

CARTA DE SERVICIOS

MUSEO DEL FERROCARRIL MADRID

PRESENTACIÓN

- El Museo del Ferrocarril de Madrid tiene la misión fundamental de acercar el ferrocarril a la sociedad, tanto en sus aspectos históricos como actuales, así como promover el conocimiento de este modo de transporte y poner en valor su patrimonio histórico-cultural, todo ello con vocación de servicio público.
- El Museo del Ferrocarril viene funcionando ininterrumpidamente desde 1984 en su formato y ubicación actual.
- Es gestionado por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles.
- La sede del Museo del Ferrocarril de Madrid es la antigua estación de Delicias, uno de los ejemplos más representativos de la arquitectura industrial española, que se inauguró en 1880 y que prestó servicio de viajeros hasta 1969 como cabecera de los trenes de Extremadura y Portugal. Este edificio es propiedad de Adif.
- El Museo ofrece la posibilidad de ver una selección de vehículos y piezas relacionadas con el ferrocarril, que pretende mostrar la evolución de este medio de transporte.
- El Museo organiza regularmente exposiciones temporales, aulas didácticas y actividades orientadas a diversos tipos de grupos.
- Alberga además el Archivo Histórico Ferroviario y la Biblioteca Ferroviaria, los más importantes en su género a nivel nacional.
- El Museo del Ferrocarril de Madrid forma parte de la Red de Museos de España, estando adscrito al Ministerio de Fomento, desde la publicación del Real Decreto 1305/2009, por el que se creó dicha Red.

DATOS BÁSICOS

- **UBICACIÓN:**
Paseo de las Delicias, 61. 28045 Madrid
- **CÓMO LLEGAR:**
Cercanías: líneas C1, C7 y C10, estación de Delicias
Autobuses: 8, 19, 45, 47, 59, 85 y 86
Metro: línea 3, estación de Delicias
Bicimad: Pº de las Delicias 92-94.

- **HORARIOS:**

Del 1 de enero al 31 de mayo/del 1 de octubre al 31 de diciembre.

- Lunes a jueves, de 9.30 a 15.00 horas.
- Viernes, sábados, domingos y festivos de 10.00 a 20.00 horas.

Del 1 de junio al 30 de septiembre

- Lunes a domingo, de 10.00 a 15.00 h

Cerrado: 25 de diciembre, 1 y 6 de enero.

Feria del coleccionismo 'La Estación': primeros sábados de cada mes (excepto agosto) de 10:00 horas a 19:00 horas (de 10.00 horas a 15.00 horas en el mes de julio).

Mercadillo de Modelismo: primer domingo de cada mes, de 10:00 horas a 15:00 horas (excepto el mes de agosto).

Mercado de Motores (Museo cerrado como tal en su actividad ordinaria): segundo fin de semana de cada mes (excepto agosto), de 11:00 horas a 21:00 horas.

La celebración de actividades que con carácter excepcional pudieran suponer el cierre al público del Museo del Ferrocarril o de alguno de sus espacios expositivos, serán anunciadas en la página web con, al menos, un mes de antelación.

PRECIOS ORDINARIOS:

- **PRECIOS** (IVA incluido):

De lunes a viernes

Entrada general: 6,00 €

Entrada Reducida: 4,00 €. Aplicable a: Personas mayores de 65 años; Menores de 4 a 12 años; Estudiantes (previa exhibición del carnet que lo acredite); Familiares en posesión de carnet ferroviario vigente (previa exhibición del carnet que lo acredite); Socios de Asociaciones de Amigos del Ferrocarril (previa exhibición del carnet que lo acredite).

Superreducida: 1,00 € . Aplicable a: personas con discapacidad; ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea en situación legal de desempleo

Gratuita: Menores de 4 años acompañados de un adulto; Miembros del ICOM (previa exhibición del carnet que lo acredite); Poseedores de la tarjeta Madrid Card (previa exhibición de la tarjeta que lo acredite); Empleados de empresas ferroviarias pertenecientes al Patronato de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles (previa exhibición del carnet que lo acredite).

Descuentos:

- Familias: Grupos familiares integrados por al menos un adulto y tres descendientes (o dos, si uno de ellos tiene alguna discapacidad), todos incluidos en el mismo título de familia numerosa: Adultos: 4,00€ / Descendientes: 1,00€
- Poseedores de pases y billetes: Combinado Renfe Cercanías + Museo / InterRail y EuRail

Viernes (a partir de las 14.00 horas), sábados y domingos

Tarifa especial: 2,50€ (Incluye, cuando se celebra, la Feria de coleccionismo 'La Estación')

Grupos concertados (a partir de 16 personas)

3,50 €/persona (Imprescindible reserva previa. La tarifa de grupo no es compatible con ninguna reducción o exención adicional)

El pago podrá efectuarse en efectivo o con tarjeta de crédito.

El derecho a todas las reducciones, descuentos y gratuidades deberán acreditarse en la taquilla del Museo, presentando el documento oficial correspondiente, válido y actualizado, en cada caso.

PRECIOS CON VINCULACIÓN A UNA ACTIVIDAD.

Los precios vinculados a una actividad son los que se especifican en la descripción que se indica más adelante.

- **TELÉFONO DE CONTACTO, CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB.**

902228822 / museodelicias@ffe.es / www.museodelferrocarril.org

OFERTA DEL MUSEO

- **EXPOSICIÓN PERMANENTE**

- **NAVE CENTRAL:** El Museo ofrece un recorrido histórico por la evolución de las locomotoras que han circulado en nuestro país, desde las primitivas locomotoras tipo *Patentee* que seguían los cánones de Stephenson hasta las posteriores locomotoras diésel, pasando por las primeras locomotoras eléctricas. El recorrido se inicia con la visita a una locomotora tipo *Mikado* seccionada para que se puedan comprender las premisas fundamentales del funcionamiento de una locomotora de vapor.

- SALA DE ANDALUCES: La "Sala de Andaluces" toma su nombre de la locomotora de vapor 020-0201 (Schneider & Cie., Francia, 1871) que preside este espacio. En la sala, el visitante podrá contemplar dicha locomotora. En 1890 esta máquina pasó a ser la locomotora número 01 de la Compañía de Ferrocarriles Andaluces, siendo la más pequeña que ha circulado por vías de ancho ibérico.
La exposición completa la variada colección de placas de construcción, numeración o denominación de vehículos ferroviarios que se muestran alrededor de sus paredes.
- SALA DE RELOJES: El Museo del Ferrocarril de Madrid ofrece al visitante la posibilidad de conocer la estrecha relación existente entre el ferrocarril y el tiempo. Prueba de ello, es la colección de relojes del siglo XIX expuestos en esta sala del museo.
- SALA DE MODELISMO: La Sala de Modelismo permite al visitante poder disfrutar de maquetas animadas de distintas épocas y escalas. Se podrá asistir a los diferentes pases de maquetas, con horarios prefijados, en función de las disponibilidades del museo.
- SALA DE INFRAESTRUCTURA: La Sala de Infraestructura del Museo ofrece un amplio recorrido por la evolución del sistema de infraestructura ferroviaria. Por otra parte, la sala está organizada con una vocación claramente didáctica, en la que se pueden conocer tanto los principales aparatos y elementos que componen la estructura ferroviaria, como su significado y evolución histórica.
- ENCLAVAMIENTO DE ALGODOR: El enclavamiento reubicado en Museo procede de la estación de Algodor, que es donde se cruzaban las líneas Madrid-Ciudad Real y Madrid (Castillejo)-Toledo. Estas líneas están hoy clausuradas porque su traza se utilizó para las líneas AVE Madrid-Sevilla y Madrid-Toledo. La estación continúa en servicio ya que es el acceso, por vía convencional, a los talleres de AVE de La Sagra. El edificio que aloja el enclavamiento es una réplica del original que se encuentra en la estación de Algodor y sus dimensiones son de 7,28 metros de alto, incluyendo el semisótano, de 2,55 metros de ancho y de 13,10 metros de largo. La visita al enclavamiento únicamente es accesible para grupos con visita previamente concertada.
- EXTERIOR: En diferentes espacios exteriores a la propia nave central del Museo, se sitúan varios vehículos ferroviarios que completan la exposición permanente de material rodante. Una locomotora de vapor recibe en su pedestal a los visitantes a la llegada a la antigua estación de Delicias; otros vehículos se encuentran en las vías del exterior, tras la espectacular cristalera que cierra el edificio.

- **EXPOSICIONES TEMPORALES:** El Museo del Ferrocarril realiza exposiciones temporales, las cuales podrán ser visitadas por el público en sus instalaciones. Estas exposiciones son anunciadas con anterioridad a través de la página web del museo (www.museodelferrocarril.org)

- **ACTIVIDADES CULTURALES Y EDUCATIVAS:**

ACTIVIDADES DE CARÁCTER GENERAL:

- ZONA DE JUEGO INFANTIL Y TALLERES DIDÁCTICOS: Con la entrada del museo se ofrece durante los fines de semana y festivos una zona de juego infantil ferroviaria en el espacio 'Aula Talgo' (hasta completar aforo) y ocasionalmente se realizan talleres didácticos relacionados con el mundo del ferrocarril. El taller se anuncia previamente, de modo que los interesados puedan informarse y reservar plaza con antelación.
- VISITAS GUIADAS 'En Familia': Con la entrada del museo se ofrece al público familiar todos los domingos, (excepto durante la celebración del Mercado de Motores), la posibilidad de visitar la colección permanente del Museo (hasta completar aforo). La reserva se realiza el mismo día en la taquilla del Museo.
- MERCADILLO DE MODELISMO: Con la entrada del museo se ofrece, el primer domingo de cada mes, excepto en el mes de agosto, a los aficionados al modelismo en general y al ferroviario en particular el mercadillo de modelismo, que convoca a gente de lugares próximos o alejados, que asisten regularmente para comprar, vender o intercambiar artículos.
- FERIA DE COLECCIONISMO 'LA ESTACIÓN': Con la entrada al museo se ofrece, los primeros sábados de cada mes, excepto aquellos meses en los que el día 1 del mes sea domingo, que se traslada al último sábado del mes anterior, (a excepción del mes de agosto), la visita al museo se complementa con la Feria de Coleccionismo "La Estación", en la que se compra, vende e intercambian juguetes antiguos y de colección, cómics, tebeos, álbumes de cromos, etc.... Precio especial: Adultos 2,50 Euros. Menores de 12 años gratuito.
- TEATRO DEL FERROCARRIL: Con la entrada al museo, cabe la opción de adquirir el acceso de museo + teatro. Los fines de semana, (excepto durante la celebración del Mercado de Motores), se ofrece la posibilidad de combinar la visita al Museo con la asistencia a una obra de teatro infantil. A lo largo de estos años, han sido diversos los montajes y las obras que han pasado por el Museo, obteniendo todos ellos una gran acogida

entre el público familiar. Precios: Adultos 6 Euros. Menores entre 4 y 12 años 4 Euros. Menores de 4 años gratuito.

- FERIAS O ENCUENTROS: Se celebran ferias o encuentros en las instalaciones con una diversidad de sectores, que potencian la divulgación ferroviaria en distintas vertientes, celebrándose en las instalaciones del Museo adaptadas o combinadas con la actividad museística del mismo.

PROGRAMA ESCOLAR EDUCA-TREN: El Museo del Ferrocarril ofrece el programa de actividades escolares 'Educa-Tren'. Este programa tiene como objetivo principal atender las necesidades del colectivo escolar y profesorado de Educación Infantil a Bachillerato. Para ello, se contemplan distintas modalidades de visitas a la colección del Museo, así como la oferta de un completo material de apoyo vinculado a las mismas. El trabajo que desarrolla el Área de Difusión y Educación del Museo se centra en la puesta en marcha de actividades y programas dirigidos a un amplio espectro de edades e intereses, cuyo objetivo principal es potenciar el conocimiento de la colección permanente del Museo y el acercamiento al mundo del ferrocarril integrando los aspectos educativos y culturales con lo lúdico.

Actividades (para grupos escolares con reserva previa):

•VISITA AL MUSEO

El Museo cuenta con voluntarios culturales que colaboran con la institución realizando visitas guiadas a los grupos escolares que reservan su visita. El programa de voluntariado es una iniciativa de la Confederación de Aulas de la Tercera Edad (CEATE), con la que colabora el Museo desde su creación, que permite un acercamiento intergeneracional al mundo del tren. Precio por alumno: 3 Euros.

•TALLER DIDÁCTICO + MUSEO

El Aula Talgo es un espacio en el que se realizan talleres basados en planteamientos de trabajo abiertos, creativos y lúdicos que tienen como objetivo el acercamiento al apasionante mundo del ferrocarril y a su patrimonio histórico. Se ofertan varios talleres para alumnado de Educación Infantil y Primaria. Precio por alumno: 6,50 Euros.

•TREN DE JARDÍN + MUSEO

Esta actividad se realiza en colaboración con el Círculo Madrileño Ferroviario (CIMAF) y combina la visita al Museo con un viaje en uno de los trenes del parque ferroviario situado en las instalaciones exteriores del Museo. (Con uso independiente y preferente al público en general). Precio por alumno: 6,50 Euros.

Al tratarse de una actividad al aire libre no se lleva a cabo en caso de lluvia, nieve u otras inclemencias meteorológicas.

•TEATRO + MUSEO

El teatro del Museo del Ferrocarril es una iniciativa pionera en las actividades de los museos de Madrid que acerca el teatro al público escolar con una programación, en la que el protagonista es el tren, adaptada a los diferentes ciclos de Educación Infantil y Primaria. Precio por alumno 7 Euros.

*FOTOGRAFO

Los Centros Educativos dispondrán de la opción de hacer uso del servicio de un fotógrafo para la realización de una foto de grupo acreditativa de la visita.

Este servicio es independiente de la actividad museística y educativa, se realizará cumpliendo con la normativa vigente sobre la materia por el fotógrafo interviniente y cumpliendo con los requisitos legales al efecto.

El coste individual de la fotografía de grupo es de 6 Euros, los cuales se abonan, en el caso de ejercitarse la opción, independientemente y directamente al fotógrafo, el cual es responsable del servicio con carácter exclusivo.

• **ACTIVIDAD INDEPENDIENTE EN COLABORACIÓN:**

- TREN DE JARDÍN: El 'Ferrocarril de las Delicias', inaugurado en 1998 por medio de un acuerdo entre el Círculo Madrileño Ferroviario (CIMAF) y el Museo del Ferrocarril de Madrid, es el único parque ferroviario de la Comunidad de Madrid. Este circuito consta de elementos tradicionales de la explotación ferroviaria: paso a nivel, placa giratoria, estaciones, etc.
- El parque abre todos los domingos (excepto en junio, julio y agosto) para el público en general y para acceder hasta sus instalaciones hay que abonar el precio de entrada al Museo.
- Los importes de la actividad del Tren de Jardín se abonan por el visitante independientemente y directamente al Círculo Madrileño Ferroviario (CIMAF) y representan las cantidades de 1 Euro los menores de 12 años y de 1,50 Euros los adultos. El CIMAF es el responsable de la actividad y por tanto del servicio en el Tren de Jardín.

Al tratarse de una actividad al aire libre no se lleva a cabo en caso de lluvia, nieve u otras inclemencias meteorológicas.

- **ACTIVIDAD EXTRAORDINARIA “MERCADO DE MOTORES”:** El segundo fin de semana de cada mes el visitante podrá acudir a este mercado de productos *vintage* y de segunda mano, donde se aúnan la restauración y la música en diferentes espacios de las instalaciones del Museo. El acceso es gratuito y durante su celebración las salas del museo permanecen cerradas al público y la colección de vehículos de la nave central no puede ser visitada en condiciones óptimas.

- **OTROS SERVICIOS DEL MUSEO:**

- BIBLIOTECA: La Biblioteca y la Hemeroteca Ferroviarias, tanto por su historia como por su volumen de información, constituyen una unidad documental de referencia básica para el conocimiento del ferrocarril en España.

El transporte y el ferrocarril desde el punto de vista técnico, histórico, social, económico, cultural, legislativo, tecnológico, político o artístico constituyen las temáticas de los más de 31.000 títulos de monografías y de los 3.000 títulos de publicaciones seriadas, de las cuales cerca de 200 títulos de revistas se reciben periódicamente. El fondo se completa con las colecciones especiales de cartografía, folletos, carteles, audiovisuales, memorias de empresas o *ephemera*.

- ARCHIVO: La creación del Archivo Histórico Ferroviario (AHF) se hizo efectiva en el Consejo de Administración de RENFE cuando en 1979 dicho órgano tuvo su sede en el Palacio de Fernán Núñez, actual domicilio social de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles.

Los fondos más antiguos fueron aportados por las compañías ferroviarias privadas que fueron creándose a lo largo de la segunda mitad del siglo XIX y que fueron desapareciendo, se fusionaron, cambiaron de denominación u ocuparon nuevas dependencias. Tras la nacionalización de los ferrocarriles estos fondos pasaron a formar parte de RENFE y se incorporaron al AHF (Archivo Histórico Ferroviario) cuando fue constituido. Posteriormente los fondos del AHF se incrementaron con otros que la empresa estatal ferroviaria consideró con transcendencia y valor adecuados para tal fin, manteniéndose un proceso de incorporaciones continuado que cada día ha venido aportando una mayor significación a dicha dependencia.

El archivo del Museo ofrece la posibilidad de:

- Atención de consultas de forma presencial, o por teléfono, fax, correo postal y correo electrónico.
- Elaboración de perfiles documentales sobre temas concretos.
- Asesoramiento y orientación para el uso del Archivo, la Biblioteca y sus catálogos.

- Información sobre los fondos propios y de otros centros.
- Búsquedas documentales completas y envío de documentación (se establece mediante un presupuesto previo).

Además, el archivo ofrece un servicio de préstamo (sin la posibilidad de préstamo personal, únicamente para consulta en sala y préstamo para exposiciones), reproducción de documentos, petición anticipada y reserva de documentos, así como visitas colectivas programadas al archivo

- COCHES-CAFETERÍA Y RESTAURANTE: El Museo cuenta con un servicio de cafetería y restaurante en coches de época que fueron de la Compañía Internacional de Coches Camas.
 - TIENDA Y LIBRERÍA: El Museo cuenta con una tienda y librería para la adquisición de recuerdos y obras de interés para los visitantes.
 - AUDIOGUÍAS INTERACTIVAS: La utilización de audioguías interactivas por los visitantes del Museo facilita la integración de los mismos en el plan expositivo existente.
 - WIFI: Los visitantes disponen del servicio Wifi en las instalaciones del Museo.
 - DESFIBRILADOR: A la dotación de las instalaciones del Museo se ha incorporado la de un aparato desfibrilador, partiendo del criterio preventivo y sanitario y del uso público general de las mismas.
 - CAMBIABEBÉS: Se pone a disposición de los visitantes un espacio para las atenciones de los bebés en las instalaciones.
 - PÁGINA WEB <http://museodelferrocarril.org>. Uno de los principales objetivos del Museo es expandir su presencia a través de distintos medios, por lo que se potencia especialmente su difusión a través de Internet.
- La oferta del Museo podrá tener variaciones, temporales o definitivas, en función de las necesidades concurrentes en su explotación, en cuyo caso tales modificaciones serán informadas mediante la página web.
 - La presente carta de servicios tiene carácter general, por lo que las particularidades y especialidades incorporadas en las cartas de servicios de las distintas áreas o departamentos del Museo, tendrán prioridad sobre la misma.

BUENAS PRÁCTICAS

Esperamos que todas las personas disfruten de la visita y les invitamos a compartir su experiencia en las redes sociales. El equipo del Museo está a su disposición para atenderle y para garantizar sus derechos como visitante, así como para favorecer que disfrute de una satisfactoria experiencia. A su vez le solicitamos el compromiso y respeto de las buenas prácticas en su visita.

DERECHOS:

- 1.- Los visitantes tienen derecho a acceder a las instalaciones del Museo abiertas al público y disfrutar de la visita durante los horarios establecidos al efecto, previo pago de la entrada correspondiente y cumpliendo las indicaciones fijadas. El visitante tiene derecho a entrar al Museo hasta la hora de apertura indicada en el horario, y a permanecer en él como máximo hasta 15 minutos después de dicha hora.
- 2.- A obtener los comprobantes correspondientes a todas y cada una de las cantidades pagadas con indicación del concepto, NIF de la entidad que realiza el cobro e IVA desglosado.
- 3.- A la accesibilidad al Museo en silla de ruedas y con carrito de bebés. Si fuera necesario, el visitante podrá solicitar silla de ruedas sin cargo alguno y en función de la disponibilidad existente en cada momento.
- 4.- A ser atendido de manera amable e inmediata por el personal del Museo.
- 5.- A disponer a través de la página web del Museo, en español, y en inglés, de la información de los horarios de apertura, así como de los contenidos básicos y precios del mismo con dos meses de antelación a su implantación.
- 6.- A contar a través de la página web del Museo, en español y en inglés, de la información de los eventos y actividades a desarrollar en el Museo (así como de sus precios en el caso de que no estén incluidos en el precio de la entrada y de la mención de su gratuidad en el caso de que sí lo estén) con 15 días de antelación.
- 7.- Toda la información anterior debe estar visible para los visitantes antes de la entrada al Museo durante el horario de apertura del mismo.
- 8.- A recibir la información de los horarios, eventos, visitas guiadas y otros aspectos de interés, a través de la megafonía del Museo, quince y cinco minutos antes de cada evento.

9.- A tomar imágenes privadas (fotos y videos) para uso particular incluso con flash, pero sin utilizar trípodes y equipos profesionales fotográficos o videográficos, ya que en ese caso se deberá canalizar la petición a través del área comercial del Museo.

10.- A participar en las visitas guiadas que se organicen en las condiciones y con las limitaciones de cupos que estarán indicadas a la entrada del Museo e informarse por la megafonía.

11.- A recibir información sobre el contenido de cada una de las salas y piezas por soportes fijos o pantallas videográficas.

12.- A hacer uso de los distintos servicios existentes en el Museo conforme a la regulación de los mismos.

13.- A disponer de información de las medidas que regulan la visita al Museo, tanto en la página web del mismo, como en el área de acceso y/o recepción.

14.- A realizar la visita con una razonable comodidad y satisfacción; para ello los objetos de exposición deberán tener una visibilidad adecuada, respetando su naturaleza y características.

15.- A poder ejercer la docencia en el Museo: En el caso de los grupos, se podrá solicitar la posibilidad de recorrer las distintas salas de exposición ejerciendo una actividad docente en el grupo. Dicha autorización se otorgará en función de la afluencia de público y condiciones generales del Museo.

16.- A recibir información sobre las restricciones en las visitas o las salas de exposición, a los objetos de la exposición permanente o referidos a las exposiciones temporales, que tengan lugar con motivo de obras u otras causas.

17.- A beneficiarse de una cobertura de aseguramiento durante la visita.

18.- A disponer y utilizar un sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones.

19.- A contar con la posibilidad de realizar visitas especializadas, previa petición. Dichas visitas serán objeto de pactos específicos al fin de poder arbitrar el Museo los medios personales y materiales necesarios para ello.

20.- A disfrutar de unas adecuadas condiciones de seguridad e higiene durante la visita.

21.- A utilizar el sistema wifi en el Museo.

COMPROMISOS

El patrimonio histórico del ferrocarril es un legado público que es responsabilidad de todos transmitir en las mejores condiciones a las próximas generaciones. En el caso de que

se demuestre un mal uso de los diferentes elementos o el incumplimiento de las indicaciones establecidas, los responsables podrán ser invitadas a abandonar el recinto por el personal del Museo o de seguridad.

1. Los niños menores de 12 años irán siempre acompañados por un adulto durante toda la visita al Museo.
2. Con el fin de preservar el patrimonio custodiado, los objetos o piezas del Museo no pueden tocarse.
3. Se ruega respetar el mobiliario, vitrinas y plintos, evitando apoyarse en ellos.
4. No acceder a espacios, áreas o dependencias reservadas debidamente señalizadas.
5. Mantener un tono de voz adecuado en las salas de exposición del Museo.
6. Las locomotoras a las que se puede acceder estarán convenientemente habilitadas e indicadas, a los demás vehículos no se podrá acceder.
7. En el Museo se pueden tomar imágenes (fotos y videos) para uso personal, por ello no se permite la utilización de trípodes y equipos profesionales fotográficos o videográficos.
8. Los perros-guías son los únicos animales admitidos en el Museo.
9. Por el Museo no se puede correr ni gritar en las instalaciones para evitar accidentes y para no molestar al resto de los visitantes.
10. De acuerdo con la legislación vigente, no se puede fumar en todo el recinto del Museo, incluidas las vías exteriores.
11. Consumir alimentos o bebidas se podrá realizar únicamente en las zonas debidamente habilitadas para ello dentro de las instalaciones del Museo.
12. Existen papeleras a disposición de los visitantes ya que no se pueden tirar los residuos al suelo o a las vías.
13. En el Museo no es posible introducir bicicletas, monopatines, patines o elementos similares.
14. El Museo del Ferrocarril de Madrid dispone del derecho de admisión, en virtud de las circunstancias concurrentes y cuando exista causa para ello. En el punto de acceso a la instalación se informará a los usuarios de la reserva de tal derecho.

FORMULACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

- **CÓMO Y CUANDO FORMULAR LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.**

Nos interesa conocer su opinión para poder mejorar. Sus preocupaciones, inquietudes, quejas, sugerencias o felicitaciones son una oportunidad para crear un Museo a la medida de los diferentes tipos de público que lo visita. Su sentir se recogerá por escrito y se podrán presentar en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, a través de las hojas de reclamación, las cuales podrán ser solicitadas en taquilla.
- Por medios electrónicos, a través de su presentación por correo electrónico (museodelicias@ffe.es).
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo: Pº. de las Delicias, 61 28045 Madrid.

Los visitantes podrán, si así lo desean, ser ayudados en su formulación por el equipo de información y atención al visitante. Presentadas las quejas, sugerencias o felicitaciones, los usuarios tendrán constancia de su presentación a través del formulario de autocopia rellenado por los mismos o a través de las formas previstas por los sistemas empleados para transmitirlos.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

En el **ANEXO** adjunto se incorpora información sobre los datos identificativos y objetivos del Museo.

La presente **CARTA DE SERVICIOS** será objeto de publicación en la página web del Museo y se encontrará a disposición de los visitantes para su examen.

Entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación.

ANEXO

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

DATOS IDENTIFICATIVOS Y OBJETIVOS DEL MUSEO.

- La Fundación de los Ferrocarriles Españoles, es una fundación perteneciente al *Sector Público Estatal*, regulada por lo previsto en el art. 45 y concordantes de la Ley 50/2012, de 26 de Diciembre de fundaciones y por sus Estatutos hoy vigentes, aprobados el 22 de Junio de 2011, (modificando la escritura pública fundacional del 20 de Febrero de 1985), y elevados a escritura pública el 4 de Noviembre de 2011, ante el Notario de Madrid D. José Manuel Senante Romero, con el número 2312 de su protocolo, disponiendo entre sus fines públicos, tal y como está previsto en los arts. 6 y 7 de los mismos, el velar por la identificación y puesta a disposición de la sociedad de los fondos materiales y documentales que componen el Patrimonio Histórico y Cultural Ferroviario, para lo cual explota el Museo del Ferrocarril de Madrid en el edificio de la Estación de Delicias de Madrid.
- La actividad museística mencionada viene siendo realizada desde su creación por RENFE el 5 de Febrero de 1982, fecha en la que se otorgó carácter jurídico al citado Museo, (habiéndose producido dicha iniciativa en fecha muy anterior, desde el 3 de Febrero de 1964). A partir de dicha fecha, se iniciaron los trabajos de traslado del material histórico ferroviario expositivo y se llevó a cabo la ejecución del Proyecto de instalación del Museo Nacional Ferroviario en la Estación de Delicias, (hoy Museo del Ferrocarril de Madrid), de tal manera que en el mes de Diciembre de 1984 se realizó por RENFE la apertura al público de la instalación.