

## Servicios del museo

### Exposición permanente

El Museo Sorolla presenta una amplia colección de las obras maestras del pintor valenciano, así como los muebles, objetos y piezas artísticas de otros autores que formaron parte de su vida cotidiana y de su intimidad creadora y vital, todo ello en la casa-estudio que el propio artista se hizo construir en Madrid.

Se divide en cinco áreas: el jardín; la planta baja, que nos permite visitar el patio andaluz; su zona de trabajo, compuesta de tres estudios; el resto de la planta principal, que contiene el salón y el comedor; y la planta primera, dedicada a exposiciones temporales.

### Exposiciones temporales

El Museo programa anualmente una o dos 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. Se organizan conferencias, conciertos y visitas guiadas (las solicitudes deben enviarse al menos con quince días de antelación). Además se realizan talleres infantiles, familiares o para adultos.

### Biblioteca

Está especializada en materias relacionadas con sus fondos (pintura de Sorolla, pintura del siglo XIX, jardines históricos, etc.), con especial atención a la museología y la legislación. Puede consultarse previa solicitud a la Dirección del Centro.

### Archivo

Contiene fondos documentales sobre la historia del Museo desde su creación hasta la actualidad. Pueden ser consultados previa solicitud a la Dirección del Centro.

### Consulta de fondos museísticos y documentales

El Museo facilita a los investigadores el acceso a las colecciones, previa solicitud remitida a la Dirección del Centro para concertar día y hora. Estos servicios se prestarán sin menoscabo del normal funcionamiento de la actividad del Museo y siguiendo las directrices e instrucciones de sus responsables.

### Publicaciones

El Museo publica guías y catálogos de la colección o de exposiciones temporales, trípticos de visita y folletos de actividades culturales y educativas programadas por el Museo. Pone a disposición de los visitantes hojas de sala en tres idiomas en cada uno de los espacios del museo.

### Tienda y librería

El Museo cuenta con una tienda-librería. En ella se pueden adquirir guías, catálogos y otras publicaciones, así como distintos objetos de regalo o recuerdo relacionados con las colecciones del centro.

### Página web

Se ofrece información general sobre cómo llegar, horario, condiciones de entrada y normas de uso, carta de servicios, información detallada sobre actividades didácticas y educativas, así como sobre las exposiciones temporales, acceso al catálogo del Museo, redes sociales, etc.

### Cesión de espacios

Espacios como el patio andaluz y los jardines pueden cederse para actividades de carácter cultural tales como visitas privadas, conciertos, reportajes fotográficos, periódicos, etc. Para ello se han de abonar a las tasas previstas por 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 los que se realiza la visita.
- Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias.
- Acceder gratuitamente o con tarifa reducida cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.

## Compromisos de calidad

- Poner a disposición del visitante planos informativos en castellano, inglés y francés sobre el contenido y el itinerario de la visita al museo.
- Informar de la programación de las actividades culturales y educativas como sigue:
  - Trimestralmente en las instalaciones del Museo a través de la pantalla situada en la zona de acogida.
  - Mensualmente por correo electrónico a los ciudadanos inscritos en la base de datos de difusión de actividades del Museo.
  - Mensualmente a través de la página web, mediante actualizaciones de esta.
  - Respondiendo a las solicitudes de información en el plazo máximo de 72 horas desde su recepción.
- Realizar, al menos, una exposición temporal al año.
- Realizar, al menos, dos talleres u otras actividades culturales o educativas al trimestre.
- Realizar, como mínimo, 150 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales al menos una deberá estar dirigida a personas con necesidades especiales.
- Organizar, al menos, una actividad cultural al año en colaboración con otras instituciones.
- Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de un día hábil desde su recepción.
- Responder, en un plazo máximo de ocho días hábiles, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, a las solicitudes de acceso a la biblioteca o al archivo y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a siete días hábiles desde su recepción en el Museo.
- Responder a las solicitudes de información sobre las condiciones de visita y servicios en un plazo máximo de siete días hábiles.
- Responder en un plazo máximo de un mes a las solicitudes que requieran algún tipo de investigación y acusar recibo de las solicitudes en un plazo máximo de siete días hábiles.

## Indicadores del nivel de calidad

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

- Material informativo editado anualmente con desglose por idiomas, número de visitas al museo a lo largo del año y número de quejas formuladas anualmente por ausencia de material informativo a disposición del público.
- Información sobre la programación de las actividades culturales y educativas efectuada:
  - Trimestralmente en las instalaciones del Museo a través de la pantalla situada en la zona de acogida.
  - Mensualmente por correo electrónico a los ciudadanos inscritos en la base de datos de difusión de actividades del Museo.
  - Mensualmente a través de la página web, mediante actualizaciones de esta.

– Respuestas enviadas a las solicitudes de información en el plazo de 72 horas desde su recepción y porcentaje sobre el total.

- Exposiciones temporales celebradas en el año.
- Talleres u otras actividades culturales o educativas realizados al trimestre.
- Visitas guiadas realizadas en el año dirigidas a diferentes colectivos y número de las realizadas para personas con necesidades especiales.
- Actividades culturales realizadas en colaboración con otras instituciones.
- Contestaciones enviadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo de un día hábil y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, solicitudes de acceso a la biblioteca o al archivo y solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo máximo de ocho días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a siete días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.
- Respuestas enviadas a las solicitudes de información sobre las condiciones de visita y servicios enviadas en un plazo máximo de siete días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Respuestas enviadas a las solicitudes de información que requieran algún tipo de investigación en el plazo de un mes y acusos de recibo de estas solicitudes enviados en un plazo máximo de siete días hábiles y porcentajes sobre los totales.

## Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que el Museo ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito a la Dirección del Museo (Paseo del General Martínez Campos 37, 28010 Madrid) y se les contestará por escrito.

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

## Quejas y sugerencias

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, 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.sorolla@cultura.gob.es](mailto:museo.sorolla@cultura.gob.es).
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo, Paseo del General Martínez Campos 37, 28010 Madrid.
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte.

## Normativa reguladora

- Real Orden de 28 de marzo de 1931 por la que se crea el Museo Sorolla.
- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29) de Patrimonio Histórico Español.
- 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.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril (BOE 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 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 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.

## Identificación y fines del Museo

El Museo Sorolla 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.

Está dedicado a mostrar la obra del pintor Joaquín Sorolla (Valencia 1863-Cercedilla, Madrid 1923). Fue creado en 1931, al aceptar el Estado Español el legado de la viuda de Sorolla, D<sup>a</sup> Clotilde García del Castillo, quien donó el edificio y todas sus colecciones para crear un museo en memoria de su marido. Se abrió al público el 11 de junio de 1932. El Museo fue reorganizado entre los años 2001 y 2002, con motivo de la rehabilitación de sus salas principales, los tres estudios del pintor.

El Museo está instalado en la antigua vivienda-taller que el pintor se hizo construir en 1910-1911. Se divide en cinco zonas principales: el jardín, que es una creación más del pintor; la planta baja, antigua zona de cocinas, organizada en torno al llamado patio andaluz; su zona de trabajo, compuesta de tres estudios sucesivos; el resto de la planta principal, zona noble de la casa con el salón y el comedor; y la planta primera, transformada en salas de exposiciones.

## Fines

El Museo es una institución científica y cultural. Sus actividades se dirigen tanto a favorecer el acceso físico e intelectual a las colecciones mediante la exposición, divulgación e investigación de sus contenidos, como a su conservación y documentación. También forman parte de sus fines facilitar la consulta y el estudio a los investigadores y garantizar el préstamo de los distintos objetos en las condiciones más idóneas. Son funciones del Museo:

- La conservación, catalogación y exhibición ordenada de los bienes culturales a él asignados.
- La investigación en el ámbito de su especialidad y en torno a sus fondos.
- La organización periódica de exposiciones relacionadas con sus contenidos.
- La elaboración y publicación de catálogos y monografías de sus fondos y de otros temas con ellos relacionados.
- El desarrollo de una actividad divulgativa y didáctica respecto a sus contenidos.
- La cooperación con otros museos e instituciones de su mismo ámbito temático, tanto a nivel nacional como internacional.

## Participación de los usuarios

Los usuarios del Museo podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

- La formulación de las quejas y sugerencias que consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Museo.

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

Edita: © Ministerio de Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica.  
Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones.  
NIPO: 030-18-001-4  
DOI: 10.4438/030-18-001-4

## Información complementaria

### Horario

#### Visita

– De martes a sábado: de 9:30 a 20:00 horas

– Domingos y festivos: de 10:00 a 15:00 horas.

#### Cerrado

Todos los lunes; el 1 y 6 de enero; el 1 de mayo; el 9 de noviembre (festividad de la Almudena) y los días 24, 25 y 31 de diciembre.

#### Oficina, biblioteca y archivo y atención telefónica

De lunes a viernes: de 9:00 a 14:00 horas.

### Precios

– Tarifa general: 3,00 euros.

– Tarifa reducida: 1,50 euros

– Tarjeta anual de museos estatales: 36,06 €

– Tarjeta anual del Museo Sorolla: 25,00 €

– Tarjeta ocho museos de Madrid: 16 €

– Abono cinco museos: 12 €

– Abono cuatro museos: 8 €

#### Acceso gratuito

Sábados a partir de las 14:00 horas hasta la hora de cierre y los domingos.

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).

### Dirección

#### Museo Sorolla

Paseo del General Martínez Campos, 37.  
28010 Madrid (España).

### Teléfono

(34) 91 310 15 84

### Correo electrónico

museo.sorolla@cultura.gob.es

### Web

– Museo: <https://www.mecd.gob.es/msorolla/>

– Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES): <http://ceres.mcu.es>

– Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte: [www.mecd.gob.es](http://www.mecd.gob.es)

– Facebook: [www.facebook.com/museosorolla](http://www.facebook.com/museosorolla)

– Twitter: [twitter.com/MuseoSorolla](https://twitter.com/MuseoSorolla)

– Instagram: [www.instagram.com/museo\\_sorolla/](https://www.instagram.com/museo_sorolla/)

### Acceso

Paseo del General Martínez Campos, 37.  
28010 Madrid (España).

### Cómo llegar

– Metro: Gregorio Marañón (líneas 7 y 10); Iglesia (línea 1) y Rubén Darío (línea 5).

– Autobuses: 5, 7, 14, 16, 27, 40, 45, 61, 147 Y 150.

– Bicimid: estaciones 125 y 141.

# Carta de Servicios

2019-2022

## Museo Sorolla



MUSEO **SOROLLA**

