

Carta de Servicios

2019-2022

Museo Nacional del Romanticismo



Carta de Servicios

2019-2022

Museo Nacional del Romanticismo





Catálogo de publicaciones del Ministerio: www.culturaydeporte.gob.es
Catálogo general de publicaciones oficiales: publicacionesoficiales.boe.es

Edición 2018



MINISTERIO DE CULTURA
Y DEPORTE

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

NIPO: 030-18-001-4
DOI: 10.4438/030-18-001-4

Índice

Datos identificativos y fines del Museo **5**

Servicios del Museo **6**

Derechos de los usuarios **13**

Participación de los usuarios **14**

Normativa reguladora **14**

Quejas y sugerencias **16**

Compromisos de calidad **18**

Indicadores del nivel de calidad **19**

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 **20**

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 Nacional del Romanticismo 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.

El antiguo Museo Romántico se creó al aceptar el Estado español, por Real Orden de 4 de abril de 1920 y Real Orden de 27 de octubre de 1921, la donación del marqués de la Vega-Inclán de una serie de pinturas, muebles y artes decorativas, procedentes en su inmensa mayoría del siglo XIX, y que constituirán el núcleo inicial de sus colecciones.

Desde esa fecha, el Museo fue incrementando de forma notable sus fondos referentes al Romanticismo como movimiento histórico y cultural, lo que hizo que la anterior clasificación, así como la denominación de la institución (Museo Romántico) no se correspondiera con la realidad del centro, lo que conllevó un cambio en la denominación (Museo del Romanticismo) y la renovación de su exposición permanente en 2009. En esta renovación se trabajó en la correcta ambientación de la Casa Museo donde se ubica, afianzando así la doble naturaleza de la institución.

En la actualidad, este Museo ha alcanzado una singular relevancia dentro del panorama museístico español por su finalidad y objetivos, así como por la importancia de sus colecciones, lo que justifica que se le otorgase el carácter de Nacional, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 del Real Decreto 620/1987, de 10 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal y del Sistema Español de Museos.

Fines

El Museo Nacional del Romanticismo es una institución pública estatal cuyo fin es el acercamiento de

la sociedad actual al periodo histórico del Romanticismo, a través de la investigación, conservación y exhibición de sus colecciones.

La elaboración de exposiciones temporales temáticas, la publicación de estudios monográficos y el desarrollo de actividades didácticas y culturales que permitan un mayor conocimiento del Romanticismo, son algunos de los trabajos que el Museo realiza para conseguir dicho objetivo.

El Museo tiene los siguientes fines:

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

Servicios del Museo

Exposición permanente

Concebido como un museo de ambiente, su exposición permanente recrea una vivienda burguesa de las décadas centrales del siglo XIX. Las diferentes estancias se distribuyen en torno a las 26 salas que



ocupan la primera planta del edificio. Al final del recorrido, tres salas de carácter multifuncional se dedican a acoger exposiciones temporales y a completar la visita, profundizando sobre la cultura y la sociedad decimonónica.

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.

En la planta baja, el edificio cuenta con un espacio expositivo destinado al montaje de exposiciones temporales. En el programa de exposiciones temporales se trabaja en varias líneas: mostrar fondos propios que por motivos técnicos o de conservación no pueden exponerse de modo continuado en las salas del Museo; acoger piezas de otros museos o colecciones que completen el discurso del Museo; o bien fomentar el diálogo de la creación contemporánea con sus colecciones, aportando nuevas lecturas y enfoques. Por último, también las salas de exposición permanente se utilizan para contextualizar algunas muestras temporales, haciendo que los ambientes reproducidos y las colecciones normalmente expuestas dialoguen con otros objetos de forma ocasional.

Actividades culturales y educativas

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

- Pieza del trimestre
- Cursos y conferencias
- Conciertos
- Talleres didácticos
- Visitas-taller
- Visitas en grupo: el número mínimo de personas por grupo será de 8 y el máximo de 12 para grupos generales y 20 para grupos escolares y

educativos (incluido el guía acompañante). La reserva de grupos se debe solicitar con 15 días de antelación, excepto en los meses de julio y agosto, en los que no se hacen reservas para grupos.

- Visitas guiadas para grupos: el Museo proporciona un guía voluntario a aquellos grupos que lo soliciten. Se debe solicitar con 15 días de antelación, excepto en los meses de julio y agosto, en los que no se hacen reservas para grupos.

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

Biblioteca

La biblioteca del Museo del Romanticismo es un centro de investigación especializado en el Romanticismo. Su función es servir de instrumento de trabajo para el personal del Museo, además de proporcionar el acceso a investigadores y especialistas acreditados.

La colección total contiene más de 15 900 volúmenes, de los que más de 5600 conforman el denominado fondo antiguo. Cuenta con una importante colección de publicaciones periódicas, con cerca de 300 títulos, de los que alrededor de la mitad son publicaciones del siglo XIX.

Normas de acceso y servicios:

- Acceso a los fondos bibliográficos: restringido a los investigadores con cita previa, enviando una solicitud por correo electrónico a la Biblioteca del Museo (biblioteca.romanticismo@cultura.gob.es), indicando su nombre, dirección y el tema de la investigación.
- Lectura en sala: la biblioteca dispone de dos puestos de lectura destinados a la consulta de sus colecciones bibliográficas y documentales.

(El acceso a los servicios de la Biblioteca está condicionado a que el Museo cuente con personal técnico bibliotecario).



Archivo

El archivo del Museo Nacional del Romanticismo se compone de unas 150 unidades de instalación, que responden a diversos fondos.

El principal es el Archivo Vega-Inclán cuyo origen remite a la actividad profesional y de mecenazgo del fundador del Museo, Benigno de la Vega-Inclán y Flaquer.

Junto a este grupo hay otras colecciones, como la de Mariano José de Larra, creada a partir de la donación de don Jesús Miranda de Larra, descendiente del escritor; la Colección Museo del Romanticismo, compuesta por documentos reunidos en vida del marqués de la Vega-Inclán y en años posteriores; o la Colección Mateo Seoane y Sobral, compuesta en su mayoría por diplomas otorgados por diversas instituciones a esta personalidad sobresaliente en el campo de la investigación médica durante la época romántica española.

Además, el Museo del Romanticismo alberga el archivo de la institución, producido por la actividad administrativa y técnica de los diferentes departamentos del Museo desde los años 20, momento de la fundación del mismo, hasta la actualidad.

El acceso es exclusivo para investigadores, previa solicitud por correo electrónico dirigida a la Dirección del Museo (investigadores.romanticismo@cultura.gob.es), justificando las necesidades de consulta.

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 a través del catálogo de 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 por correo electrónico (investigadores.romanticismo@cultura.gob.es).

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 Nacional del Romanticismo, con el objetivo de difundir su actividad en todos los ámbitos, edita una serie de publicaciones para dar a conocer sus colecciones:

- **Cuadernillo de sala.** Versión en español, inglés y francés. Una publicación de mano, con información completa sobre cada una de las salas del Museo.
- **Material informativo en español, inglés y francés.** Un plano-guía, en español, inglés y francés, que facilita la visita con información simplificada y datos prácticos sobre el Museo.
- **Guía breve.** En español e inglés. Una presentación sintética y concisa de la colección, ilustrada con bellas imágenes en color.
- **Guía del Museo.** En español e inglés. Una extensa visión de conjunto de la exposición permanente, que trata de favorecer su acercamiento a la colección, sugerir elementos de lectura y, finalmente, ayudar a fijar en la mente el recuerdo de las salas.
- **Catálogo de fondos permanentes del museo.** En español-inglés. Catálogo que incluye una breve historia del Museo, así como diferentes aspectos del Romanticismo en España, a través de una cuidada selección de piezas del Museo.
- **Catálogos de exposiciones temporales.** Catálogos de las diferentes exposiciones temporales realizadas en el Museo, a través de las que se pretende ofrecer diversas visiones sobre el Romanticismo y el siglo XIX.



Asimismo, a través de la web y del perfil del Museo en Calaméo, se tiene acceso a distintas publicaciones digitales: pieza del trimestre, hojas de sala, guías didácticas, materiales educativos para escolares y otro tipo de publicaciones.

Tienda y librería

El Museo cuenta con un espacio destinado a tienda y librería. Se pueden adquirir guías, catálogos, y otras publicaciones, así como distintos objetos relacionados con las colecciones del Centro. Además, su web dispone de una zona de consulta de las publicaciones en venta o para su descarga a través de la página web de publicaciones del Ministerio de Cultura y Deporte.

Cafetería

El Museo cuenta asimismo con un espacio en el que se prestan los servicios de cafetería, el Café del Jardín, de acceso libre. No es necesario visitar el Museo para acceder a la misma.

Web

Es uno de los objetivos del Museo extender 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://museoromanticismo.es>), que es un espacio vivo, abierto y dinámico. En ella se cuenta, en todo momento, con información actualizada de los programas y actividades desarrollados por el Museo. De igual modo, hay recursos descargables e información útil para la visita al mismo.

Ofrece, entre otros servicios:

- Vídeo de visita a la exposición permanente del Museo
- Información sobre actividades didácticas y educativas, así como de las exposiciones temporales que se realizan
- Publicaciones
- Formulario de contacto

Redes sociales

El Museo también lleva a cabo su actividad divulgativa, educativa y lúdica a través de las redes sociales en las que está presente: Facebook, Twitter, Instagram y Flickr, así como en sus canales de Youtube y Spotify.

Salón de actos

El Museo dispone de un salón de actos, dotado de recursos e infraestructuras que lo convierten en un espacio polivalente para celebrar encuentros, conciertos, conferencias y otras actividades.

Cesión de espacios

Espacios como la sala de exposiciones temporales y el salón de actos pueden cederse para actividades de carácter cultural tales como conciertos, reportajes fotográficos, periodísticos y cinematográficos, actuaciones teatrales, ciclos de conferencias, reuniones, etc.

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 (BOE del 26), y al abono de las tasas correspondientes previstas en la legislación vigente.

Otros servicios

La institución cuenta además, y entre otros, con servicios de:

- Información
- Consigna
- Audioguías
- Botiquín
- Servicio de seguridad
- Cambiabebés



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).
- 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.
- 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).

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).

Derechos específicos

Igualmente los usuarios tendrán derecho a:

- Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita, los cuales estarán 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.

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 (C/ San Mateo 13, 28004 Madrid).
- La cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción que el Museo presente a sus visitantes.
- La colaboración como socios de la Asociación de Amigos del Museo Nacional del Romanticismo.
- Las medidas de patrocinio y mecenazgo previstas en la Ley 49/2002, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.

Normativa reguladora

Específica del Museo

- Real Orden de 4 de abril de 1920, por la que se acepta la donación del marqués de la Vega-Inclán al Museo del Greco de pinturas y objetos, para



que en dicho museo se instalen nuevas salas dedicadas al periodo al que pertenecen, y que serán el núcleo original del «Museo Romántico».

- Real Orden de 27 de octubre de 1921, por la que el Estado agradece las donaciones del marqués de la Vega-Inclán.
- Real Decreto de 25 de abril de 1928 por el que se crea un Patronato conjunto para todas las fundaciones y donaciones del marqués de la Vega-Inclán.
- Real Decreto de 5 de febrero de 1931, declara incorporados al Ministerio de Instrucción Pública las fundaciones y donaciones del marqués de la Vega-Inclán.
- Orden de 26 de febrero de 1943, por la que el Estado acepta la herencia del marqués de la Vega-Inclán.
- Real Decreto 941/2003, de 18 de julio, por el que se regulan la composición y funciones del Patronato conjunto de los museos de titularidad estatal procedentes de las donaciones del marqués de la Vega-Inclán.
- Real Decreto 1827/2009, de 27 de noviembre, por el que se otorga el carácter de Museo Nacional al Museo Romántico, se modifica su denominación por la de Museo Nacional del Romanticismo y se regulan sus fines y organización.

General de los museos estatales

- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), de Patrimonio Histórico Español.
- 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 19/2013, de 9 de diciembre (BOE del 10), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2) del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Ley 45/2015, de 14 de octubre (BOE del 15), de Voluntariado.
- 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.
- 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.
- 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.

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: administración.romanticismo@cultura.gob.es
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo, c/ San Mateo, nº 13. 28004 Madrid.
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte.

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

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 diez 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 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 del visitante folletos informativos en español, inglés y francés sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición.
- Informar de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas de la siguiente manera:
 - Mensualmente en las instalaciones del Museo por medio de folletos o paneles divulgativos.
 - Mensualmente por correo electrónico, a los ciudadanos inscritos en la base de datos de difusión de actividades del Museo.
 - Mediante contestación a las peticiones individuales de información en el plazo máximo de tres días hábiles.
 - A través de la página web, como mínimo, deberá actualizarse mensualmente.
- Realizar, al menos, una exposición temporal al año.
- Realizar, al menos, un taller u otra actividad cultural, educativa o didáctica al mes.
- Realizar, como mínimo, cien visitas guiadas al año, dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales al menos una de ellas sea para escolares con necesidades educativas especiales.
- Organizar, al menos, una actividad cultural al año en colaboración con otras instituciones.
- Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en un plazo máximo de 72 horas desde



su recepción, previa solicitud con al menos quince días de antelación.

- Responder, en un plazo máximo de diez días hábiles, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, 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 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:

- Folletos editados anualmente con desglose por idiomas, número de visitas al Museo a lo largo del año y número de quejas formuladas anualmente por ausencia de folletos a disposición del público.
- Informaciones realizadas sobre la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas efectuadas:
 - Mensualmente en las instalaciones del Museo por medio de folletos o paneles divulgativos.
 - Mensualmente por correo electrónico a los ciudadanos inscritos en la base de datos de difusión de actividades del Museo.
 - Mediante contestaciones a las peticiones individuales de información dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de las mismas y porcentaje sobre el total.
 - Mensualmente a través de actualizaciones de la página web.
- Exposiciones temporales celebradas al año.
- Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizados al mes.
- Visitas guiadas realizadas al año dirigidas a diferentes colectivos y a escolares con necesidades educativas especiales.

- Actividades culturales realizadas anualmente en colaboración con otras instituciones.
- Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en un plazo máximo de 72 horas, solicitadas con al menos quince días de antelación y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, solicitudes de acceso a la biblioteca y al archivo y solicitudes de copias del archivo fotográfico, contestadas en un plazo de diez días hábiles 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 Nacional del Romanticismo 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). Para atender a los usuarios en sus instalaciones, dispone de un punto de información al público en la zona de acceso, además de taquillas, guardarropa, cafetería, consigna, botiquín y



servicio de seguridad. También hay otros servicios que pueden hacer más cómoda y placentera la visita, como son las sillitas y mochilas marsupio para bebés, ya que no está permitida la entrada con cochecitos de grandes dimensiones.

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

Accesibilidad para personas con discapacidades motoras:

- Aseos adaptados
- Acceso para personas con movilidad reducida por la calle Beneficencia n.º 14
- Sillas especiales para personas con movilidad reducida.
- Taquilla y punto de información adaptado a personas en sillas de ruedas.

Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva:

- Signoguías
- Bucle magnético (amplificador de sonido), en mostrador de taquilla y salón de actos

Accesibilidad para personas con discapacidad visual:

- Lupas de aumento a disposición de los visitantes en la taquilla del Museo.

Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal del Museo se guiará con 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

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

El Museo Nacional del Romanticismo 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.

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 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

Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que el Museo Nacional del Romanticismo 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 noviembre a abril:
 - De martes a sábado: de 9:30 a 18:30 horas.
 - Domingos y festivos: de 10:00 a 15:00 horas.
 - De mayo a octubre:
 - De martes a sábado de 9:30 a 20:30 horas.
 - Domingos y festivos: de 10:00 a 15:00 horas.

- **De atención al público**

Oficina, Biblioteca y Archivo: de lunes a viernes, de 9:30 a 14:00 horas.

- **Cerrado:**

Todos 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.

Se aplicará a: grupos constituidos por ocho o más miembros, previa solicitud; voluntarios culturales de otros museos, previa acreditación; usuarios de la Red Española de Albergues Juveniles, previa acreditación.

- **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 del Romanticismo:** 25,00 euros

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

- **Abono Cuatro Museos de Madrid:** 8 euros

Validez de 10 días

- **Abono Ocho Museos de Madrid:** 16 euros

Validez de 15 días

- **Abono Ruta 5 Museos:** 12 euros. Validez de 10 días

- **Acceso gratuito**

– **Para todos los visitantes:**

- Los días: 18 de abril (Día Internacional de los Monumentos y Sitios), 18 de mayo (Día



Internacional de los Museos), 12 de octubre (Fiesta Nacional de España) y 6 de diciembre (Día de la Constitución Española).

- Los sábados –desde las 14:00 horas hasta la hora del cierre– y los domingos.

– **Previa acreditación:**

- Menores de dieciocho años, mediante la presentación de cualquier documento acreditativo de su edad (DNI, pasaporte, carné escolar o documento equivalente).
- Estudiantes entre 18 y 25 años.
- Titulares del carnet joven.
- 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, las acompañe para realizar la visita.
- Personas en situación legal de desempleo.
- Pensionistas.
- 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.
- 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).
- Hispania Nostra
- Miembros de la Asociación de Amigos del Museo del Romanticismo, previa presentación de la acreditación correspondiente.
- Donantes de bienes culturales al Museo Nacional del Romanticismo, previa presentación de la acreditación correspondiente.
- Voluntarios culturales del Museo Nacional del Romanticismo.
- Mayores de 65 años, mediante la presentación de cualquier documento acreditativo de su edad (DNI, pasaporte o documento equivalente).
- 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 y en el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.
- Personal docente, según lo establecido en el artículo 104 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Guías Oficiales de Turismo, en el ejercicio de sus funciones, mediante la presentación del carné oficial de guía y del documento personal acreditativo.
- Periodistas, en el ejercicio de sus funciones.

■ **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 Nacional del Romanticismo

C/ San Mateo, nº 13

28004 Madrid



- **Teléfonos:**
(+34) 91 448 10 45 / 91 448 01 63
- **Fax:**
(+34) 91 445 69 40
- **Correo electrónico:**
información.romanticismo@cultura.gob.es

Acceso

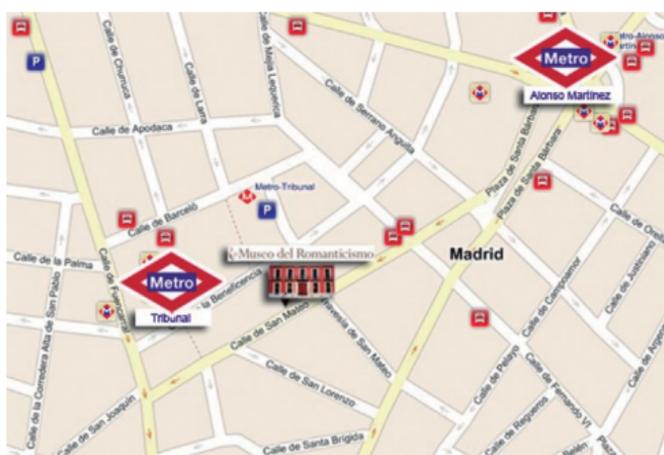
- Acceso general: c/ San Mateo, nº 13, puerta principal
- Acceso para personas con movilidad reducida: c/ Beneficencia, n.º 14

Páginas web

- **Museo:** <http://museoromanticismo.es>
- **Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES)**
<http://ceres.mecd.es>
- **Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte**
<https://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/sede-electronica/cultura.html>

Cómo llegar

- **Metro:**
Alonso Martínez (líneas 4, 5 y 10) y Tribunal (líneas 1 y 10)
- **Autobús:**
Líneas 3, 37, 40 y 149.
- **Cercanías RENFE:**
Recoletos, líneas C2, C7, C8 y C10.
- **Parking público:**
Calle Barceló, número 2.
- **Bicimad:**
Estaciones 6, 7 y 8
- **Aparcabicis:**
C/ Barceló 2 y 7



Museo del
Romanticismo

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