

Carta de Servicios

2016-2019

Museo Cerralbo



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE





Carta de Servicios

Museo Cerralbo



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE

DIRECCIÓN GENERAL
DE BELLAS ARTES Y BIENES CULTURALES
Y DE ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE MUSEOS ESTATALES



Catálogo de publicaciones del Ministerio:

www.mecd.gob.es

Catálogo general de publicaciones oficiales:

publicacionesoficiales.boe.es

Edición 2015



MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE

Edita:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
Subdirección General
de Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-15-008-9

Índice

Datos identificativos y fines del Museo, **7**

Servicios del Museo, **8**

Derechos de los usuarios, **13**

Participación de los usuarios, **14**

Normativa reguladora, **14**

Quejas y sugerencias, **16**

Compromisos de calidad, **17**

Indicadores del nivel de calidad, **18**

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, **19**

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, **22**

Medidas de subsanación, **23**

Información complementaria, **23**



Datos identificativos y fines del Museo

Datos identificativos

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 de la Secretaría de Estado de Cultura a través de la Subdirección General de Museos Estatales.

El Museo Cerralbo ocupa la antigua residencia de don Enrique de Aguilera y Gamboa (1845-1922), XVII marqués de Cerralbo, quien logró reunir una de las colecciones más importantes del país y, sin duda, la más completa de su tiempo. A su fallecimiento, en 1922, legó esta colección al Estado, que lo aceptó por Reales Ordenes de 10 de abril y 24 de septiembre de 1924. Sus colecciones, que comprenden el gran portal, la escalera de honor, el piso principal y el jardín, se incrementan en 1927 con el legado de su hijastra doña Amelia del Valle, marquesa de Villa-Huerta, que se circunscriben al archivo documental básicamente y a los bienes muebles, hoy alojados 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



tos 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 eclecticismo 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 encanto de lo habitado.

Fines

Los fines del Museo Cerralbo son conservar, investigar, exhibir y difundir el legado de su fundador Enrique de Aguilera y Gamboa XVII marqués de Cerralbo, velando por el cumplimiento de su disposición testamentaria: “que las colecciones perduren siempre reunidas tal y como él las dispuso y sirvan para el estudio de los aficionados a la ciencia y al arte”.

Servicios del Museo

Exposición permanente

La exposición permanente de la colección Cerralbo se distribuye entre el gran portal, la escalera de honor, el piso entresuelo con las habitaciones privadas de la familia Cerralbo, el piso principal, destinado a la vida social y de representación de los moradores, y el jardín. Los conjuntos decorativos del Palacio son parte ineludible de la exposición permanente que, como museo de ambiente, exhibe sus colecciones en su

espacio original. Las salas de exposición permanente conservadas en el Palacio suman un total de treinta y dos más el jardín.

Contiene colecciones de pintura, escultura, dibujos y estampas, cerámica, joyería, platería, marfiles, armas y armaduras, muebles, lámparas, relojes, textiles e indumentaria, abanicos, objetos arqueológicos, numismática, medallística, sigilografía, fotografía, fondos bibliográficos y el archivo personal del marqués de Cerralbo y de la marquesa de Villa-Huerta.

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 su colección permanente o de piezas ajenas vinculadas a la colección. Las exposiciones temporales pueden ser de producción propia o realizarse en colaboración con otras instituciones.

Las salas de exposiciones temporales se ubican en la planta entresuelo, junto a la taquilla y en la planta semi-sótano, junto al salón de actos.

Actividades culturales y educativas

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

Actividades culturales:

- Conferencias.
- Jornadas.
- Conciertos.
- Presentaciones de libros.

Actividades educativas y didácticas:

- Visitas guiadas concertadas con carácter gratuito, a cargo de voluntarios culturales de la Confederación



de Aulas de la Tercera Edad. La reserva de la visita se hará con 15 días hábiles de antelación.

- Actividades especiales con motivo de la celebración de fechas señaladas.
- Itinerarios para escolares.
- Talleres infantiles.
- Talleres para familias.
- Recorridos temáticos para público infantil.
- Recorridos temáticos para público adulto.
- Juegos y propuestas a través de la Red 1.0 y 2.0.

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 del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Biblioteca

Especializada en Arte, Artes Decorativas, Arqueología, Historia, Museología y Numismática, está incluida en el Catálogo Colectivo de Patrimonio Bibliográfico (CCPB), en la Red de Bibliotecas de Museos (BIMUS) y en la Biblioteca Virtual del Patrimonio Bibliográfico a través de la página web del Museo.

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 y documentación, en dos niveles:

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

Parte de la colección de fondos museísticos y documentales está accesible en el catálogo en la Red

Digital de Colecciones de Museos de España (CERES) a través de la página web del Museo. Pueden consultarse los fondos de los que dispone el Museo, previa solicitud a la Dirección del Centro con una antelación mínima de 8 días hábiles.

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.

Reproducciones fotográficas.

- Préstamo de transparencias.
- Fotografías en papel.
- Imágenes digitalizadas.

Las peticiones de reproducciones fotográficas serán presentadas por escrito a través del formulario de solicitud a la Dirección del Centro, con una antelación mínima de 8 días hábiles.


Publicaciones

Integrado en el Plan de Publicaciones del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, el Museo Cerralbo tiene como objetivo el difundir su actividad en todos los ámbitos, para ello edita una serie de publicaciones como:

- 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 Educación, Cultura y Deporte.
- Catálogos de exposiciones temporales.
- Monografías de las colecciones u otros aspectos relacionados con sus fondos, la institución y su fundador.

Tienda y librería

El Museo cuenta con un espacio destinado a punto de venta en taquilla, donde también existe una zona de consulta de las publicaciones disponibles: folletos,



guías, catálogos y otras publicaciones, además de reproducciones de dibujos que forman parte de la colección 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://museoceanalbo.mcu.es>, en la que se ofrece:

- Visita virtual de la exposición permanente.
- Información sobre actividades culturales y educativas, así como de las exposiciones temporales que se realizan.
- Descarga de publicaciones.
- Acceso a catálogos de las colecciones del Museo.
- Consulta de biblioteca.

Salón de actos

El Museo dispone de un salón de actos, dotado de los últimos avances tecnológicos que lo convierten en un espacio polivalente para celebrar actos de todo tipo. El espacio tiene capacidad para ochenta asistentes; permite la celebración de conferencias, seminarios, cursos, tanto propios del Museo como de organización externa, en este último caso previa solicitud a la Dirección del Museo.

Cesión de espacios

Espacios como las salas 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, etc.

La utilización de los espacios está regulada por la Orden del Ministerio de Presidencia de 18 de enero de 2000 (BOE del 26) y, para ello, será preciso enviar la solicitud a la Dirección del Centro, efectuar el pago previo de las

tasas establecidas en la legislación vigente y aceptar las normas que sobre aforo estén previstas.

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 funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (artículo 35.i de la LRJPAC).
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente (artículo 35.j de la LRJPAC).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (artículo 35.k de la LRJPAC).
- Acceso electrónico a los Servicios Públicos (artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio).

Derechos específicos

Igualmente los usuarios tendrán derecho a:

- Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita, quedando éstos 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 unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

- Acceder gratuitamente o mediante tarifa reducida, siempre que 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.

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.

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 declara 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.
- Real Decreto 496/1994, por el que se modifica el artículo 22 del Reglamento de Museos de titularidad estatal y del Sistema Español de Museos, aprobado por Real Decreto 620/1987, de 10 de abril, en materia de régimen de acceso.
- 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 y de Archivos y Bibliotecas, el Museo Nacional del Prado y el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.
- Orden de 9 de octubre de 1995 (BOE del 15), por la que se regula el voluntariado cultural.
- 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.
- Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- 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.
- 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 de 2011 (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.

Quejas y sugerencias

Formas de presentación

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 Museo, en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado y en los lugares previstos en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común.
- Por correo electrónico en la siguiente dirección: 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>

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 Inspección General de Servicios del Ministerio de Educación, 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 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 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 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, una 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 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 y 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 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 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 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 garantizar las condiciones de servicio**, el Museo cuenta con señalización en

accesos, señalización exterior con información general sobre horarios de acceso, sistema de venta de entradas, tarifas y teléfonos de información, señalización interna con planos de situación e información general, folletos informativos con indicaciones de recorrido e información general.

El aforo máximo de personas visitando de forma simultánea el Museo es de sesenta personas.

Para atender a los usuarios en sus instalaciones dispone de un punto de información presencial situado en taquilla, donde se indican los servicios del Museo y la oferta cultural. También cuenta con un botiquín.

Con relación a la visita el Museo dispone de:

- Taquilla para la adquisición de entradas.
- Reservas a grupos compuestos por un mínimo de ocho personas y un máximo de doce, previa solicitud a través del Departamento de Atención al visitante por vía electrónica y telefónica.
- 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 e italiano. 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 una hora antes del cierre.
- Consignas en autoservicio.
- Cambiabebé en el aseo adaptado para usuarios de sillas de ruedas.
- Servicio de guardarropía.
- Áreas de descanso: en diversos lugares debidamente señalizados hay asientos que pueden ser usados por el público.



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

- Accesibilidad con limitaciones para personas con discapacidades motoras, debido a la complicada adaptación de un edificio histórico.
- Aseo adaptado.
- Plataforma y ascensor para personas con movilidad reducida.
- Sillas especiales para personas con movilidad reducida.
- Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva: dispone de personas especialistas en lenguaje de signos, vídeo introductorio del Museo con subtítulos en español, bucle magnético (amplificador de sonido) en el salón de actos, aula didáctica y taquilla, y lazos de inducción magnética portátil con conexión a audioguías y radioguías.

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 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 que tengan algún tipo de discapacidad y a los migrantes.
- Reglas de atención al público: en el desarrollo de su trabajo diario el personal del Museo que realice su labor en contacto directo con el público seguirá 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.

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 realiza con periodicidad anual cuestionarios de opinión entre los visitantes para conocer el grado de satisfacción en relación a los servicios que presta. Existe además un libro de visitas para que los usuarios manifiesten sus sugerencias y opiniones.

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 señalizado, 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:

- Señalización de 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.
- Circuito cerrado de televisión.

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 Dirección del Museo, unidad responsable de la misma, que contestará por escrito a estas reclamaciones

En el caso de incumplimiento, la Dirección del Museo 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

– **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 euros.

Tarifa reducida: 1,50 euros.

Se aplicará una reducción del 50 % sobre el precio de entrada a los museos a las personas que pertenezcan a los colectivos que a continuación se detallan:

- a) Miembros de grupos integrados por 8 o más personas, 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 Educación, Cultura y Deporte y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.
- b) Las personas que realicen labores de voluntariado cultural previa presentación de la acreditación que corresponda.

Tarjeta anual de Museos Estatales: 36,06 euros.

Con este abono personalizado se puede acceder, durante un año, todos los museos de gestión exclusiva de la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas, el Museo Nacional del Prado y el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.

Tarjeta anual del Museo: 25,00 euros.

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

Abono «Ocho Museos de la ciudad de Madrid»: 16,00 euros.

El periodo de validez es de quince días y permite la visita 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 la ciudad de Madrid »:
8,00 euros.

El periodo de validez es de diez días y permite visitar cuatro museos de los anteriormente relacionados.

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.
 - 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 y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas, 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 culturales 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 mayo (Día Internacional de los Museos), el 12 de octubre (Día de la Fiesta Nacional de España), el 16 de noviembre (Día del Patrimonio Mundial) 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 Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas y del Director General del Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.

Autorizaciones especiales

1. Mediante Resolución de la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas o del Director General del Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música se podrá establecer la gratuidad para aquellos benefactores, colectivos y grupos profesionales cuya visita, por su relevancia y vinculación con los museos, puede redundar en beneficio de estas instituciones o en los que concurren circunstancias que así lo aconsejen. Asimismo, se podrá modificar el régimen de visitas de los museos que tengan adscritos cuando por circunstancias eventuales se considere necesario.
2. Los directores de los museos, con carácter puntual, podrán autorizar la entrada gratuita o con precio reducido, a personas, asociaciones, empresas, instituciones o grupos profesionales u otros colectivos que lo soliciten por motivos profesionales, de estudio, investigación u otros.

Direcciones

Museo Cerralbo

C/ Ventura Rodríguez, 17

28008 Madrid

Teléfono: (+34) 915 473 646

Fax: (+34) 915 591 171

Correo electrónico: museo.cerralbo@mecd.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.

Accesibilidad

Personas con movilidad reducida. El Museo dispone de sillas de ruedas a disposición del público que lo solicite, acceso y vías de desplazamiento para personas con movilidad reducida que se recoge en el folleto Museo Accesible, disponible en la página web.

Personas con discapacidad auditiva. Bucle magnético en taquilla, salón de actos y aula didáctica y lazos de inducción magnética portátiles con conexión a audioguías y radioguías.

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).

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



MUSEO CERRALBO

