

- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo (BOE de 12 de junio), por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (BOE del 6), de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

## Identificación y fines del Museo

El Museo Sefardí es un museo de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Cultura, que depende orgánicamente de la Dirección General de Patrimonio Cultural y Bellas Artes, a través de la Subdirección General de Museos Estatales. Fue creado en el año 1964 con sede en la Sinagoga del Tránsito.

La exposición permanente tiene como objetivo dar a conocer la historia de los judíos en España, su llegada a la península ibérica en época romana, su edad de oro cultural durante la Edad Media, su expulsión por los Reyes Católicos en 1492 (originándose la comunidad judía sefardí), el fenómeno de la conversión y su persecución por la Inquisición. En el espacio de la antigua Galería de Mujeres se muestra el ciclo vital y festivo de los judíos. La obra maestra de la colección del museo es la propia sede, la Sinagoga del Tránsito o Sinagoga de Samuel ha-Leví, considerada la más bella sinagoga medieval conservada en el mundo.

Las salas del museo ocupan los espacios del antiguo archivo de las órdenes militares de Calatrava y de Alcántara:

- Sala I: Los judíos en el antiguo Oriente. El judaísmo como modo de vida.
- Sala II: Los judíos en época romana y visigoda. Los judíos en al-Andalus.
- Sala III. Los judíos en los reinos cristianos. Nuevos hallazgos arqueológicos.
- Patio norte o Jardín de la Memoria.
- Patio este o área de descanso. Excavaciones arqueológicas.
- Salas IV y V. Galería de Mujeres. El ciclo vital y festivo (primera planta).
- Área multimedia y tienda (junto a la salida).

El Museo Sefardí de Toledo tiene como misión primordial conservar el legado hispanojudío y sefardí («Sefarad», en hebreo, significa España), con el fin de que quede integrado como un componente esencial más del patrimonio cultural español.

## 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.
- La cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción que el Museo presente a sus visitantes.
- A través de las evaluaciones promovidas por la Subdirección General de Museos Estatales.
- La Asociación de Amigos del Museo Sefardí. La información para asociarse puede encontrarse en la página web del Museo o mediante consulta en la siguiente dirección de correo electrónico: [amigosmsefardi2@gmail.com](mailto:amigosmsefardi2@gmail.com) La Asociación de Amigos no dispone de número de teléfono.

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

Edita: © Ministerio de Cultura. Secretaría General Técnica. S. G. de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones. NIPO: 190-24-069-3

## Información complementaria

### Horarios

- **Martes a sábados:** De 9:30 a 20:00 h.
- **Domingos y festivos:** De 10:00 a 15:00 h.
- **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 €
- Tarifa reducida: 1,50 €
- Tarjeta anual de Museos Estatales: 36,06 €
- Tarjeta anual del Museo Sefardí: 25 €
- Abono «Museos de Toledo»: 5 € Para Museo Sefardí y Greco, con validez de 5 días.
- Acceso gratuito: Sábados a partir de las 14:00 h. hasta la hora de cierre y los domingos. Asimismo, será gratuito el 18 de abril (Día Internacional de los Monumentos y Sitios), el 18 de mayo (Día Internacional de los Museos), el 12 de octubre (Fiesta Nacional de España) y 6 de diciembre (Día de la Constitución Española).

### Dirección

Museo Sefardí  
C/ Samuel Leví, s/n  
45002 Toledo

### Teléfono:

(34) 925 22 36 65

### Correo electrónico:

[comunicacion.msto@cultura.gob.es](mailto:comunicacion.msto@cultura.gob.es)



### Página web

- Museo Sefardí: <https://www.cultura.gob.es/msefardi/home.html>
- Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES): <http://ceres.mcu.es>
- Sede electrónica del Ministerio de Cultura: <https://cultura.sede.gob.es>

### Acceso

Entrada del público por la puerta principal de la Sinagoga del Tránsito para visitar tanto la exposición permanente como las temporales.

### Cómo llegar

- **Desde Madrid**
  - En tren: Servicio de trenes de alta velocidad (AVE): [www.renfe.es](http://www.renfe.es)
  - En autobús: Intercambiador de Plaza Elíptica: [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es)
  - Por carretera: Autovía A42 Madrid-Toledo.
- **En Toledo**
  - Desde la estación de autobuses: 5 (Zocodover), 12 (Judería).
  - Desde la estación de ferrocarril (AVE): 5, 6.1, 6.2. [www.toledo-turismo.com](http://www.toledo-turismo.com)

### Accesibilidad para personas con discapacidad

Entrada por la puerta principal de la Sinagoga del Tránsito.

La planta primera del Museo, Galería de Mujeres, no es accesible para personas con discapacidad motora.

# Carta de servicios

2024-2027

## Museo Sefardí



## Servicios del Museo

### Exposición permanente

La exhibición se articula en torno a la Sinagoga del Tránsito, tesoro mudéjar del siglo XIV. El discurso expositivo se distribuye en cinco salas y dos patios en los que se muestran testimonios de la cultura material hispanojudía, desde su llegada en época romana hasta la expulsión y su posterior dispersión por Europa y países ribereños del Mediterráneo que constituyen el mundo sefardí.

### Exposiciones temporales

Con el fin de completar los contenidos de la exposición permanente, el Museo programa anualmente exposiciones temporales que pueden ser de producción propia, o en colaboración con otras instituciones. La visita a la exposición permanente y temporal puede ser realizada individualmente o en grupo.

### Dispositivos y recursos para la visita

El Museo cuenta con una serie de recursos que facilitan la visita y hacen más comprensible y accesible el recorrido por la exposición permanente, entre ellos: audioguías en cuatro idiomas y audiodescripción, *app* del museo y tablets para su uso, *wifimuseum*, hojas de sala en seis idiomas y en braille, y planos-guía.

### Actividades culturales y educativas

El Museo es un centro de actividad sociocultural permanente que, por sí mismo o en colaboración con otras instituciones ofrece conciertos, conferencias, cursos y seminarios. Dentro de su programación didáctica se incluyen talleres dirigidos a grupos escolares de educación primaria, secundaria y bachillerato, así como a familias. Además, el Museo se suma a la celebración de días internacionales y conmemoración de fechas históricas.

### Consulta de fondos museísticos, documentales y bibliográficos

El Museo facilitará el acceso a los investigadores a las colecciones, previa solicitud remitida al Departamento de Colecciones a la dirección de correo electrónico: [coleccion.es@cultura.gob.es](mailto:coleccion.es@cultura.gob.es) El acceso a esta información se producirá sin menoscabo del normal funcionamiento del servicio y siguiendo las directrices e instrucciones de los responsables del Museo.

### Publicaciones

El Museo Sefardí, con el objetivo de difundir su actividad en todos los ámbitos, edita una serie de publicaciones: Guía del Museo, Guía breve y *newsletter* de actividades mensuales.

### Tienda y librería

El Museo cuenta con un espacio destinado a tienda y librería en las que se pueden adquirir guías, catálogos, reproducciones, cerámicas, joyas, postales, regalos, recuerdos o productos de papelería y escritorio inspirados en las colecciones. También se encuentran a la venta sus propias publicaciones. Tiene el mismo horario de apertura que el propio museo.

### Página web

A través de la página web se ofrece: visita virtual de la exposición permanente, información sobre la visita (horarios, tarifas y reservas de grupo) y actividades didácticas y culturales, acceso al catálogo de las colecciones del Museo así como la descarga de publicaciones periódicas y material didáctico.

### Redes sociales

El museo lleva a cabo una intensa actividad divulgativa, educativa y lúdica a través de las redes sociales en las que está presente (Facebook, X, Spotify, YouTube, Instagram y LinkedIn).

### Cesión de espacios

Los espacios de la Gran Sala de Oración y el patio este pueden cederse para actividades como conciertos, reportajes fotográficos, periodísticos y cinematográficos, actuaciones teatrales, ciclos de conferencias, reuniones, entre

otros. Para ello se han de abonar las tasas establecidas en la legislación vigente y aceptar las normas de aforo (175 personas para la Sala de Oración y 60 personas para el patio este). Aforo puntualmente revisable por motivos de seguridad, pudiéndose reducir a 100 personas en la Sala de Oración.

## 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 para la visita.
- Acceder gratuitamente o con tarifa reducida cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.

## Compromisos de calidad

- Informar de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas a través de la página web, realizándose actualizaciones mensuales.
- Poner a disposición de los visitantes folletos informativos en castellano, inglés y francés sobre el contenido e itinerario de la visita de la exposición permanente todos los días de apertura del museo.
- Realizar, al menos, 30 talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas al año.
- Realizar, al menos, 25 visitas al año.
- Responder, en un plazo máximo de 19 días hábiles desde la fecha de recepción, 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 19 días hábiles desde su recepción en el Museo.
- Ofrecer mensualmente a los usuarios, al menos, cuatro de los siguientes canales de comunicación basados en la implantación de nuevas tecnologías: página web, perfiles en redes sociales, sistema wifi, sistema *app*, alquiler de audioguías y sistema de reservas *online*.

## Indicadores del nivel de calidad

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

- Actualizaciones mensuales de información sobre la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas a través de la página web.
- Días de apertura del museo con disponibilidad de folletos informativos con desglose por idiomas y porcentaje sobre el total en cada uno de los idiomas (castellano, inglés y francés).
- Visitas guiadas realizadas al año.
- Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizados en el transcurso del año.
- 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 respondidas en el plazo de 19 días hábiles desde la fecha de recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 19 días hábiles desde la fecha de recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.
- Canales de comunicación basados en la implantación de nuevas tecnologías ofrecidos mensualmente a los usuarios y número de usuarios de la página web y de redes sociales, número de descargas de contenido multimedia a través de wifi y la *app*, número de alquiler de audioguías y de reservas *online*.

## Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que el Museo ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta podrán dirigir un escrito o reclamación al titular de la Dirección del Museo, unidad responsable de la misma, que contestará por escrito.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Museo dirigirá una carta de disculpas al ciudadano comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el R.D. 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, 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 postal, mediante envío a la Dirección del Museo ubicada en la c/ San Juan de Dios, 13. 45002 Toledo.
- Por correo electrónico a la siguiente dirección: [comunicacion.msto@cultura.gob.es](mailto:comunicacion.msto@cultura.gob.es)
- La unidad responsable de la gestión dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder.
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura.

## Normativa aplicable

- Real Orden de 1 de septiembre de 1911 por la que se confía al Patronato de las Fundaciones Vega-Inclán la Sinagoga del Tránsito en Toledo.
- Decreto 874/1964, de 18 de marzo (BOE de 11 de abril), por el que se crea el Museo Sefardí de Toledo.
- 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 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.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril (BOE 13 de mayo), del Reglamento de Museos de Titularidad Estatal y del Sistema Español de Museos.
- 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.
- Orden CUL/1077/2011, de 25 de abril de 2011 (BOE del 29), por la que se fijan los precios públicos de determinados servicios prestados por los órganos centrales del Ministerio de Cultura.
- Orden ECD/868/2015, de 5 de mayo (BOE del 13), por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.
- Ordenanza municipal reguladora de la publicidad y rotulación en el ámbito territorial definida en la declaración de la ciudad de Toledo como Patrimonio de la Humanidad, aprobada en el Ayuntamiento en pleno el 20 de julio de 2017.