



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CULTURA

Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2023

CENTRO: MUSEO CASA DE CERVANTES (VALLADOLID)

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Poner a disposición del visitante folletos informativos en al menos dos idiomas, sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición.	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 los mismos a disposición del público	100% folletos disponibles en los 3 idiomas (inglés, francés y español; en inglés hasta final de existencias). Códigos QR a la entrada del Museo donde descargarse toda la información de la institución. Nº de folleos editados en español: 5.000 Nº de folletos editados en francés: 1.000 Nº de folletos editados en inglés: 3.000 Número visitantes: 23.345 No se han recibido quejas por ausencia de folletos a disposición del público.		Una posible causa de no llegar al final de año con ejemplares del folleto editado en inglés, es que fue la primera vez que contábamos con este material y fue difícil hacer una previsión.	Petición de folletos editados en inglés en 2024.

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
<p>Informar de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del Museo, mensualmente por medio de folletos o paneles divulgativos, mensualmente por correo postal y/o electrónico, y semanalmente a través de la Web, así como mediante contestaciones a las peticiones individuales de información en un plazo Máximo de 72 horas, desde la recepción de la solicitud.</p>	<p>Informaciones realizadas sobre la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del Museo, por medio de folletos o paneles divulgativos, por correo postal y/o electrónico, y a través de la Web.</p>	<p>100% información en paneles divulgativos colocados mensualmente en las instalaciones del museo. Número: 2/mes (aproximadamente) -100% correos enviados a los ciudadanos inscritos en la base de datos de difusión del museo informando de las actividades del museo. Número:1/mes. En función de la programación del Museo. - 100% respuestas individuales a las peticiones de información en el plazo máximo de 72 horas. (Número difícil de consignar; las consultas están relacionadas con la programación del museo, horarios de visita e información general del centro). -100% actualizaciones de la web semanalmente.</p>			

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Realizar al menos una exposición temporal al año	Exposiciones temporales celebradas al año	Durante el año 2023 no se ha realizado ninguna exposición temporal	100%	<p>En la actualidad el Museo no cuenta con un espacio propio destinado a la celebración de exposiciones temporales.</p> <p>Solo de manera ocasional se ha utilizado una pequeña sala adyacente que, además de ser compartida con otro edificio, no se encuentra climatizado. Este hecho compromete el control de los parámetros (temperatura, humedad relativa y clima óptico) que han de garantizar la correcta conservación de los bienes a exponer (propios o prestados por otras instituciones culturales).</p>	<p>Para paliar esta carencia, en 2024 se dará inicio a un programa de exposiciones cápsula en la biblioteca histórica del Museo con la que darán a conocer obras de paso (de últimas adquisiciones a piezas invitadas).</p> <p>Además, se está trabajando en la fase de redacción del proyecto arquitectónico de ampliación del edificio, que contará con una sala dedicada a la celebración de exposiciones temporales.</p>
Realizar, al menos 14 talleres u otras actividades culturales o didácticas al año	Talleres u otra actividad cultural, educativa o didáctica al año.	<p>100%</p> <p>En 2023 se realizaron 2 talleres infantiles (de 3 sesiones), 1 taller para familias (3 sesiones), 2 campamentos infantiles de verano (6 sesiones), 2 visitas temáticas (10 sesiones), 4 temáticas distintas de visitas exprés (12 sesiones), 1 visita comentada, 1 conferencia-presentación Restauración, 2 ciclos de conferencias de 4 y 3 conferencias, 1 ciclo de cine (3 sesiones), 2 conciertos, 10 microrrecitales y un Acto cultural.</p>	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Organizar al menos 2 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones.	Actividades culturales realizadas en colaboración con otras instituciones	<p>Colaboración con Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León con objeto de contactar con asociaciones que tutelasen niños en riesgo de exclusión y reservar plaza para ellos en nuestras actividades.</p> <p>En el año 2023 contactamos con dos instituciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> . En la celebración de los talleres dedicados al Día Internacional de Los Museos, ‘La maleta de las letras’ contamos con asistentes procedentes de la asociación Cruz de los Ángeles (Mojados, Valladolid) . En los talleres para familias ‘Miguel hay muchos’ contamos con la asistencia de niños procedentes de la Fundación Eusebio Sacristán (Valladolid), a través de la SGME y el Alto Comisionado (antiguo Ministerio de Presidencia). <p>Colaboración entre el Museo y el ayuntamiento de Valladolid en el acto conmemoración del aniversario de la muerte de Miguel de Cervantes en torno al Día del libro.</p>	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Contestar a las peticiones de reserva de visita de grupo en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción, previa solicitud con al menos 15 de antelación.	Peticiones de reserva de visita de grupo contestadas anualmente en el plazo de 3 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.	100% Se ha respondido a las peticiones de reserva de visita de grupos en el plazo de 3 días hábiles desde su recepción. Número: 31	0%		
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.	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.	Durante el año 2023 no se ha recibido ninguna solicitud de atención a investigadores.	0%		
Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el museo.	Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el museo y porcentaje sobre el total.	100% Ha habido una queja respondida en el plazo establecido.	0%		