

# Identificación y fines del museo

El Museo Sefardí es un museo de titularidad estatal y de gestión directa del Ministerio de Cultura, que depende orgánicamente de la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de la Subdirección General de Museos Estatales. Fue creado en el año 1964 e instalado en la Sinagoga del Tránsito.

El Museo aborda desde los orígenes del pueblo judío en el Próximo Oriente Antiguo hasta su llegada a Hispania, su Expulsión en 1492, y su posterior dispersión que se materializará en el mundo sefardí. En el discurso expositivo se hace hincapié en la época medieval, verdadera edad de oro de la cultura hispanojudía.

Los fines del Museo son: investigar y documentar los elementos de la cultura hispanojudía y sefardí que pudieran incorporarse a los fondos del Museo; conservar y difundir este legado para que quede integrado como parte esencial del Patrimonio Histórico Español y constituir un centro de su estudio y emisión.

Distribución del Museo:

- Área de acogida: Vestíbulo, tienda, puestos informativos y kiosco multimedia.
- Sinagoga: Gran Sala de Oración.
- Sala I: Arqueología de Israel (Próximo Oriente antiguo) y Judaica.
- Sala II y III: Los judíos en España.
- Patio Norte: Jardín de la Memoria (mundo funerario).
- Patio Este: Excavación arqueológica y área de descanso.
- Sala IV y V: Los sefardíes (galería de mujeres y sacristía).
- Edificio administrativo: (dirección y gestión, biblioteca, archivo y almacenes)

\* La unidad responsable de la Carta de Servicios es la dirección del museo.

# Información complementaria

## Horarios

- Invierno (De octubre a febrero): Martes a sábado: 9,30 - 18,00 h.
- Verano (De marzo a septiembre): Martes a sábado: 9,30 - 19,00 h.
- Domingos y festivos 10,00 - 14,00 h.

- Cerrado Lunes; 1 y 6 de enero; 1 de mayo; 24, 25 y 31 de diciembre y 1 fiesta local (Corpus Christi)

## Precios

- Tarifa general: 3,00 euros.
- Tarifa reducida: 1,50 euros
- Acceso gratuito Sábados a partir de las 14,00 h hasta la hora del cierre y los domingos. Asimismo, será gratuito el 18 de abril (Día del Patrimonio Mundial), el 18 de mayo (Día Internacional de los Museos), el 12 de octubre (Fiesta Nacional de España) y el 6 de diciembre (Día de la Constitución).

## Direcciones

- Sinagoga de El Tránsito C/ Samuel Leví, s/n. 45002 - Toledo (España)



- Dirección y Gestión C/ San Juan de Dios, 13 45002 - Toledo (España)
- Teléfono: (34) 925 223 665
- Fax: (34) 925 215 831
- Correo electrónico museo: museo.msefardi@mcu.es
- Correo electrónico asociación: amigos@mail.ddnet.es

## Formas de acceso

Entrada del público por la puerta de la Sinagoga de El Tránsito.

Para facilitar la visita, el Museo dispone de áreas de descanso y lectura. Para las personas con movilidad reducida se dispone, de sillas y de un quiosco multimedia para personas que no pueden acceder a la Galería Mujeres (primera planta).

## Cómo llegar

Autobuses: líneas 2 y 12 (circular casco histórico).



# CARTA DE SERVICIOS

## Museo Sefardí



Abril 2009



## Servicios que presta el museo

### • Exposición permanente

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

– **Sala I:** En ella se muestran piezas arqueológicas de Israel (Próximo Oriente Antiguo) y otras que explican el Significado del Judaísmo.

– **Sala II y III:** A través de diversos restos arqueológicos y documentales se muestra la presencia de los judíos en España (Roma, Hispania Visigoda, al-Andalus, Reinos cristianos).

– **Patio Norte o Jardín de la Memoria:** En él se recrea el mundo funerario en la Edad Media, mediante lápidas con inscripciones hebreas.

– **Patio Este:** Además de ser un área de descanso para los visitantes, se puede acceder a la excavación arqueológica, previa solicitud a la Dirección del Museo, que puso en valor edificaciones anteriores a la construcción de la Sinagoga de El Tránsito.

– **Sala IV y V (Galería de Mujeres y Sacristía):** En ellas se explica el término sefardí, y se da a conocer el ciclo vital y festivo de las comunidades sefardíes del mundo y se informa sobre su panorama actual en España.

### • Programación de 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 y cursos divulgativos o especializados, celebraciones especiales y fiestas, de acuerdo con los horarios y espacios establecidos.

Otras instituciones con fines análogos al Museo pueden solicitar fondos para realizar exposiciones temporales en España y en el extranjero.

A lo largo del año el Museo informa a sus visitantes sobre el calendario judío: fiestas solemnes, mayores y menores, así como de las principales conmemoraciones históricas y celebraciones familiares. Además se ofrecen talleres sobre los ciclos vital y festivo. Pueden realizarse visitas colectivas previa solicitud.

### • Biblioteca y archivo

Pueden consultarse los fondos de los que dispone del Museo, previa solicitud de consulta a la dirección del Centro. El acceso a esa información se producirá sin menoscabo del normal funcionamiento del servicio y siguiendo las directrices e instrucciones de los responsables del Museo.

### • Librería y tienda

En el Museo se pueden adquirir guías, catálogos, CD, DVD, reproducciones, cerámicas, joyas, postales y otros objetos relacionados con el contenido del Museo. También se encuentran a la venta sus propias publicaciones.

### • Otros servicios

– *Cesión de espacios.*

El espacio de la Gran Sala de la Sinagoga y el del Patio Este, puede cederse para actividades tales como conciertos, reportajes

fotográficos, periodísticos y cinematográficos, actuaciones teatrales, ciclos de conferencias, reuniones, etc. Para ello se han de abonar las tasas establecidas en la legislación vigente y aceptar las normas que sobre aforo están previstas (175 personas para la Gran Sala, 60 para el Patio Este).

– *Web.* A través de la página web ([www.mcu.es](http://www.mcu.es)), se puede tener acceso a parte de los fondos museísticos del Centro.

## Compromisos de calidad

- Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos en el plazo de 48 horas.
- Responder a las peticiones del público interesado en conocer los fondos museísticos y documentales, realizadas por cualquier medio, en el plazo de 10 días.
- Proporcionar al visitante información sobre el contenido básico del museo en distintos idiomas a través de folletos y audioguías.
- Informar de la programación de actividades culturales y educativas en las instalaciones del Museo y en la página web del Ministerio de Cultura, antes del 15 de enero, realizándose actualizaciones periódicas a lo largo del año.
- Realizar al menos un taller u otra actividad cultural y educativa trimestralmente.
- Proporcionar a las entidades educativas información específica y gratuita.

## Indicadores del nivel de calidad

Número de:

- Peticiones de visitas para grupos contestadas en el plazo de 48 horas y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de consulta de los fondos museísticos y documentales que han sido atendidas en el plazo de 10 días, y porcentaje sobre el total.
- Visitantes a los que se ha proporcionado información sobre el contenido básico del Museo en distintos idiomas a través de folletos y audioguías y porcentaje sobre el total.
- Actividades culturales y educativas programadas sobre las que se informa en las instalaciones del Museo y en la página web del Ministerio de Cultura, antes del 15 de enero, y actualizaciones periódicas realizadas a lo largo del año.
- Talleres u otras actividades culturales y educativas realizadas trimestralmente.
- Entidades educativas a las que se ha proporcionado información específica y gratuita.

## Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que el Museo Sefardí ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación a la unidad responsable de la misma.

En el caso de incumplimiento, el responsable de la Carta de servicios informará al reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si ello fuera factible.

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 del servicio a través de los siguientes medios:

- La Asociación de Amigos del Museo Sefardí.

La Asociación de Amigos fue creada en junio de 1988, con el fin de colaborar y ayudar al Museo en la protección del patrimonio cultural hispanojudío y sefardí, en su divulgación y en el incremento de sus fondos para consolidar y aumentar sus colecciones. Para ello se promueven cursos, conferencias y otras actividades culturales y lúdicas.

La información para asociarse puede encontrarse en la taquilla del Museo o mediante consulta en la dirección de correo electrónico de la Asociación de Amigos que figura en esta Carta de Servicios.

- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos remitidos a los responsables del museo por correo postal o electrónico
- A través de las evaluaciones promovidas por la Subdirección General de Museos Estatales.

## Quejas y sugerencias

### • Formas de presentación

- Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio según el procedimiento establecido en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.
- Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos.
- Si se formulan presencialmente, se reflejarán en el formulario disponible en el Museo. Las presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.
- Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en su formulación.
- Presentadas las quejas y sugerencias en los modos señalados, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

- **Plazos de contestación.** La unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de 20 días para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar. Si transcurrido el plazo establecido, el ciudadano no hubiera obtenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Cultura 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 condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados.