

Servicios del museo

Exposición permanente

La visita pública transcurre por las habitaciones de diario, los salones de recibir y el jardín de la que fuera la residencia del XVII marqués de Cerralbo y su familia. Las colecciones expuestas en sus treinta estancias conforman la exposición permanente concebida como casa-museo y museo de coleccionista. Las colecciones de pintura, escultura, arqueología, dibujo, cerámica, joyería y platería se exhiben en perfecto diálogo con el mobiliario propio de una residencia aristocrática de finales del siglo XIX. Cuenta además con una variada representación de armas y armaduras, una erudita biblioteca y una pequeña selección de un importante monetario compuesto por cerca de veinticinco mil piezas.

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 sus colecciones. No obstante, su política de exposiciones está también abierta a las manifestaciones culturales contemporáneas. Las exposiciones temporales pueden ser de producción propia o realizarse en colaboración con otras instituciones.

Actividades culturales y educativas

El Museo programa a lo largo del año diversas actividades culturales, educativas y didácticas en relación con sus contenidos y dirigidas a todos los públicos. Así, se organizan con carácter cultural conferencias, seminarios, conciertos, visitas guiadas concertadas, talleres, etc.

La mayor parte de estas actividades se ofrecen al público gratuitamente.

Biblioteca

Los fondos de la biblioteca del Museo Cerralbo contemplan obras de referencia tanto de ámbito nacional como internacional. Está especializada en historia del arte, historia, numismática, pintura, arqueología, artes decorativas, escultura, dibujo, grabado y otras disciplinas y materias relacionadas con el museo.

Archivo

Custodia los fondos documentales relativos a la trayectoria social, política e intelectual de los marqueses de Cerralbo y Villa-Huerta y documentos relativos a la historia del Museo desde su creación hasta la actualidad.

Consulta de fondos

El Museo facilitará el acceso de los investigadores a las colecciones, previa solicitud remitida a la Dirección del centro.

Reproducciones fotográficas

Pueden solicitarse al museo reproducciones fotográficas de fondos, salas y otros espacios del Museo, previa disponibilidad. Dichas reproducciones se facilitarán en formato digital.

Publicaciones

El Museo Cerralbo tiene como objetivo el difundir su actividad en todos los ámbitos, para ello edita una serie de publicaciones, en el marco del Plan de Publicaciones del Ministerio de Cultura y Deporte o a través de la Fundación Museo Cerralbo.

Punto de venta de publicaciones

El Museo Cerralbo cuenta con un punto de venta en la taquilla.

Web

Se ofrece información general y sobre la programación de actividades y exposiciones temporales que se realizan, acceso a catálogos en línea, publicaciones y novedades, con información y boletín de suscripción, entre otros apartados.

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, ciclos de conferencias, reuniones, etc. Para ello, se han de abonar 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 las 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-folletos informativos en español, inglés y francés sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición permanente.
- Informar mensualmente de la programación de las actividades educativas y culturales que realice 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 al año.
- Realizar al menos 50 talleres, actividades culturales, educativas o didácticas al año.
- Realizar como mínimo 250 visitas guiadas al año, dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales al menos una de ellas sea para personas con necesidades especiales.
- 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 desde su recepción, previa solicitud con al menos 15 días de hábiles antelación.
- Responder, en un plazo máximo de 7 días, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos y documentales, 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 16 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-folletos informativos editados por idiomas, número de visitas al museo a lo largo del año y 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 al año.
- Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizados al año.

- Visitas guiadas realizadas al año dirigidas a diferentes colectivos y número de las realizadas para personas con necesidades especiales.
- Actividades culturales realizadas en colaboración con otras instituciones.
- Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos, previamente solicitadas con al menos 15 días hábiles de antelación, en el plazo máximo de 3 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos y documentales, solicitudes de acceso a la biblioteca y al archivo y solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo de 7 días y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 16 días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.

Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que el Museo ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o reclamación a la unidad responsable de la misma, que 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.

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 considere oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Museo.
- La cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción que el Museo presente a sus visitantes.

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, a través del formulario disponible en el Museo, en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado y en los lugares previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Por correo electrónico a la dirección: museo.cerralbo@cultura.gob.es.
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo: C/ Venturosa Rodríguez, 17 (28008 Madrid).
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte.

La unidad responsable de la gestión, dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder.

Identificación y fines del Museo

El Museo Cerralbo 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 establece como sus fines:

- Garantizar la conservación y preservación del palacio Cerralbo y sus ambientaciones originales.
- Conservar y estudiar científicamente los bienes culturales que lo integran.
- Ser lugar de encuentro de actividades museísticas, científicas y culturales relativas al mundo de las casas-museo, la historia, la historia del arte, la arqueología, las artes decorativas y demás manifestaciones culturales del período comprendido entre 1845 y 1922.
- Establecer vínculos con otras instituciones casa-museo a nivel nacional e internacional.
- Conseguir un museo vivo y dinámico, donde prime la divulgación de calidad, adecuada a diferentes sectores de público.

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.
- 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.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre (BOE del 15), de Voluntariado.
- 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.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, 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 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 Cultura y Deporte y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.

* 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: 822-19-013-2

Información complementaria

Horario

- De visita:
De martes a sábados de 9:30 a 15:00 horas
Jueves tarde (no festivos) de 17:00 a 20:00 horas
Domingos y festivos, de 10:00 a 15:00 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.
- Tarjeta anual de Museos Estatales: 36,06 €.
- Abono «Ocho Museos de la ciudad de Madrid»: 16 €.
- Abono «Cuatro Museos de la ciudad de Madrid»: 8 €.
- Abono «Cinco Museos Otro Madrid»: 12€.
- Acceso gratuito:
Sábados a partir de las 14:00 horas hasta la hora de cierre y los domingos. Asimismo, será gratuito el día 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).

Dirección

C/ Ventura Rodríguez, 17
(28008 Madrid)

Teléfonos

(+34) 915473646 / 915473647

Fax

(+34) 915 59 11 71



Correo electrónico

museo.cerralbo@cultura.gob.es

Web

Museo Cerralbo:
<http://www.culturaydeporte.gob.es/mcerralbo/home.html>
Red Digital de Colecciones de Museos de España (CER.ES):
<http://ceres.mcu.es>
Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte:
<https://cultura.sede.gob.es>

Redes sociales

Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram, YouTube y Google +

Acceso

- Acceso general por la calle Ventura Rodríguez 17 (puerta principal del museo)
- Accesibilidad para personas con discapacidad por la cancela del jardín del museo, previa solicitud al personal de seguridad del museo.

Cómo llegar

- Vehículos: aparcamiento público en Plaza de España.
- Autobuses: líneas 1, 2, 3 (vuelta), 44, 46, 47, 75, 133, 147, 148, 202, C1 y C2.
- Metro: Ventura Rodríguez (L3) y Plaza de España (L3 y L10).
- Tren: Estación de Príncipe Pío.
- Bicicleta: aparcabicis público en Ventura Rodríguez, 26 y BiciMAD (14, 115 y 116)
- Accesibilidad para personas con discapacidad: el Museo está adaptado para personas con movilidad reducida y con discapacidad auditiva (<http://www.culturaydeporte.gob.es/mcerralbo/informacion/accesibilidad.html>).

Carta de Servicios

2020-2023

Museo Cerralbo

