

- Profundizar en la historia y funcionamiento del palacio: avanzar en estudios biográficos tanto de las familias Cerralbo y Villa-Huerta, como de los otros habitantes de la casa, ya fuera personal de servicio o, una vez convertido en museo, los trabajadores del mismo.
- Ser lugar de encuentro de actividades museísticas, científicas y culturales relativas al mundo de las casas-museo, la historia, la arqueología, la historia del arte, las artes decorativas y demás manifestaciones culturales del período comprendido entre 1845 y la actualidad.
- Promover el desarrollo de una programación cultural que favorezca el desarrollo personal, el bienestar y la calidad de vida de las personas, así como la igualdad de género.
- Conseguir un museo vivo y dinámico, donde primen la reflexión, el disfrute y la divulgación de calidad adecuada a diferentes sectores de público.
- Favorecer la accesibilidad física y cognitiva, así como la participación de todas las personas en el museo.
- Contribuir a las políticas de sostenibilidad y reducción del gasto público, con un consumo responsable en general.
- Establecer vínculos con otras instituciones y casas-museo a nivel nacional e internacional.
- Establecer vínculos con el entorno urbano y con la comunidad.
- Fomentar y acoger manifestaciones artísticas de nuestro tiempo.

## Normativa reguladora

### Específica del museo

- Legado testamentario de don Enrique de Aguilera y Gamboa, XVII marqués de Cerralbo. 27 de 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.
- 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 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.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre (BOE del 10), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- 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.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (BOE del 6), de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo (BOE del 22), por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

\* 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. Año de publicación: 2024. NIPO: 190-24-069-3

## Información complementaria

### Horarios

- **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
- La admisión del público será hasta 1 hora antes del cierre del museo.
- **Cerrado**  
Todos los lunes, 1 y 6 de enero; 1 de mayo; 24, 25 y 31 de diciembre y un festivo local.

### Precios

- Tarifa general: 3,00 €
- Tarifa reducida: 1,50 €
- Tarjeta anual de Museos Estatales 36,06 €
- Tarjeta anual del Museo: 25 €
- 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.  
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)

### Dirección

Museo Cerralbo  
C/ Ventura Rodríguez, 17  
28008 Madrid

### Teléfono

(34) 915473646 / 915473647

### Fax

(34) 915 59 11 71

### Correo electrónico

museo.cerralbo@cultura.gob.es



### Página web

- **Museo Cerralbo**  
<http://www.cultura.gob.es/mce-rralbo/home.html>
- **Red Digital de Colecciones de Museos de España (CER.ES)**  
<http://ceres.mcu.es>
- **Red de Bibliotecas de Museos (BIMUS)**  
<https://www.cultura.gob.es/cultura/areas/museos/mc/bimus/catalogos1.html>
- **Sede electrónica del Ministerio de Cultura**  
<https://cultura.sede.gob.es>

### Redes sociales

Facebook, X, Pinterest, Instagram, YouTube

### 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, o por la calle Ferraz para acceder al salón de actos, previa solicitud al personal de seguridad del museo.

### Cómo llegar

- **Autobuses:** líneas 1, 2, 3, 25, 39, 44, C2, N21, 74, 75, 133, 138, 148
- **Metro:** Ventura Rodríguez (L3) y Plaza de España (L3 y L10)
- **Tren:** Estación de Príncipe Pío  
Bicicleta: BiciMAD (<https://www.bicimad.com/>)
- **Aparcamiento público:** Plaza de España
- **Accesibilidad para personas con discapacidad:** el museo está adaptado para personas con movilidad reducida y con discapacidad auditiva. <https://www.cultura.gob.es/mcerralbo/prepara-tu-visita/accesibilidad.html>

# Carta de servicios

2024-2027

## Museo Cerralbo



## 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 y dos estancias conforman la exposición permanente concebida como casa-museo y museo de coleccionista. Hermosos objetos, ejemplares de pintura, escultura, arqueología, dibujo, cerámica o joyería forman un conjunto con el mobiliario y enseres propios de una residencia aristocrática de finales del siglo XIX. Cuenta además con una erudita Biblioteca, Armería, Salón de Baile, Comedor de Gala, Despacho, entre otras estancias conservadas como hace más de cien años.

### 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 y momento histórico, trabajando con otras casas-museo y apoyando también la creación contemporánea. Las exposiciones temporales pueden ser de producción propia, o bien en colaboración con otras instituciones. Actualmente, el museo dispone de la Sala Juan Cabré y permite pequeñas exposiciones en algunas estancias.

### Actividades culturales y educativas

El museo programa a lo largo del año diversas actividades culturales, educativas y didácticas en relación con sus contenidos, para todos los públicos. Así, se organizan conferencias, seminarios, conciertos, visitas guiadas, 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

Se compone de dos grandes conjuntos documentales. El fondo del archivo administrativo, que conserva la documentación del museo desde su fundación, y el archivo histórico, conformado por once fondos, de los cuales el más extenso es el del XVII marqués de Cerralbo, que custodia los papeles personales del fundador del museo. La documentación cubre varias tipologías y soportes en una cronología que comprende desde el siglo XV a la actualidad.

### Consulta general de fondos

El museo facilitará el acceso a los investigadores a las colecciones, previa solicitud remitida a la Dirección del centro o por correo electrónico ([museo.cerralbo@cultura.gob.es](mailto:museo.cerralbo@cultura.gob.es)).

### Reproducciones fotográficas

Pueden solicitarse al museo reproducción de fondos, salas y otros espacios del museo, previa disponibilidad y según lo previsto en la legislación actual. Dichas reproducciones se facilitarán en formato digital.

### Publicaciones

El Museo Cerralbo tiene como objetivo el difundir su actividad en todos los ámbitos y para ello edita una serie de publicaciones en el marco del Plan de Publicaciones del Ministerio de Cultura 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, el Salón de Actos o el Jardín, pueden cederse para actividades de carácter cultural tales como conciertos, ciclos de conferencias, reuniones, etc. Para ello, se han de abonar las tasas previstas en 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

- Tener a disposición del visitante planos-folletos informativos en castellano y en inglés sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición permanente todos los días de apertura del museo.
- Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas a celebrar en el museo a través de, al menos, uno de los siguientes medios de difusión: lista de suscripción de correo electrónico, página web y redes sociales.
- Realizar, al menos, 2 exposiciones temporales al año.
- Realizar, al menos, 12 talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas al año.
- Realizar, como mínimo, 100 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos entre las cuales, al menos, dos de ellas sean para personas con necesidades especiales.
- Organizar, al menos, 3 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones.
- Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 7 días de su recepción previa solicitud con, al menos, 15 días de hábiles de antelación.
- Responder 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 en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la recepción en el museo.
- 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:

- Días de apertura del museo con disponibilidad de planos-folletos informativos sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición permanente y porcentaje sobre el total en cada uno de los idiomas: castellano e inglés.
- Meses en los que se ha informado de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas a celebrar en el museo a través de, al menos, uno de los siguientes medios de difusión: lista de suscripción de correo electrónico, página web o redes sociales.
- Exposiciones temporales realizadas 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 organizadas en colaboración con otras instituciones al año.
- Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 7 días hábiles solicitadas con, al menos, 15 días hábiles de antelación 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 respondidas en el plazo máximo de 7 días hábiles desde la recepción en el museo 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 quejas y sugerencias que consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta carta de servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Museo (c/ Ventura Rodríguez, n.º 17, 28008, Madrid).
- La cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción que el Museo presente a sus visitantes.

Los usuarios tienen la obligación de tratar con respecto y deferencia al personal del museo, así como de seguir sus indicaciones en la visita.

## 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 manera presencial a través del formulario disponible en el museo y de las formas previstas 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](mailto:museo.cerralbo@cultura.gob.es)
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del museo: c/ Ventura Rodríguez, n.º 17, 28008 Madrid.
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura Quejas, Sugerencias y Felicitaciones dirigidas a los Servicios Centrales, Archivos y Museos del Ministerio de Cultura.
- Formulario enlazado en el apartado web: <https://www.cultura.gob.es/mcerralbo/comun/form-contacte.html>

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, que depende orgánicamente de la Dirección General de Patrimonio Cultural y Bellas Artes a través de la Subdirección General de Museos Estatales.

El museo establece como sus fines:

- Documentar, investigar, interpretar, conservar y difundir las colecciones legadas por el marqués de Cerralbo y su familia, aplicando lecturas actualizadas de este patrimonio. Poner en valor este conjunto único dentro de su contexto histórico, social y cultural.
- Garantizar la conservación y preservación del palacio Cerralbo y sus ambientaciones originales.