

# CARTA DE SERVICIOS

2021-2024

## Museo Casa de Cervantes



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE CULTURA  
Y DEPORTE



Catálogo de publicaciones del Ministerio: [www.culturaydeporte.gob.es](http://www.culturaydeporte.gob.es)

Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpage.mpr.gob.es>

Edición 2020



MINISTERIO DE CULTURA  
Y DEPORTE

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

NIPO: 822-20-041-7

**Índice**

1. Datos identificativos y fines del Museo
2. Servicios del Museo
3. Derechos de los usuarios
4. Participación de los usuarios
5. Normativa aplicable
6. Quejas y sugerencias
7. Compromisos de calidad
8. Indicadores del nivel de calidad
9. 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.
10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales
11. Medidas de subsanación
12. Información complementaria

# 1. Datos identificativos y fines del Museo

## Datos identificativos

El Museo Casa de Cervantes 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 Museo ocupa una de las cuatro casas de idéntica fachada y reparto interior que mandó construir Juan de las Navas, apoderado del Ayuntamiento de Valladolid, con intención de especular, dada la escasez de viviendas que siguió al establecimiento de la Corte en Valladolid, en 1601.

Esta vivienda, hoy convertida en Museo, fue la morada de Miguel de Cervantes desde 1604 hasta los primeros meses del año 1606, momento en que se traslada la Corte a Madrid. Se tiene certeza de que el escritor habitó en esta casa debido al desagradable incidente que ocasionó la muerte a un caballero santiaguista ante su puerta, por cuyo motivo el escritor y los demás inquilinos de la casa fueron interrogados en la cárcel de Corte, conservándose toda esta documentación de dicho proceso judicial, conocido como el “proceso Ezpeleta”.

La vivienda del escritor siguió sirviendo de hogar a modestos inquilinos varios siglos después. En 1872 cuando se produjo el primer intento de dedicar la casa a una finalidad cultural. Así fue Ateneo Cervantino y sede de la sociedad cultural “La Casa de Cervantes” entre 1872 y 1887.

En 1912, el monarca Alfonso XIII y Mr. Archer M. Huntington, presidente de la *Hispanic Society of America*, a instancias del marqués de la Vega Inclán, movidos por el deseo de salvar la casa que habitó Cervantes, identificada con absoluta precisión desde 1862, adquirieron su propiedad y la de los otros 3 edificios contiguos, levantados a comienzos del siglo XVII, para posteriormente donarlas al Estado. Por Real Decreto de 6 de febrero de 1931, se declaran incorporadas al Ministerio de Instrucción Pública y Bellas Artes todas las fundaciones y donaciones del Marqués de la Vega Inclán y se crea un Patronato conjunto para todas ellas. Tras la muerte de éste en 1942, por Orden de 26 de febrero de 1943 el Estado acepta a beneficio de inventario, la herencia de D. Benigno de la Vega Inclán, incorporándose a la titularidad estatal la “Casa de Cervantes” de Valladolid.

Tras una primera restauración de las casas realizada por la Comisaría Regia de Turismo, que presidía el marqués de la Vega Inclán, el núcleo originario de la institución fue la Biblioteca, que ocupa la planta baja. Esta se abrió al público como “Biblioteca Popular y Cervantina” en 1916 con un depósito de la Biblioteca Nacional y una aportación de libros del propio Marqués.

Y finalmente el 23 de abril de 1948 se inauguró oficialmente como Museo monográfico dedicado al escritor, quien fue declarado vecino de honor de Valladolid en 1962.

En 1968 la Casa de Cervantes quedó integrada en el Patronato Nacional de Museos de la Dirección General de Bellas Artes, y al suprimirse éste en 1984, se adscribió a la Subdirección General de Museos Estatales del Ministerio de Cultura y Deporte, habiéndose restablecido en 1999 el Patronato conjunto de los museos procedentes de las donaciones hechas al Estado por el marqués de la Vega Inclán.

Por Real Decreto 941/2003, de 18 de julio, se regula de nuevo la composición y funciones del Patronato conjunto de las Fundaciones Vega Inclán. Sin embargo, la falta de operatividad debido a los planteamientos y objetivos distintos de cada museo, hicieron que se suprimiera este Patronato conjunto, con la modificación de la denominación del Museo Nacional del Romanticismo en 2010, al que se otorgó un órgano consultivo específico, siguiendo la línea general de todos los museos de titularidad y gestión estatales.

## Fines

El objetivo del Museo Casa de Cervantes es el acercamiento a la sociedad actual de la figura de Miguel de Cervantes, tanto en su faceta como escritor, como en su vida cotidiana, a través de la investigación, conservación y exhibición de las colecciones del Museo.

La elaboración de exposiciones temporales temáticas y el desarrollo de actividades didácticas y culturales que permitan un mayor conocimiento de Miguel de Cervantes, su vida y su obra, son algunas de los trabajos que el Museo realiza para conseguir dicho objetivo.

El Museo establece como sus fines:

- Transmitir al público a través de los bienes culturales el conocimiento de la figura de Miguel de Cervantes así como sus conexiones con todo el Siglo de Oro español, como movimiento artístico y cultural.
- Mostrar la correcta ambientación propia de de la época en la que vivió Miguel de Cervantes en la Casa–Museo, sede del mismo, con la finalidad de ilustrar la vida cotidiana durante esta época.
- Conservar, documentar, investigar y enriquecer el patrimonio cultural referente al Siglo de Oro español, 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 permitan un mejor cumplimiento de los fines y funciones del museo.
- Constituirse en museo de referencia y difusión de la vida y la obra del escritor Miguel

de Cervantes y del Siglo de Oro español.

## **2. Servicios del Museo**

### **Exposición permanente**

La exhibición presenta 7 salas, a través de las cuales el público puede conocer el estilo de vida, decoración y costumbres de la época en la que el escritor vivió en la ciudad de Valladolid, su contexto histórico, socio-económico y político.

En nuestra propuesta museográfica el visitante se encontrará con una casa ambientada en el Siglo de Oro español, rigurosamente documentada a través de pinturas de la época, cartas de dote e inventarios de testamentos de la familia de Cervantes.

Se ha querido preponderar el ambiente de la casa, por lo que el visitante no encontrará barreras físicas en la presentación de las colecciones, y en armonía con los principios de conservación y seguridad de las mismas y el confort de los visitantes.

### **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. La temática de las mismas, suele estar relacionada con el museo, preponderando aquellas de contexto literario.

### **Actividades culturales y educativas**

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

- Exposiciones temporales
- Ciclos de conferencias y Jornadas
- Conciertos
- Visitas en grupo: para grupos que no superen las 10 personas y previa solicitud con 15 días de antelación
- Actividades infantiles y didácticas

En el transcurso del año el Museo informa a sus visitantes sobre el calendario de actividades, a través de mailing, en la página web del museo y mediante inserciones en prensa.

## **Biblioteca**

Especializada en la obra propia y la fortuna crítica de Miguel de Cervantes, dispone de dos puestos de lectura destinados a la consulta de sus colecciones bibliográficas. Pueden consultarse los fondos de los que dispone el Museo, previa solicitud a la Dirección del Centro. El acceso a esa información se producirá siguiendo las directrices e instrucciones de los responsables del Museo.

## **Archivo**

Contiene fondos documentales y obra gráfica sobre la historia del Museo desde su creación hasta la actualidad. Los usuarios pueden consultar los fondos, previa solicitud a la Dirección del Centro. El acceso a la documentación se producirá siguiendo las directrices e instrucciones de los responsables del Museo.

## **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).

Pueden consultarse los fondos de los que dispone el Museo, previa solicitud a la Dirección del Centro, con 30 días hábiles de antelación.

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

## **Publicaciones**

El Museo Casa de Cervantes, integrado en el Plan de Publicaciones del Ministerio de Cultura y Deporte, con el objetivo de difundir su actividad en todos los ámbitos, dispone de una serie de publicaciones para dar a conocer su historia y sus colecciones (como la Historia y guía, o la guía breve) y además edita sencillos recursos didácticos (como la guía de la visita o el paseo cervantino) para ayudar a una mejor comprensión del espacio que se visita, sus colecciones y el contexto histórico y cultural que lo rodea:

- Plano-guía, con versión en castellano, inglés y francés. Se trata de un plano que facilita la localización de los espacios del Museo, ofrece información simplificada y datos prácticos sobre el Museo.
- Guía de la visita: publicación de mano con información más completa del contenido de cada una de las salas y exteriores del Museo.
- Guía breve en español e inglés. Una presentación sintética y concisa del Museo y la colección, ilustrada con imágenes a color.
- Historia y Guía: Una extensa visión de conjunto del contexto histórico, social y 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.
- Plano guía y folleto en lectura fácil: versión del plano-guía y la guía de la visita

## Librería

El Museo cuenta con un espacio situado a la entrada del Museo, junto a la taquilla de venta de entradas, donde se pueden adquirir la guía breve y la Historia y guía del Museo.

## Página 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 nueva página web: [www.museocervantes.es](http://www.museocervantes.es), en la que se ofrece:

- Video-recorrido por el Museo.
- Información de las novedades más destacadas.
- Información sobre actividades didácticas y educativas, así como de las exposiciones temporales que se realizan.
- Publicaciones y bibliografía.
- Acceso directo a las plataformas de redes sociales.

## Salón de Actos

El Museo utiliza el espacio de la biblioteca como salón de actos, ya que está dotada con los equipos tecnológicos necesarios para convertirlo en un espacio polivalente para celebrar ciclos de conferencias y actividades culturales similares. Además, cuenta con sistema de bucle magnético para personas con discapacidad auditiva.

El espacio tiene capacidad para 50 asistentes y permite la celebración de conferencias, seminarios, cursos, tanto propios del Museo como de organización conjunta con otras instituciones, en este último caso previa solicitud a la Dirección del Museo.

### **Cesión de espacios**

Se puede ceder el uso de algunos de los espacios con finalidades culturales, en horario restringido y con limitaciones, para la realización de las actividades tales como reportajes fotográficos, actuaciones teatrales, ciclos de conferencias, reuniones, etc..., abonando las tasas previstas en la legislación vigente (Orden del Ministerio de la Presidencia de 18 de Enero de 2000, BOE del 26), previa solicitud a la Dirección del Centro.

## **3. 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 29/2015, 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, 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.
- Elegir en todo momento si se comunican con la Administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## **4. 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, sugerencias o felicitaciones que considere oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Museo: Calle Rastro, s/n, 47001 Valladolid.
- La cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción que el Museo presente a sus visitantes.
- A través de 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.

## 5. Normativa aplicable

### Específica del Museo

- Real Decreto 583/1931, de 6 de febrero, por el que se declaran incorporados al Ministerio de Instrucción Pública, las fundaciones y donaciones del Marqués de la Vega-Inclán y se designa un patronato conjunto.
- Orden de 26 de febrero de 1943, por el que el Estado acepta la herencia del Marqués de la Vega-Inclán.

### General de los museos estatales

- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), de Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril (BOE de 13 de mayo), por el que se aprueba el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal y del Sistema Español de Museos.
- Orden de 20 de enero de 1995 (BOE del 24), por la que se desarrolla el régimen de exenciones, precios reducidos, tarjetas anuales de acceso y abonos para la visita a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Cultura. Derogada parcialmente por la Orden CUL/174/2009, de 29 de enero (BOE de 6 de febrero). Sigue vigente el punto tercero apartado IV, en lo referente a la tarjeta de acceso conjunta para los museos gestionados directamente por la Dirección General de Bellas Artes y Patrimonio Cultural.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre (BOE del 15), de Voluntariado.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril (BOE del 22), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Orden del Ministerio de Presidencia de 18 de enero de 2000 (BOE del 26), por la que se establecen las tarifas de los servicios o actividades sujetos a la tasa por utilización de espacios en Museos y otras instituciones culturales del Ministerio de Cultura.
- Orden 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 de 13 de mayo), por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2) del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre (BOE del 2), de Régimen Jurídico del Sector Público.

## 6. 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, en el Museo y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico, a la siguiente dirección: [informacion.mcervantes@cultura.gob.es](mailto:informacion.mcervantes@cultura.gob.es) o a través de la web del Museo: [www.museocervantes.es](http://www.museocervantes.es), accediendo al apartado "Contacte".
- A través de la sede electrónica de la Secretaría de Estado de Cultura: [www.cultura.sede.gob.es](http://www.cultura.sede.gob.es)
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo.

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

### Plazos de contestación

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido, el ciudadano no hubiera obtenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección General de los Servicios del Ministerio de Cultura y Deporte para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

### Efectos

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de 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.

## **7. 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 al menos dos idiomas, sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición.
- Informar de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del Museo, como sigue:
  - 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 en un plazo máximo de 72 horas, desde la recepción de la solicitud.
  - Actualizaciones semanales de la página Web.
- Realizar al menos una exposición temporal al año.
- Realizar, al menos 14 talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas al año.
- Organizar al menos dos actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones.
- Responder en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción, a las peticiones de reserva de visita de grupo, previa solicitud con al menos 15 días de antelación.
- Responder, en un plazo máximo de 15 días hábiles, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos; a las solicitudes de acceso a la biblioteca/archivo y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Museo.

## **8. 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 en el Museo, por medio de:
  - 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 en un plazo máximo de 72 horas, desde la recepción de la solicitud.
  - Actualizaciones semanales de la página web.
- Exposiciones temporales celebradas al año.
- Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizados al año.
- Actividades culturales realizadas en colaboración con otras instituciones anualmente.
- Peticiones de reserva de visita de grupo contestadas anualmente en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos; de las solicitudes de acceso a la biblioteca/archivo y de solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas anualmente en el plazo de 15 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas anualmente en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.

## **9. 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 Casa de Cervantes 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 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 y folletos informativos con indicaciones de recorrido e información general.

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

Con relación a la visita el Museo dispone de:

- Taquillas para la adquisición de entradas.
- Reservas a grupos compuestos por máximo de 10 personas previa solicitud a través del departamento de reservas, por vía electrónica y telefónica, cumplimentando y enviando el impreso de solicitud.
- Áreas de descanso en el jardín y patio interior, donde hay bancos que pueden ser usados por el público.

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

- Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva: bucle magnético (amplificador de sonido) en el salón de actos y en la zona de venta de entradas.
- Accesibilidad para personas con discapacidad visual: el Museo ha puesto en funcionamiento los servicios de lectura de voz en la página web para el acceso a los contenidos por parte de personas invidentes.

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.
- 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.

## **10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales**

El Museo Casa de Cervantes 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 podrá poner a disposición de los visitantes un cuestionario u otro método de evaluación para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta.

### **Gestión medioambiental**

- Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
- Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
- Medidas de control del gasto de agua.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.
- Iluminación de bajo consumo.

### **Prevención de riesgos laborales**

El Museo Casa de Cervantes 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:

- Informar a los visitantes y a los trabajadores del Museo, mediante paneles y planos de situación, sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio y sobre puertas y escaleras de emergencia.
- Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, para garantizar su operatividad en todo momento.
- Formar a los empleados del Museo en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.

- Efectuar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios para los empleados y para el público.

El Museo tiene también operativos los siguientes sistemas:

- Sistema de seguridad antirrobo.
- Sistema de seguridad contra incendios.
- Plan de seguridad e higiene en el trabajo.

## 11. Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que el Museo Casa de Cervantes 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.

## 12. Información Complementaria

### Horarios

#### De visita

*De martes a sábado:*

De 09:30 a 15:00horas

*Domingos y festivos:*

De 10:00 a 15:00 horas

#### Cerrado:

Todos los lunes y los festivos: 1 y 6 de enero, 1 de mayo, 24, 25 y 31 de diciembre y un festivo local.

La taquilla cierra 10 minutos antes de la hora de finalización de la visita a la exposición.

## **Atención al público**

*Oficina:* de 09:30 a 14:00 h

## **Precios**

**Tarifa general:** 3,00 euros.

**Tarifa reducida:** 1,50 euros.

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

**Entrada conjunta con el Museo Nacional de Escultura:** 5,00 euros.

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

**Tarjeta anual del Museo Casa de Cervantes:** 25,00 euros

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

## **Acceso gratuito**

– Para todos los visitantes:

- En los días: 18 de abril (Día 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 horas hasta la hora del cierre, y los domingos.
- Menores de dieciocho años y mayores de 65 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 carné 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 el su caso, lo acompañe para realizar la visita.
- Personas en situación legal de desempleo.

- Pensionistas
- Los 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, previa presentación del documento acreditativo correspondiente.
- 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).
  - ICOM.
  - Hispania Nostra.
- El personal que presta sus servicios en la Dirección General de Bellas Artes, y en el Museo Nacional del Prado, en el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía y en el Museo del Teatro.
- El personal docente, debidamente acreditado, según lo establecido en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Guías Oficiales de Turismo, en el ejercicio de sus funciones.
- Periodistas, en el ejercicio de sus funciones.
- Donantes de bienes culturales al Museo Casa de Cervantes, previa presentación de la acreditación correspondiente.

- 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 Casa de Cervantes**

C/ Rastro s/n  
47001 Valladolid

Teléfono: (+34) 983 30 88 10

Correo electrónico: [informacion.mcervantes@cultura.gob.es](mailto:informacion.mcervantes@cultura.gob.es)

## Acceso

- General: por puerta principal (taquilla).
- Visitas en grupo: por puerta principal (taquilla).
- Talleres y actividades culturales por puerta principal (taquilla o sala de exposiciones temporales).

## Página Web

### Museo Casa de Cervantes

<http://museocasacervantes.es>

### Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES)

<http://ceres.mcu.es>

### Sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

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

## Redes sociales

Facebook y twitter

## Cómo llegar

- Avión: Aeropuerto de Villanubla.
- Tren: Estación de tren Valladolid Campo Grande.
- Autobús: Estación de autobuses de Valladolid.
- Autobuses urbanos: líneas 1, 2 y 8 (parada de Plaza España)
- Aparcamiento público: Plaza España, Plaza de Zorrilla (acceso por calle Miguel Iscar)

**\* La unidad responsable de la Carta de servicios es la Dirección del Museo.**

