

Carta de Servicios

2020-2023

Museo del Greco



Carta de Servicios

2020-2023

Museo del Greco





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 **7**

Derechos de los usuarios **12**

Participación de los usuarios **13**

Normativa reguladora **14**

Quejas y sugerencias **15**

Compromisos de calidad **17**

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 **21**

Información complementaria **21**



Datos identificativos y fines del Museo

Datos identificativos

El Museo del Greco 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.

La historia del Museo del Greco está estrechamente vinculada a la figura de don Benigno de la Vega-Inclán y Flaquer, II marqués de la Vega-Inclán (1858-1942), quien, a comienzos del siglo XX, adquirió un conjunto de casas en la judería medieval toledana. El arquitecto Eladio Laredo se encargó de su restauración y el conjunto se convirtió en una particular reconstrucción de la Casa del Greco.

Finalizadas las obras de restauración del conjunto, se formalizó la donación al Estado por parte del Marqués, a excepción de la casa-vivienda de Vega-Inclán, conservada como propiedad privada hasta su muerte, momento en que pasó a manos del Estado mediante cláusula testamentaria. El 27 de abril de 1910 se constituyó un patronato formado por personalidades de la cultura, el arte y la política de la época y el Museo se abrió al público en junio de 1911.

El Marqués compró los solares y edificó la casa, pero los cuadros que formaron el núcleo del Museo cuando se inauguró eran en su mayoría de propiedad pública: diecisiete procedentes del Museo Provincial –entre ellos el *Apostolado*, la *Vista y plano de Toledo* y los retratos de los hermanos Antonio y Diego de Covarrubias–, y el San Bernardino que estaba entonces en el Museo del Prado. La iniciativa del Marqués posibilitó la recuperación de las obras del Greco que se encontraban dispersas por la ciudad de Toledo, de cuya conservación también se preocupó, ya que fueron restauradas en los talleres del Museo del Prado por el pintor Salvador Martínez Cubells antes de ser expuestas en el Museo.

Posteriormente el Museo fue pasando por diferentes actuaciones: en 1914 se crearon cuatro nuevas salas en las dos plantas del edificio; en 1921 se abrió una nueva sala para exponer pintura de las escuelas españolas del siglo XVII con quince cuadros más, cuatro de ellos de su colección particular y, el resto, nuevas adquisiciones. Un paso más en el crecimiento del Museo se dió entre 1924 y 1925, con la construcción de una capilla absidial donde se instaló un artesonado mudéjar y que albergaría finalmente el retablo de San Bernardino. Tras estas actuaciones se realizaron otras tres más en los años 1950, 1960 y 1980, la última de las cuales supuso una rehabilitación integral de los dos edificios y la renovación del espacio expositivo.

Entre diciembre de 2002 y febrero de 2003 se llevó a cabo la renovación parcial de algunas salas para presentar en ellas obras restauradas en ese momento. Finalmente, en el año 2004 se desarrollaron un nuevo programa y proyecto expositivo, impulsados por la Subdirección General de Museos Estatales y enmarcados dentro de un plan general de renovación de la Institución, que culmina con la actual reapertura del Museo desde el 2011.

Fines

El Museo del Greco tiene como finalidad esencial transmitir y hacer comprensible a la sociedad la figura del Greco y la influencia de su obra y personalidad en el Toledo de comienzos del siglo XVII. Además, en su discurso incluye una muestra del pasado del Museo, a través de la figura del II Marqués de la Vega-Inclán, auténtico promotor de la Institución e indiscutible protagonista de la recuperación y difusión de la pintura del Greco.

Son funciones del Museo del Greco:

- Conservar, documentar y exhibir de forma ordenada los bienes culturales asignados al museo.
- Fomentar la investigación de sus colecciones, tanto desde dentro como desde fuera del museo.
- Organizar periódicamente exposiciones relacionadas con su temática y sus colecciones.



- Fomentar el estudio, la educación y el deleite, poniéndose al servicio de la sociedad y su desarrollo.
- Colaborar con instituciones y asociaciones afines, con la prioridad de convertirse en un centro permanente de conocimiento y comunicación.

Servicios del Museo

Exposición permanente

La actual exposición presenta una nueva propuesta, subrayando la nueva condición de Museo, mejorando la circulación y el itinerario, la comunicación y la accesibilidad, y a la vez centrando el discurso en la figura de Doménico Theotocópuli, el Greco. Se pretende dar a conocer la vida del Greco y las etapas fundamentales de su formación artística, así como presentar sus obras en el contexto histórico y cultural del Toledo de su tiempo.

Las salas dedicadas al Greco analizan la importancia de sus años de aprendizaje, el porqué de su llegada a España y su instalación en Toledo y las razones de su técnica magistral. La excelente colección del museo permitirá al visitante deleitarse con la obra del cretense y entender los conceptos explicados a través de diversos elementos museográficos de apoyo. El acercamiento a la figura del Greco se completa con los espacios reservados a sus seguidores, especialmente a Luís Tristán, considerado su mejor continuador.

La figura del Greco centra, por tanto, el eje del discurso del Museo, pero en él se da también importancia a Don Benigno de la Vega-Inclán y Flaquer, II marqués de la Vega-Inclán (1858-1942), uno de los recuperadores de la figura del cretense y fundador del Museo.

Las salas dedicadas a la figura del marqués de la Vega-Inclán lo presentan como fundador del Museo, pero también como uno de los mecenas más importantes de la primera mitad del siglo XX. Por ello, se muestran de forma testimonial dos de los espacios más representativos que recreó: la cocina y el estu-

dio. En el exterior, el jardín se constituye también en pieza clave para recordar su figura y su personalidad político-cultural, imprescindible dentro del ambiente toledano de su época. Todo este nuevo discurso se inicia con las denominadas «cuevas medievales», que se incorporan al mismo como muestra del pasado del recinto en donde se ubica el Museo.

En nuestra propuesta museológica las nuevas tecnologías se conjugan con una esmerada presentación de las colecciones, en armonía con los principios de interactividad, de accesibilidad y sostenibilidad. Así, se pueden encontrar varios audiovisuales a lo largo del recorrido que ayudan a entender mejor la vida y la obra del Greco.

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.

Los espacios dedicadas a ellas son tres y se encuentran situados dos en la planta baja y uno en la planta alta. Las piezas invitadas se suelen encontrar en la sala de la biblioteca, junto a capilla, en la planta baja, y las exposiciones de mayor tamaño se dividen entre la sala polivalente, también en la planta baja y justo antes de la salida del Museo, y la vuelta de la sala del Apostolado, en la planta alta.

Dentro de la planificación de exposiciones tenemos dos principales programas: con el programa «La pieza invitada» se traen al Museo obras de gran interés que dialoguen con la exposición permanente, en medio de la cual se encuentran situadas, mientras que con el programa «En la estela del Greco...» se busca crear exposiciones de artistas contemporáneos cuya obra refleja la influencia del cretense.

Actividades culturales y educativas

El Museo programa a lo largo del año diversas actividades culturales, educativas y didácticas en relación con sus contenidos.



Así, se organizan con carácter cultural:

- Conferencias y cursos divulgativos o especializados
- Conciertos
- Club de lectura para adultos
- Talleres para público familiar, infantil y escolar
- Con ocasión de eventos de carácter excepcional, como pueden ser el Día Internacional de los Museos, el Día de la Mujer, o el Día del Libro, el museo procura ofrecer horarios de mayor amplitud, así como actividades específicas.
- Programa de voluntariado en colaboración con CEATE (Confederación Española de Aulas de la Tercera Edad).

En el transcurso del año, el Museo informa a sus visitantes sobre el calendario de actividades publicado en la agenda del Ayuntamiento de Toledo, en la página web del Museo y en redes sociales.

Biblioteca

Especializada en bibliografía sobre la figura del Greco y en la historia del arte, principalmente Renacimiento y Barroco, así como en Museología y conservación de bienes culturales.

La biblioteca se encuentra actualmente cerrada, debido a obras de remodelación y adecuación de espacios.

Archivo

Contiene fondos documentales sobre la historia del Museo desde su creación hasta la actualidad.

El archivo no es consultable por el momento, debido a razones técnicas.

Consulta de fondos museísticos y documentales

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

- Acceso a la información y a la documentación disponible, así como orientación sobre los fondos del Museo.
- Acceso a los fondos objeto de interés.

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

Pueden consultarse los fondos de los que dispone el Museo, previa solicitud a la Dirección del Centro con 10 días hábiles de antelación.

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

Publicaciones

El Museo del Greco, con el objetivo de difundir su actividad en todos los ámbitos, edita una serie de publicaciones digitales accesibles desde su página web.


Tienda

El Museo cuenta con un espacio destinado a tienda. En ella se pueden adquirir guías, catálogos y otras publicaciones, así como distintos objetos relacionados con las colecciones del Centro.

Web

Uno de los objetivos del Museo es 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/mgreco/inicio.html>), en la que se ofrece:

- Información sobre la institución e información práctica sobre horarios, tarifas, cómo llegar, obras destacadas, etc.
- Información sobre actividades didácticas y educativas, así como de las exposiciones tempora-



les que se realizan y un boletín de inscripción a nuestra newsletter.

- Recursos didácticos.
- Novedades del Museo.
- Acceso a material audiovisual.
- Acceso a catálogos *online*, tanto de nuestra colección, a través de la Red Digital de Colecciones de Museos (<http://ceres.mcu.es>), como catálogos conjuntos temáticos.

Sala polivalente

El Museo dispone de una sala polivalente, dotada de los últimos avances tecnológicos que lo convierten en un espacio de usos múltiples para celebrar actos de todo tipo.

Cesión de espacios

Espacios como la sala polivalente, los dos patios, los jardines y cuevas pueden cederse para actividades de carácter cultural, tales como conciertos, reportajes fotográficos, periodísticos y cinematográficos, actuaciones teatrales, ciclos de conferencias, reuniones, etc.

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) y al abono de las tasas correspondientes.

Otros servicios

La institución cuenta además con servicios de:

- Consigna
- Botiquín
- Servicio de seguridad
- Cambiabebés
- Elementos de accesibilidad física y cognitiva
- Visitas comentadas con los voluntarios

- App. Cloud Guide con información sobre recorridos para la visita al Museo
- Recursos didácticos descargables a través de nuestra página web

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 (artículo 13.e de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades cuando así corresponda legalmente (artículo 13.f de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (artículo 13.i de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico (artículo 13.d



de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

- Relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (artículo 14 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 informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita, quedando estos recogidos en normas, claramente visibles para el público.
- Ser informados de las actividades programadas y obtener información complementaria para un mejor aprovechamiento de la visita.
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene necesarias para la visita.
- Acceder gratuitamente o mediante tarifa reducida, siempre que 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.

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.
- La cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción que el Museo presente a sus visitantes

Normativa reguladora

Específica del Museo

- Real orden de 27 de abril de 1910, por la que el Estado acepta la donación hecha por el marqués de la Vega Inclán del Museo del Greco de Toledo, y establece que ha de ser regido por un patronato.
- Real Decreto 583/1931 de 6 de febrero, por el que se declaran definitivamente incorporadas al ministerio de Instrucción Pública y Bellas Artes todas las fundaciones y donaciones del Marqués de la Vega Inclán.
- Orden de 26 de febrero de 1943, por la que se acepta a beneficio de inventario la herencia del señor marqués de la Vega Inclán, dando las gracias a sus albaceas y determinadas instrucciones al patronato para la administración de los bienes fundacionales (BOE de 9 de marzo de 1943).
- Decreto 474/1962, por el que se declara Monumento Histórico Artístico al Museo y sus colecciones (BOE de 9 de marzo de 1962).
- Orden de 31 de agosto de 1968, por la que se integra el Museo en el Patronato Nacional de Museos de la Dirección General de Bellas Artes.

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 y Bienes Culturales.

- Ley 45/2015, de 14 de octubre (BOE del 15), del Voluntariado.
- Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril (BOE del 22), 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 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 Cultura.
- 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 Educación, Cultura y Deporte y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre (BOE del 2), de Régimen Jurídico del Sector Público.

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 (BOE de 3 de septiembre), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, a través del formulario disponible en el Museo y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico a la siguiente dirección: museodelgreco@cultura.gob.es.
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo, ubicada en Paseo del Tránsito, s/n (45002 Toledo).
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte: <https://sede.mcu.gob.es>.

Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia.

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 recursos administrativos ni su pre-



sentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

Compromisos de calidad

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

- Poner a disposición del visitante folletos informativos en castellano, inglés y francés sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición.
- Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas realizadas en las instalaciones del Museo a través, al menos, de las redes sociales y de la web.
- Realizar al menos dos exposiciones temporales al año.
- Realizar al menos 40 talleres al año u otras actividades culturales, educativas o didácticas.
- Contestar a las peticiones de visitas comentadas para grupos en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción, previa solicitud con al menos 15 días de antelación.
- Responder, en un plazo máximo de 10 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.
- Actualizaciones realizadas en la web del Museo sobre la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas que se ofrecen.
- Exposiciones temporales celebradas al año.
- Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizados en el año.
- Peticiones de visitas comentadas respondidas en el plazo de 10 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- 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 10 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 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 del Greco 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 todos los ciudadanos.

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 para atender a los usuarios en sus instalaciones dispone de taquillas. También cuenta con áreas de descanso: a lo largo del recorrido y en diversos lugares, hay bancos y sillas de madera que pueden ser usados por el público.

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

- Ascensor, plataformas elevadoras y sillas salvaescaleras.
- Aseos adaptados.
- Sillas especiales para personas con movilidad reducida.

Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva:

- Bucle magnético (amplificador de sonido) en taquilla.
- Subtitulado y vídeos en lengua de signos española en todos los audiovisuales.

Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal del Museo se guiará con un compromiso ético y unas reglas precisas:

- Compromiso ético de actuación: En el desarrollo de su trabajo diario, el personal del museo velará por 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 con algún tipo de discapacidad.
- Reglas de atención al público:
 - 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.

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

El Museo del Greco 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 realiza campañas cada cierto tiempo para conocer el grado de satisfacción de los usuarios con relación a los servicios que presta.

Prevención de riesgos laborales

Para conseguir estos objetivos, el Museo dispone de un plan de evacuación y emergencia convenientemente señalado, que cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, y dispone también 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 medidas 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.

Por otra parte, en materia de protección medioambiental, se llevan a cabo las siguientes actuaciones: recogida y reciclaje sistemático de papel en las oficinas, recogida de residuos potencialmente contaminantes (pilas, tóneres, etc.) y medidas de ahorro energético.

Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que el Museo del Greco ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito 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 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**

Del 1 de marzo al 31 de octubre:

De 9:30 a 19:30 h. de martes a sábado

Del 1 de noviembre al 28 de febrero:
De 9:30 a 18:00 h. de martes a sábado
Domingos y festivos todo el año:
De 10:00 a 15:00 h.

- **De oficina**

De 8:30 a 15:00 h. de lunes a viernes

- **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.

Se aplicará a grupos constituidos por ocho o más miembros, previa solicitud de visita a través de la reserva web con una antelación mínima de quince días, y a las personas que realicen labores de voluntariado cultural, mediante la presentación de la acreditación correspondiente.

- **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, al Museo Nacional del Prado y al Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.

- **Tarjeta anual del Museo del Greco:** 25,00 euros.

Con este abono se puede acceder al Museo tantas veces como se desee durante un año.

- **Abono Museos de Toledo:** 5,00 euros.

Con este abono personalizado se puede acceder, durante cinco días, a la exposición permanente tanto del Museo del Greco como del Museo Sefardí de Toledo.

- **Acceso gratuito**

– Para todos los visitantes:



- Los días: 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 Española).
- Los sábados desde las 14:00 horas hasta la hora del cierre, y los domingos.
- Para los ciudadanos con acreditación:
 - Menores de dieciocho años, mediante la presentación de cualquier documento acreditativo de su edad (DNI, pasaporte, carné escolar o documento equivalente).
 - Miembros del ICOM (Consejo Internacional de Museos), mediante la presentación del carné y documento personal acreditativo.
 - Miembros de las siguientes asociaciones, mediante la presentación del carné o documento personal acreditativo:
 - APME (Asociación Profesional de Museólogos de España).
 - ANABAD (Asociación Nacional de Archiveros, Bibliotecarios y Museólogos).
 - AEM (Asociación Española de Museólogos).
 - FEAM (Federación Española de Asociaciones de Amigos de los Museos).
 - Miembros de la Asociación de Amigos del Museo del Greco, previa presentación de la acreditación correspondiente.
 - Donantes de bienes culturales al Museo del Greco, previa presentación de la acreditación correspondiente.
 - Las personas que realicen labores de voluntariado cultural en el Museo del Greco, previa presentación de la acreditación correspondiente.
 - Para los ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de los países iberoamericanos, así como los extranjeros en situación legal de residencia, previa presentación de la acreditación correspondiente:

- Mayores de sesenta y cinco años, mediante la presentación de cualquier documento acreditativo de su edad (DNI, pasaporte o documento equivalente de los Estados miembros de la Unión Europea).
- Pensionistas, previa presentación del documento acreditativo de la Seguridad Social o equivalente de los Estados miembros de la Unión Europea. En el caso del visitante pensionista por incapacidad permanente, también podrá acceder al Museo de forma gratuita la persona que lo acompañe, siempre y cuando esta sea imprescindible para que aquel pueda realizar su visita.
- Personas con discapacidad, de acuerdo con la definición que realiza el artículo 1.2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre (BOE del 3), de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, mediante la presentación del documento o tarjeta justificativa del grado de discapacidad. También podrá acceder al Museo de forma gratuita la persona que lo acompañe, siempre y cuando ésta sea imprescindible para que aquél pueda realizar su visita.
- Titulares del carné joven o documento equivalente de cualquiera de los Estados miembros de la Unión Europea, mediante la presentación de dicho documento.
- Estudiantes universitarios previa presentación de la acreditación correspondiente.
- Personas en situación legal de desempleo, mediante la presentación del documento acreditativo emitido por el Servicio Público de Empleo Estatal o por el Servicio Público de Empleo de la comunidad autónoma correspondiente, o el equivalente de los Estados miembros de la Unión Europea.
- Los miembros de familias numerosas, según la definición que de las mismas realiza el artículo 2 de la Ley 40/2003, de 18 de noviem-



bre, de Protección a las Familias Numerosas, previa presentación del documento acreditativo correspondiente.

- El personal docente, debidamente acreditado, según lo establecido en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Guías oficiales de turismo, mediante la presentación del carné oficial de guía y del documento personal acreditativo.
- El personal adscrito a instituciones museísticas, previa presentación del documento acreditativo.

■ **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 del Greco

Paseo del Tránsito s/n (45002 Toledo)

Teléfono: (+34) 925 99 09 80

Correo electrónico: museodelgreco@cultura.gob.es

Página web

Museo del Greco

<http://www.culturaydeporte.gob.es/mgreco>

Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES)

<http://ceres.mcu.es>

Sede electrónica del Ministerio de Cultura

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

Cómo llegar

■ **Desde Madrid**

– Tren:

- Servicio de trenes de alta velocidad (AVE)

– Autobuses:

- Desde el intercambiador de Plaza Elíptica

■ **En Toledo**

– Líneas regulares hasta el centro histórico:

- Desde la estación de autobuses: líneas 5 (a plaza de Zocodover) y 12 (al barrio de la Judería)
- Desde la estación de ferrocarril (AVE): líneas 5, 6.1, 6.2 y 11 (Zocodover)



MUSEO DEL
GRECO

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