

## Identificación y fines del Museo

El Museo Cerralbo 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 Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas. Cuenta con una Fundación para tutela del legado del fundador y apoyo a las actividades del Museo con un Patronato creado por O. M. 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.

Assumimos 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, político, coleccionista y eminente arqueólogo que legó su patrimonio al Estado Español. A este legado inicial, aceptado por Reales de Órdenes en 1924, se suma en 1927 el de su hijastra, doña Amelia del Valle, marquesa de Villa-Huerta.

El edificio del Museo Cerralbo es un ejemplo de los muchos palacios que existieron en Madrid en el último tercio del siglo XIX, de los que hoy quedan muy pocos ejemplos, y prácticamente el único en toda la ciudad que conserva la decoración interior original.

Como casa histórica 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. En él se exhiben obras de grandes maestros de la pintura europea de los siglos XV al XIX, con nombres como el Greco, Tintoretto o Zurbarán, junto a bustos de emperadores romanos y otras esculturas en perfecto diálogo con el mobiliario propio de una residencia palaciega. Cuenta además con una variada representación de armas y armaduras que informan del noble pasado de los antiguos propietarios de la casa, una erudita biblioteca y un monetario compuesto por cerca de veinticinco mil piezas, del cual sólo se exhibe una pequeña representación.

La misión del Museo es favorecer el estudio y la difusión de estas colecciones mediante su activo tratamiento técnico, la realización de exposiciones temporales y todo tipo de actividades adecuadas a diferentes perfiles de público. Pero además, la institución, como casa museo, tiene el deber de preservar los ambientes originales de la antigua residencia, considerados en sí mismos como bienes del patrimonio histórico.

\* 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 h 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 €
- Tarifa reducida: 1,50 €
- Tarjeta anual de Museos Estatales 36,06 €
- Tarjeta anual del Museo: 25 €
- Abono «Ocho Museos de la ciudad de Madrid»: 16 €
- Abono «Cuatro Museos de la ciudad de Madrid»: 8 €
- 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 mayo (Día Internacional de los Museos), 12 de octubre (Fiesta Nacional de España), 16 de noviembre (Día del Patrimonio Mundial) y 6 de diciembre (Día de la Constitución).

### Dirección:

Museo Cerralbo  
C/ Ventura Rodríguez, 17  
28008 Madrid  
Teléfono: (34) 915 473 646 / 47  
Fax: (34) 915 591 171  
Correo electrónico:  
museo.cerralbo@mecc.es

### Página web

Museo Cerralbo  
<http://museocerralbo.mcu.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, Pinterest, Instagram, YouTube y Google +

### Acceso

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

### Cómo llegar

Vehículos: Aparcamiento público en Plaza de España.  
Autobuses: Líneas 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)  
Tren: Estación de Príncipe Pío.  
Bicicleta: Aparcabicis público en Ventura Rodríguez, 26 y BiciMAD (14, 115 y 116).

### Accesibilidad para personas con discapacidad

El Museo está adaptado para personas con movilidad reducida y con discapacidad auditiva.  
<http://museocerralbo.mcu.es/web/docs/informacion/museo-accesible.pdf>



MUSEO CERRALBO



# Carta de Servicios

2016-2019

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.

### 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.

### 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 tratados con respeto y deferencia por el personal del Museo.
- Ser informados de los requisitos y condiciones en las que se realiza la visita.
- Disponer de unas adecuadas condiciones de seguridad e higiene.
- Acceder gratuitamente o con tarifa reducida cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- Acceder electrónicamente en sus gestiones con la Administración, conforme a lo dispuesto en el artículo 6 de la ley 11/2007, de 22 de junio de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

## Compromisos de calidad

- Poner a disposición de los visitantes planos o 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 educativas y culturales a celebrar 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, 1 exposición temporal anual.
- Realizar, al menos, 36 talleres, actividades culturales, educativas o didácticas al año.
- Realizar, como mínimo, 250 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 visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.
- Responder a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos y documentales en el plazo de 7 días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción en el Museo.
- Atender las solicitudes de copias fotográficas 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.

## Indicadores del nivel de calidad

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

- Planos o folletos informativos editados anualmente con desglose por idiomas. 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 cada año.
- Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizados anualmente.
- Visitas guiadas realizadas al año dirigidas a diferentes colectivos.
- Actividades culturales realizadas anualmente en colaboración con otras instituciones.
- 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 y documentales contestadas en el plazo de 7 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de copias fotográficas atendidas 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.

## 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 Dirección del Museo, unidad responsable de la misma, que contestará por escrito.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Museo 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 consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Museo.
- Las observaciones que consideren oportunas haciéndolas costar en el Libro de Visitas del Museo y en los cuestionarios de opinión que el Museo presente a los visitantes.

## 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 a la dirección: [museo.cerralbo@mecd.es](mailto:museo.cerralbo@mecd.es)
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo: C/ Ventura Rodríguez, 17. 28008 Madrid.
- A través de la sede electrónica de la Secretaría de Estado de Cultura: <https://sede.mcu.gob.es>
- La unidad responsable de la gestión, dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder.

## Normativa reguladora

- 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/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.
- 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 Educación, Cultura y Deporte y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música