

Identificación y fines del museo

El compromiso del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía (MNCARS) con los ciudadanos, como usuarios de sus servicios, constituye una exigencia de calidad que requiere explícitos pronunciamientos. Esta Carta de Servicios representa nuestra voluntad y esfuerzo en la prestación de unos servicios públicos de calidad.

El Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía es un organismo público adscrito al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, cuyo objetivo es promover el conocimiento, el acceso y la formación del público en relación con el arte moderno y contemporáneo en sus diversas manifestaciones y favorecer la comunicación social de las artes plásticas.

El antecedente inmediato del Museo es el Centro de Arte Reina Sofía, inaugurado en abril de 1986 y dedicado a la presentación de exposiciones temporales. La transformación en Museo Nacional tuvo lugar en 1988, produciéndose en 1990 su efectiva apertura al público como tal. Ya en el año 1992 se celebraba la inauguración oficial de la colección permanente del Museo. Configurado inicialmente, desde el punto de vista administrativo, como *organismo autónomo*, en el año 2011 tuvo lugar su transformación en *organismo público* con Ley reguladora propia.

Entre los fines del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía se encuentran los siguientes:

- Garantizar la protección, conservación y restauración y promover el enriquecimiento y mejora de los bienes muebles e inmuebles de valor histórico que integran su patrimonio.
- Exhibir ordenadamente las colecciones en condiciones adecuadas para su contemplación y estudio.
- Desarrollar programas de exposiciones temporales de arte moderno y contemporáneo.
- Fomentar el acceso a las colecciones y actividades de ciudadanos españoles y extranjeros y facilitar su estudio a los investigadores, sin perjuicio de las restricciones que, por razón de la conservación de los bienes custodiados, puedan establecerse.
- Impulsar el conocimiento, difusión y comunicación de las obras e identidad cultural del patrimonio artístico del Museo y desarrollar actividades didácticas respecto a sus contenidos.
- Contribuir a la formación y perfeccionamiento de personal especializado en museología y museografía, tanto para atender las propias necesidades y servicios del Museo como para satisfacer las demandas de otros sectores.
- Desarrollar programas de investigación y elaborar y publicar catálogos y monografías.
- Establecer relaciones de cooperación y colaboración con otros museos, universidades, centros de investigación o instituciones culturales nacionales o extranjeras para favorecer el intercambio de experiencias y conocimientos.
- Desarrollar programas de visibilidad del arte moderno y contemporáneo español, así como de las colecciones del MNCARS y de su programación, a nivel nacional, acercándolo a toda la ciudadanía; e internacional, mejorando el impacto global del Museo.

Información complementaria

DIRECCIÓN POSTAL: C/ Santa Isabel, 52. 28012 Madrid

Sedes complementarias

Palacio de Velázquez: Paseo de Venezuela. Parque de El Retiro. 28009 Madrid
Palacio de Cristal: Paseo de la República. Parque de El Retiro. 28009 Madrid

TELÉFONO: Centralita: 91 774 10 00. Fax: 91 774 10 56

Página Web: www.museoreinasofia.es

Sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte:
<https://sede.mcu.gob.es>

HORARIOS Y PRECIOS

Museo: de lunes a sábado de 10:00 a 21:00 h

Domingo de 10:00 a 19:00 h (a partir de las 14:15 h la visita comprende Colección 1 y una exposición temporal a determinar; consultar web).

Cerrado: todos los martes del año; 1 y 6 de enero; 1 y 15 de mayo*; 9 de noviembre*; 24, 25 y 31 de diciembre

*Estos días pueden ser modificados por aplicación del calendario laboral de la Comunidad de Madrid. Estos días abren las sedes del Parque del Retiro. Se ruega al público que desaloje las salas 15 minutos antes del cierre.

Entrada general: 8 euros

Entrada reducida: 4 euros

Entrada a exposiciones temporales: 4 euros

Acceso gratuito: de lunes a sábado de 19:00 a 21:00 h;
domingo de 13:30 a 19:00 h

Días de visita gratuita: 18 de abril (Día Internacional de los Monumentos y Sitios), 29 de abril (Día Internacional de la Danza), 18 de mayo (Día Internacional de los Museos), 12 de octubre y 6 de diciembre.

Palacio de Velázquez / de Cristal (El Retiro): acceso gratuito

De octubre a marzo: todos los días de 10:00 a 18:00 h

De abril a septiembre: todos los días de 10:00 a 22:00 h

Se ruega al público que desaloje estos espacios 15 minutos antes del cierre.

Biblioteca: de lunes a viernes de 10:00 a 21:00 h, acceso gratuito.

Accesibilidad para personas con discapacidad: la práctica totalidad de las zonas abiertas al público son plenamente accesibles para personas con discapacidad física. El museo dispone de sillas de ruedas, sistemas de bucle de inducción magnética y servicio de intérprete en LSE.

Existen folletos en braille y se realizan visitas descriptivas y táctiles para personas ciegas o con baja visión

MEDIOS DE TRANSPORTE

Autobuses EMT: Líneas: 6 - 8 - 10 - 14 - 19 - 24 - 26 - 27 - 32 - 34 - 36 - 37 - 41 - 45 - 47 - 54 - 55 - 57 - 59 - 60 - 78 - 85 - 86 - 102 - 116 - 118 - 119 - 141 - 148 - 247 - E3. Circular C1 - C2

Cercanías RENFE: C2 - C3 - C4 - C5 - C7 - C8 - C10. METRO: Línea 1

Parking público: Estación de Atocha, Plaza Emperador Carlos V s/n y Plaza Sánchez Bustillo

**La unidad responsable de la Carta de Servicios es la
Dirección del Museo**



- Autobuses
- Metro Atocha
- ◆ Parking público



Carta de Servicios 2016 - 2019

Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía



Servicios del museo

Colección

La presentación de la colección del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, compuesta por casi mil obras de los fondos del museo –ubicada en las plantas 2 y 4 del edificio Sabatini, y en las plantas 0 y 1 del edificio Nouvel–, muestra una selección de piezas que recorren distintos tiempos y marcos geográficos, abarcando desde finales del siglo XIX hasta la actualidad, poniendo en relación el contexto español con el internacional y manifestando la complejidad de relaciones que se establecen entre lo local y lo universal.

Exposiciones temporales

El Museo ofrece un amplio y variado programa de exposiciones temporales de arte moderno y contemporáneo, de producción propia o en colaboración con otras instituciones culturales, nacionales y extranjeras.

Actividades educativas

Programas escolares
Programas para niños y adultos
Programas para jóvenes
Mediación Cultural
Accesibilidad

Actividades culturales

Programas de pensamiento y debate (Centro de Estudios, seminarios, conferencias, encuentros con artistas, talleres, etc.)
Ciclos de cine y vídeo
Artes en vivo

Actividades editoriales

Catálogos, monografías, guías y otras publicaciones especializadas, disponibles en la librería del Museo.

Biblioteca y Centro de Documentación

Fondos bibliográficos, fotográficos y audiovisuales especializados en arte contemporáneo. Presta servicios de consulta en sala; reproducción de documentos (con las limitaciones legales correspondientes); reserva de ejemplares; boletín bimestral de novedades; préstamo interbibliotecario y canje de publicaciones.

Acceso de los investigadores a los fondos museísticos y documentales

Reserva de grupos (mínimo de 8 personas y máximo de 30)

Utilización de espacios y visitas privadas

La utilización de determinados espacios del Museo –con exclusión de sus áreas expositivas–, es posible mediante el abono de las tasas previstas en la legislación vigente, al igual que la prestación del servicio de visitas guiadas fuera del horario habitual del Museo.

Librería y tienda

Cafetería y restaurante

Asistencia sanitaria

Guardarropa y consigna

Página web: www.museoreinasofia.es

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.

- Acceder electrónicamente en sus gestiones con la Administración, conforme lo dispuesto en el art. 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Compromisos de calidad

Los servicios y los derechos que se recogen en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos:

- Responder a las solicitudes de reserva de visitas a museo abierto para grupos en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción.
- Responder a las solicitudes del servicio de guías voluntarios para las visitas de grupos escolares en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder a la solicitud del servicio de intérprete en lengua de signos española para las actividades del museo en el máximo plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder a las peticiones de los investigadores para acceder a los fondos museísticos y a los fondos documentales en el plazo máximo de siete días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder a las solicitudes de visitas privadas en un plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción.
- Responder a las solicitudes de cesión de espacios en un plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción.
- Poner a disposición del visitante planos o folletos en español e inglés sobre el contenido e itinerario de la visita a la colección y las exposiciones.
- Informar mensualmente de la programación cultural y educativa del Museo, a través de al menos tres de los siguientes medios de difusión: paneles informativos, folletos, boletines electrónicos, página web, redes sociales y medios de comunicación.
- Realizar al menos 10 exposiciones temporales al año.
- Realizar al menos 15 actividades culturales o educativas al año.
- Realizar al menos 10 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones.

Indicadores del nivel de calidad

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

- Peticiones de reserva de visitas a museo abierto para grupos contestadas en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Peticiones del servicio de guías voluntarios para las visitas de grupos escolares contestadas en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Peticiones del servicio de intérprete en lengua de signos para las actividades del museo contestadas en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de acceso por parte de investigadores a los fondos museísticos y a los fondos documentales contestadas en el plazo de siete días hábiles desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de visitas privadas contestadas en un plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de cesión de espacios contestadas en un plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Planos o folletos editados anualmente, con desglose por idiomas. Quejas que, en su caso, formule el público por ausencia de los mismos.
- Informaciones mensuales realizadas sobre la programación cultural y educativa del Museo a través de al menos tres de los siguientes medios de difusión: paneles informativos, folletos, boletines electrónicos, página web, redes sociales y medios de comunicación.
- Número de exposiciones temporales realizadas al año.
- Número de actividades culturales o educativas realizadas al año.
- Número de actividades culturales realizadas al año en colaboración con otras instituciones.

Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que el Museo ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito a la Dirección del Museo, unidad responsable de la misma, (secretaria.direccion@museoreinasofia.es) y se le contestará por escrito en el plazo máximo de 20 días hábiles.

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 para corregir la deficiencia detectada.

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

Participación de los usuarios

Los usuarios podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios del Museo 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.

Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios del Museo en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en el Museo y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por medios electrónicos, a través de su presentación por correo electrónico (quejasysugerencias@museoreinasofia.es), en la sede electrónica del Ministerio: <https://sede.mcu.gov.es>, o en el enlace facilitado al efecto en la Web del Museo.
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo (C/Santa Isabel 52, 28012 Madrid).

Normativa aplicable

- Resolución de 18 de julio de 2014 (BOE de 1 de agosto) del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Permanente del Real Patronato en el que se establecen los precios de carácter comercial por prestación de servicios y actividades del Museo.
- Real Decreto 188/2013, de 15 de marzo (BOE de 6 de abril) por el que se aprueba el Estatuto del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía (modificado por Real Decreto 933/2013, de 29 de noviembre)
- Resolución de 11 de abril de 2013 (BOE del 17) del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Permanente del Real Patronato del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía en el que se establecen los precios públicos de entrada al Museo.
- Ley 34/2011, de 4 de octubre (BOE del 5 de octubre) reguladora del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.
- Orden PRE/3250/2010 de 12 de noviembre (BOE de 18 de diciembre) por la que se modifica la Orden de 18 de enero de 2000 en 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.
- Real Decreto 410/1995, de 17 de marzo (BOE de 12 de abril) sobre reordenación de las colecciones estables del Museo Nacional del Prado y del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.