4 de la Orden ECD/868/2015 de 5 de mayo, por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Cultura y Deporte y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.
 - Personas que realicen labores de voluntariado cultural en otras instituciones, mediante la presentación de la acreditación correspondiente.
 - Viajeros de RENFE, presentando su billete Renfe Alta Velocidad o Larga Distancia en la taquilla del museo, con validez durante las 48 horas anteriores a la salida y posteriores a la llegada a destino.
- **Tarjeta anual de Museos Estatales:** 36,06 euros.
Con este abono personalizado se puede acceder, durante un año, a todos los museos de gestión exclusiva de la Dirección General de Bellas Artes, el Museo Nacional del Prado y el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.
 - **Tarjeta anual del Museo:** 25 euros.
Permite la visita al museo Cerralbo durante un año, computado desde la fecha de expedición de la tarjeta.
 - **Abono «Ocho Museos de Madrid»:** 16 euros.
Válido durante quince días, permite el acceso a los siguientes museos sin límite de número de visitas:
 - Museo Arqueológico Nacional
 - Museo Cerralbo
 - Museo de América
 - Museo del Traje, Centro de Investigación del Patrimonio Etnológico

- Museo Nacional de Antropología
 - Museo Nacional de Artes Decorativas
 - Museo Nacional del Romanticismo
 - Museo Sorolla
- **Abono «Cuatro Museos de Madrid»:** 8 euros.
El periodo de validez es de diez días y permite visitar cuatro museos de los anteriormente relacionados.
 - **Abono «Cinco Museos Otro Madrid»:** 12 euros
El periodo de validez es de diez días y permite la visita a los siguientes museos: Museo Lázaro Galdiano, Museo Nacional de Artes Decorativas, Museo Nacional del Romanticismo, Museo Sorolla y Museo Cerralbo.
 - **Acceso gratuito**
 1. La entrada será gratuita para las personas que a continuación se relacionan, previa acreditación con la presentación en taquilla del documento oficial correspondiente, válido y actualizado, en cada caso:
 - a) Menores de 18 años y mayores de 65 años.
 - b) Estudiantes entre 18 y 25 años.
 - c) Titulares del Carnet joven.
 - d) Personas con discapacidad, de acuerdo con la definición que realiza el artículo 2.a) del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. También podrá acceder al museo de forma gratuita la persona que, en su caso, lo acompañe para realizar la visita.
 - e) Personas en situación legal de desempleo.
 - f) Pensionistas.
 - g) Miembros de familias numerosas, según la definición que de las mismas realiza el artículo 2 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.
 - h) Miembros de las entidades siguientes:
 - 1.º Patronato del museo.



- 2.º Asociación de Amigos o Fundación del museo correspondiente.
 - 3.º APME (Asociación Profesional de Museólogos de España).
 - 4.º ANABAD (Federación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas).
 - 5.º AEM (Asociación Española de Museólogos).
 - 6.º FEAM (Federación Española de Asociaciones de Amigos de los Museos).
 - 7.º ICOM (Consejo Internacional de Museos).
 - 8.º Hispania Nostra.
- i) Personal que presta sus servicios en la Dirección General de Bellas Artes, así como en el Museo Nacional del Prado, en el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía y en el Museo Nacional del Teatro.
 - j) Personal docente, según lo establecido en el artículo 104 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
 - k) Guías oficiales de turismo en el ejercicio de sus funciones.
 - l) Periodistas en el ejercicio de sus funciones.
 - m) Donantes de bienes culturales en el museo al que hayan sido adscritos los bienes objeto de la donación, previa presentación de la acreditación correspondiente.
 - n) Las personas que realicen labores de voluntariado cultural en el museo en el que desarrollen su actividad, previa presentación de la acreditación correspondiente.
2. Los días de visita pública gratuita para todos los visitantes serán:
- a) Los sábados desde las 14:00 horas hasta la hora de cierre y los domingos.
 - b) El 18 de abril (Día Internacional de los Monumentos y Sitios), el 18 de mayo (Día Internacional de los Museos), el 12 de octubre (Día de la Fiesta Nacional de España) y el 6 de diciembre (Día de la Constitución Española).

c) Otras posibles celebraciones de interés para los museos, previa autorización mediante resolución del director general de Bellas Artes y del director general del Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.

■ **Autorizaciones especiales**

La Dirección del Museo podrá autorizar la entrada gratuita o con precio reducido a las personas, asociaciones o grupos que lo soliciten por motivos profesionales, de estudio, investigación u otros.

Direcciones

Museo Cerralbo

c/ Ventura Rodríguez, 17 (28008 Madrid)

Teléfonos: (+34) 915473646
(+34) 915473647

Fax: (+34) 915 59 11 71

Correo electrónico: museo.cerralbo@cultura.gob.es

Páginas web

Museo Cerralbo

<http://www.culturaydeporte.gob.es/mcerralbo/home.html>

Red Digital de Colecciones de Museos de España (CER.ES)

<http://ceres.mcu.es>

Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte

<https://cultura.sede.gob.es>

Redes sociales

Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram, YouTube y Google +.

Acceso

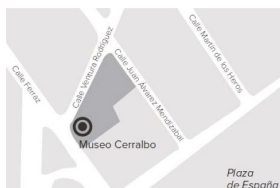
- Acceso general por la calle Ventura Rodríguez 17 (puerta principal del Museo).



- Accesibilidad para personas con discapacidad por la cancela del jardín del museo, previa solicitud al personal de seguridad del mismo.

Cómo llegar

- **Autobuses municipales:** líneas 1, 2, 3 (vuelta), 44, 46, 74, 75, 133, 147, 148, C1, C2. de la EMT (<https://www.emtmadrid.es/>).
- **Metro:** Ventura Rodríguez (L3), Plaza de España (L3 y L10), Noviciado (L2) y Príncipe Pío (L6 y L10) (<http://www.metromadrid.es/es>).
- **Cercanías RENFE:** estación de Príncipe Pío, líneas C1, C7 y C10. (<http://www.renfe.com/viajeros/cercanias/madrid/>).
- **Aparcamiento público:** Plaza de España.
- **Bicicletas:** aparcabicis público (calle Ventura Rodríguez 17, frente a la entrada principal del museo) y BiciMAD (estaciones más cercanas números 14, 115 y 116). (<https://www.bicimad.com/>).
- **Madrid Central:** el museo se encuentra situado en una zona limítrofe con el área denominada Madrid Central, pero fuera de la misma. Para más información puede consultarse: Ayuntamiento de Madrid (<https://www.madrid.es/portales/muni-madrid/es/Inicio/Movilidad-y-transportes/Madrid-Central-Zona-de-Bajas-Emisiones/Ambito-territorial/Ambito-territorial/?vgnnextfmt=default&vgnnextoid=d6adda4581f64610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchannel=d98d96d2742f6610VgnVCM1000001d4a900aRCRD>).



MUSEOCERRALBO

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