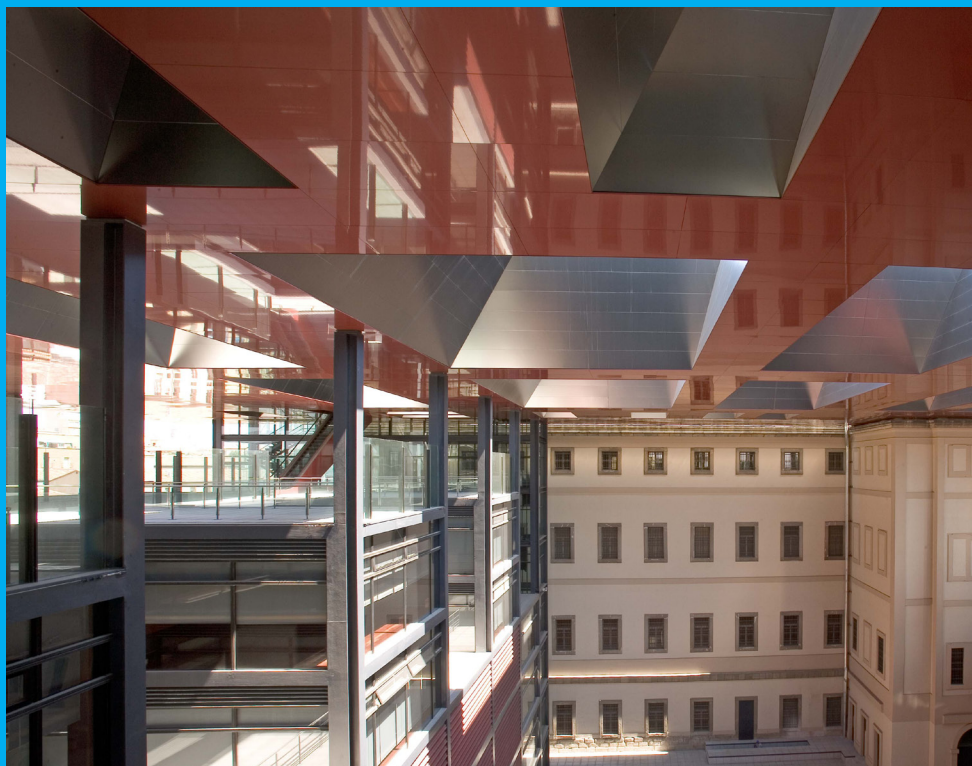


2012 - 2015

Carta de Servicios

Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía



Carta de Servicios

2012 - 2015



Edita: Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía
Fotografía Joaquín Cortés
NIPO: 036-12-010-7
Catálogo general de publicaciones oficiales
<http://publicaciones.administracion.es>

Índice

1. Datos identificativos y fines del Museo.....	7
2. Servicios del Museo.....	9
3. Derechos de los usuarios.....	15
4. Participación de los usuarios.....	16
5. Normativa aplicable.....	16
6. Quejas y sugerencias.....	18
7. Compromisos de calidad.....	19
8. Indicadores del nivel de calidad.....	19
9. Medidas que aseguren la igualdad de género, atiendan a la diversidad, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.....	20
10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....	22
11. Medidas de subsanación.....	23
12. Información complementaria.....	24

1. Datos identificativos y fines del Museo

El Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía (MNCARS) es un organismo público adscrito al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, cuyo objetivo esencial 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.

Desde el punto de vista de su evolución administrativa, 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 del Centro de Arte en Museo Nacional tuvo lugar mediante el Real Decreto 535/1988, de 27 de mayo, por el que el «Centro de Arte Reina Sofía» se configura como Museo Nacional. En octubre de 1990 se producía su efectiva apertura al público como Museo Nacional y tan sólo dos años después, en septiembre de 1992, se celebraba la inauguración oficial de la colección permanente del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.

Con respecto a la naturaleza jurídica del organismo, desde el año 1990 el Museo se configuró como un organismo autónomo de carácter administrativo, cuyo Estatuto fue aprobado en 1996. En los años sucesivos, el MNCARS evidenció una constante voluntad de modernización y compromiso con la creación contemporánea, aspectos que se tradujeron tanto en el enriquecimiento progresivo de su colección como en la reforma y ampliación de sus instalaciones para dar cabida a una creciente oferta de actividades públicas, paralela al incesante incremento del número de visitantes.

La ampliación de la sede histórica del Museo – el antiguo Hospital de San Carlos de Madrid, edificio del siglo XVIII, obra del arquitecto Francisco Sabatini–, se vio culminada en septiembre de 2005 con la inauguración de los espacios proyectados por el arquitecto Jean Nouvel, a partir de un concurso internacional. Su apertura supuso un incremento de más del sesenta por cien sobre la superficie del edificio antiguo, alcanzándose un total de cerca de ochenta y cinco mil metros cuadrados. La ampliación consta de tres nuevos edificios intercomunicados que responden a las actuales necesidades espaciales y funcionales del Museo, apoyadas por los recursos de las nuevas tecnologías.

El continuo crecimiento en fondos, espacios y actividades del Museo condujo a la institución a advertir la necesidad de acometer una profunda modernización de su régimen jurídico, para adecuar el sistema de organización y gestión a las exigencias propias del dinamismo inherente a un centro de arte contemporáneo. La transformación del MNCARS en organismo público ha tenido lugar a partir de la entrada en vigor de la Ley 34/2011, de 4 de octubre, reguladora del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.

De acuerdo con la citada Ley, el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía tiene por objetivo la consecución de los siguientes fines:

- Promover el conocimiento y el acceso del público al arte moderno y contemporáneo en sus diversas manifestaciones y favorecer la comunicación social de las artes plásticas, fotografía, audiovisuales, espectáculos en vivo y diseño.
- 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.
- Prestar los servicios de asesoramiento, información, estudio o dictamen de carácter científico o técnico que le sean requeridos por los órganos competentes de la Administración General del Estado, o que se deriven de los convenios o contratos otorgados con entidades públicas o privadas, o con personas físicas, en las condiciones y requisitos que reglamentariamente se determinen.
- 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 e instituciones culturales nacionales y extranjeras para favorecer el intercambio de experiencias y conocimientos.
- Desarrollar acciones conjuntas con las entidades citadas en el párrafo anterior que puedan contribuir a la mejor realización de sus respectivos fines y organizar conjuntamente con ellas exposiciones temporales de artes plásticas.
- 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.

2. Servicios del Museo

2.1. Colección permanente

El contenido de la Colección del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, compuesta por una selección de más de 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 la evolución del arte español y su contexto internacional desde finales del siglo XIX hasta la actualidad.

El recorrido comienza en la planta segunda del edificio Sabatini. Bajo el título *La irrupción del siglo XX: utopías y conflictos (1900–1945)* se ofrece una selección de obras significativas de las vanguardias históricas, desde la representación realista de comienzos del siglo XX, las nuevas propuestas a través de la doble vía del cubismo y del surrealismo, y el abandono progresivo de la forma representativa en busca de la abstracción. Las creaciones de Pablo Picasso, Juan Gris, Julio González, Joan Miró y Salvador Dalí destacan por su decisiva contribución a la configuración de los lenguajes plásticos de la modernidad.

La segunda parte de la Colección, *¿La guerra ha terminado? Arte en un mundo dividido (1945–1968)* está ubicada en la planta cuarta del edificio Sabatini, y se centra en autores y movimientos comprendidos entre la posguerra y la actualidad.

De la revuelta a la posmodernidad (1962–1982) es el título de la tercera parte. Se encuentra ubicada en las plantas 0 y 1 del edificio Nouvel (edificios de la ampliación). En el periodo de los 60 a los 80, que abordan las nuevas salas de la Colección, tienen lugar los cambios políticos, sociales, culturales y tecnológicos que configuran el escenario global contemporáneo. El recorrido, dispuesto en las dos plantas del edificio Nouvel, parte de la Batalla de Argel y de la Revolución Cubana.

En la Colección se exponen, entre otras, obras representativas de las corrientes informalistas, la abstracción geométrica posterior a los años cincuenta, las diversas manifestaciones del arte Pop, la narración figurativa, el entorno del arte minimal, la emergencia del arte conceptual, del videoarte, y la pluralidad de lenguajes y técnicas que definen la escena artística de las últimas décadas.

2.2. Exposiciones temporales

El Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía ofrece un amplio y variado programa de exposiciones temporales de arte moderno y contemporáneo. Estas muestras pueden ser de producción propia o bien realizadas en colaboración con otras instituciones culturales, nacionales y extranjeras.

El programa expositivo se desarrolla en los siguientes espacios:

- Plantas primera y tercera del edificio de Sabatini.
- Palacio de Cristal y Palacio de Velázquez, en el Parque del Retiro.
- Sala de exposiciones del Monasterio de Santo Domingo de Silos, Burgos. Estas exposiciones se organizan en virtud del Convenio de colaboración suscrito en 1998 entre el Ministerio de Educación y Cultura, el Monasterio de Santo Domingo de Silos y la Cámara de Comercio de Burgos.

2.3. Actividades educativas

El Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía ofrece las siguientes actividades educativas:

Programas escolares

- Actividades para alumnos de Educación Primaria.
- Actividades para alumnos de Educación Secundaria y Bachillerato.
- Visitas guiadas por voluntarios culturales del Museo.
- Servicio de orientación y recursos a disposición del profesorado.
- Sesiones preparatorias y formativas para el profesorado.

Programas para niños + adultos

- Talleres de artista para niños.
- Club de talleres infantiles.

Actividades para niños + adultos

- Programas para jóvenes.
- <18: Actividades para jóvenes de 13 a 18 años.
- Equipo (de 16 a 20 años).

Servicio de mediación cultural

- Áreas de interpretación sobre la Colección.
- Asesoramiento al público sobre contenidos de la Colección por parte del equipo de mediadores del Museo Reina Sofía.
- Visitas guiadas a la Colección y a las exposiciones temporales.

Accesibilidad.

- Acceso normalizado a visitas con intérprete en lengua de signos para personas con discapacidad auditiva.
- Visitas descriptivas y táctiles específicas para personas con discapacidad visual.
- Actividades para Centros de Educación Especial y Centros Ocupacionales.

Las actividades educativas se difunden a través de la página Web del Museo y del folleto bimestral. Existen folletos específicos de accesibilidad y de los programas educativos escolares, que recogen la programación de cada curso escolar detallando sus características, condiciones y modo de inscripción.

2.4. Actividades culturales

Programas de pensamiento y debate:

- Foros de discusión.
- Trabajo colaborativo y en red con agentes culturales.
- Experimentación con medios alternativos de mediación cultural.
- Centro de estudios.
- Conferencias.
- Encuentros con artistas.
- Seminarios.
- Presentación de libros.

Ciclos de cine y vídeo:

El principal objetivo de los programas audiovisuales del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía es ofrecer una programación, que refleje la pluralidad temática y la diversidad de enfoques en los campos de la creación cinematográfica y videográfica de vanguardia tanto nacional como internacional.

Los ciclos y programas presentados al público siguen dos líneas generales de exhibición, centradas en mostrar:

- Las principales corrientes audiovisuales contemporáneas.
- Retrospectivas sobre autores y movimientos claves para la comprensión y difusión de la historia del cine experimental y la videocreación.

Al mismo tiempo, promueve los encuentros y conferencias llevados a cabo por los propios artistas y los comisarios de los ciclos.

Artes en vivo

El Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía pretende ofrecer una programación de espectáculos teatrales, musicales, coreográficos y de acción/performance que, por su propia naturaleza, no encuentran acogida en espacios más convencionales. La voluntad del Museo no es convertirse en un espacio escénico más de la ciudad, sino ser una plataforma para la creación, experimentación e innovación en el ámbito de las Artes en Vivo en relación directa con el discurso teórico del Museo, teniendo muy en cuenta las difusas fronteras actuales entre estas diferentes disciplinas artísticas.

Asimismo, el Museo colabora con los principales festivales de teatro y danza de creación contemporáneos del país con el fin de acoger en sus espacios representaciones provenientes de dichos festivales, en continuo diálogo con todos ellos y participando en la formación de su propio discurso.

2.5. Actividades editoriales

Desde su inauguración, el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía ha contado con publicaciones propias. Una actividad que, si bien tiene su mayor volumen en la edición de catálogos, incluye monografías, catálogos razonados, ensayos, publicaciones didácticas, facsímiles, guías de la Colección o resultados de diversas actividades.

Desde la página Web del Museo se proporciona una información completa del catálogo de publicaciones, entre las que cabe mencionar:

- Catálogos de las exposiciones temporales.
- Libros de investigación sobre la Colección.
- Publicaciones especializadas en Conservación y Restauración.
- Revista anual “Carta”.
- Guías didácticas.
- Folletos de la Colección y de las exposiciones temporales (en español e inglés).
- Folleto bimestral de actividades.
- Memoria anual de actividades (disponible en la Web del Museo).

2.6. Biblioteca y Centro de Documentación

El área de Centro de Documentación, Biblioteca y Archivo del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía tiene por objetivo principal servir de apoyo documental tanto al personal técnico propio, como a investigadores y estudiantes, así como facilitar el acceso a sus fondos constituidos por una serie de colecciones especializadas en arte contemporáneo.

Fondos:

- Fondo bibliográfico: más de 133.000 libros, de los cuales alrededor de 3.000 son libros de artista y 1.960 títulos de revistas.
- Alrededor de 1.800 documentos audiovisuales y más de 300 documentos electrónicos.
- En torno a 1.400 documentos gráficos y más de 200 manuscritos.
- Ocho archivos de artistas, colectivos de artistas y galerías de arte.
- Una colección de Ephemera con un fondo de más de 700 documentos.

Servicios:

- Consulta en sala (libre y gratuita).
- Reproducción de documentos, con las limitaciones legales.
- Reserva de ejemplares.
- Destacados de “nuevas adquisiciones”.

Actividades culturales

- Exposiciones temporales de material bibliográfico y documental.
- Colaboración con las áreas de interpretación de mediación cultural del Museo.

Servicios para instituciones

- Préstamo interbibliotecario.
- Canje de publicaciones.

2.7. Acceso de los investigadores a los fondos museísticos y los fondos documentales

Se puede acceder a los fondos museísticos y a los fondos documentales previa petición, suficientemente justificada, dirigida a la Dirección del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.

2.8. Reserva de grupos

La visita, tanto a la Colección permanente como a las exposiciones temporales, puede ser realizada en grupo, que habrá de estar compuesto por un mínimo de quince personas y un máximo de veinticinco.

Para efectuar la visita al Museo a través de una reserva de grupo deberá cursarse una solicitud al servicio de Reserva de Grupos (véase apartado de direcciones).

2.9. Utilización de espacios y visitas privadas

La utilización de determinados espacios del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía -con exclusión de sus áreas expositivas-, es posible mediante el abono de las tasas previstas en la legislación vigente (véase la Orden del Ministerio de la Presidencia de 18 de enero de 2000 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, modificada por la Orden PRE/3250/2010, de 12 de noviembre).

También es posible concertar un servicio de visitas guiadas (dirigidas a particulares, empresas y entidades) fuera del horario habitual del Museo (martes todo el día y lunes, miércoles, jueves y viernes a partir de las 21,00 h.), abonándose las tasas correspondientes, conforme a la citada Orden ministerial de 18 de enero de 2000.

Las solicitudes son tramitadas por el departamento de Desarrollo Corporativo a través de la sección de Alquiler de Espacios (véase apartado de direcciones).

2.10. Librería y tienda

El servicio de librería y tienda del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía es gestionado por la librería “La Central” y ofrece un fondo especializado en las diferentes áreas de humanidades, con una cuidada selección de títulos y especial atención a las publicaciones de arte contemporáneo.

La librería está ubicada en el edificio Nouvel y la tienda de artículos de regalo se encuentra en la zona de entrada del edificio Sabatini. (véanse apartados de horarios y direcciones).

2.11. Cafetería y restaurante

Para atender las necesidades del público durante su visita, el Museo dispone de un servicio de cafetería y restaurante ubicado en el edificio Nouvel.

2.12. Asistencia sanitaria

El Museo cuenta con un servicio de asistencia sanitaria, prestado por personal A.T.S./D.U.E., disponiendo de un espacio específico de botiquín y atención sanitaria en la Planta 0 del edificio Sabatini.

2.13. Guardarropa y consigna

El Museo pone a disposición de sus visitantes un servicio de guardarropa y consigna en la zona de entrada a ambos edificios (Sabatini y Nouvel).

2.14. Página Web

Uno de los objetivos del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía es expandir su presencia a través de distintos medios, por lo que se potencia especialmente su difusión a través de Internet. Para ello cuenta con una página Web (www.museoreinasofia.es) en la que se ofrece información detallada de sus fondos, exposiciones, actividades, publicaciones, datos de interés para el visitante y, en general, información relevante sobre la programación del Museo.

Esta presencia en Internet se completa con los perfiles con los que el Museo cuenta en diversas redes sociales así como con un servicio de radio (RRS. Radio del Museo Reina Sofía), un portal web que recoge en formato de audio la programación del Museo de exposiciones, Colección y programas públicos, produciendo, al mismo tiempo, obras inéditas y experimentaciones sonoras en el espacio digital.

3. Derechos de los usuarios

Derechos constitucionales

- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (artículo 44.1 de la Constitución Española).
- Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley (artículo 29.1 de la Constitución Española.).

Derechos genéricos

Los usuarios tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (artículo 35.i de la LRJPAC).
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente (artículo 35.j de la LRJPAC).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (artículo 35.k de la LRJPAC).
- Acceso electrónico a los Servicios Públicos (artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio).

Derechos específicos

Igualmente los usuarios tendrán derecho a:

- Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita, quedando éstos recogidos en normas, claramente visibles para el público.
- Ser informados de las actividades programadas y obtener información complementaria para un mejor aprovechamiento de la visita.
- Disponer de las condiciones de seguridad e higiene.
- Acceder gratuitamente o mediante tarifa reducida, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.

4. 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 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.

5. Normativa aplicable

Específica del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía

- Ley 34/2011, de 4 de octubre (BOE del 5), 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 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/2244/2009, de 30 de julio (BOE de 14 de agosto), por la que se regula la visita pública al Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.
- Real Decreto 1291/2007, de 28 de septiembre (BOE del 29), por el que se modifica el Estatuto del Organismo Autónomo Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, aprobado por Real Decreto 318/1996, de 23 de febrero.
- Real Decreto 318/1996, de 23 de febrero (BOE de 14 de marzo), por el que se aprueba el Estatuto del Organismo Autónomo MNCARS, modificado por los Reales Decretos 2104/1996, de 20 de septiembre (BOE de 4 de octubre) y 992/2000, de 2 de junio (BOE del 3).
- 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.

General de los Museos Estatales

- 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.
- Real Decreto 1680/1991, de 15 de noviembre (BOE de 28 de noviembre) por el que se desarrolla la disposición adicional novena de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, sobre garantía del Estado para obras de interés cultural.
- Orden de 20 de enero de 1995 (BOE del 24), por la que se desarrolla el régimen de exenciones, precios reducidos, tarjetas anuales de acceso y abonos para la visita a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Cultura. Derogada parcialmente por la Orden CUL/174/2009, de 29 de enero (BOE de 6 de febrero). Sigue vigente el punto tercero apartado IV, en lo referente a la tarjeta de acceso conjunta para los museos gestionados directamente por la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales.
- Orden de 20 de enero de 1995 (BOE del 24), por la que se regula la utilización de espacios de museos y otras instituciones culturales y por la que se establece los precios públicos de determinados servicios prestados por los centros directivos organismos autónomos del Ministerio de Cultura.
- Orden de 9 de octubre de 1995 (BOE del 15), por la que se regula el voluntariado cultural.
- Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril (BOE del 22), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- 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, modificada por la Orden PRE/3250/2010, de 12 de noviembre (BOE de 18 de diciembre).
- Ley 11/2007, de 22 de junio (BOE del 23), por el que se regula el acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Orden CUL/174/2009, de 29 de enero (BOE de 6 de febrero), por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Cultura y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.
- 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.

6. Quejas y sugerencias

Formas de presentación

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía 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.gob.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.

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.

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.

7. 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 para grupos en el plazo máximo de ocho días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder a las solicitudes del servicio de guías voluntarios para las visitas de grupos escolares en el plazo máximo de ocho 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 de ocho días hábiles desde la recepción de la solicitud.

8. Indicadores del nivel de calidad

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía:

Número de:

- Peticiones de reserva de visitas para grupos contestadas en el plazo de ocho días hábiles desde la recepción de la solicitud, y porcentaje sobre el total.
- Peticiones del servicio de guías voluntarios para las visitas de grupos escolares contestadas en el plazo de ocho 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 documentales contestadas en el plazo de ocho días hábiles desde la recepción de la solicitud, y porcentaje sobre el total.

9. Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio

9.1. Medidas de igualdad de género

Para asegurar la igualdad de género, el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a todos los ciudadanos.

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todos los usuarios del Museo, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

9.2. Medidas de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de la prestación

- **Señalización exterior e interior:** lonas, vallas, pantallas, paneles informativos y planos de situación.
- **Puntos de información al público:** en la sede principal, en ambas entradas al Museo (edificio Sabatini y edificio Nouvel) y en la planta 2 del edificio Sabatini. En las sedes Palacio de Cristal y Palacio de Velázquez, en las entradas a los mismos.
- **Servicio de Información, Mediación y Atención al Visitante:** equipo que presta atención personalizada, informa y orienta a los visitantes. El equipo de Información y Atención al Visitante se encuentra tanto en las entradas del Museo así como en espacios de tránsito. El equipo de Mediación Cultural está ubicado en las Áreas de Interpretación de la Colección permanente.
- **Bancos para descanso en las zonas de paso.**
- **Alquiler de audioguías y radioguías:** en el claustro del edificio Sabatini, en la planta de entrada al Museo –planta 1– y en la entrada al Museo del edificio Nouvel.
- **Servicio de guardarropa y consignas:** en el edificio Sabatini y en el edificio Nouvel.
- **Sillas de ruedas** para el desplazamiento de personas con movilidad reducida. Servicio de préstamo gratuito. Solicitud en los puntos de información de ambas entradas del Museo.

- **Aseos adaptados** para personas con movilidad reducida.
- **Cambiadores de bebé.**
- **Jardín abierto al público en el claustro del edificio Sabatini.**

En cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad, el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, a través del Departamento de Educación (Dirección de Actividades Públicas), ha puesto en marcha un conjunto de medidas para fomentar el acceso y disfrute a los contenidos y los servicios que ofrece el Museo a estos visitantes. Los programas abarcan esencialmente los siguientes colectivos:

Discapacidad visual:

- Visitas descriptivas e itinerarios táctiles.
- Folletos de información general en braille y macrocaracteres.

Discapacidad auditiva:

- Signoguías: Visita interactiva en soporte PDA que comprende una explicación en Lengua de Signos Española (LSE) con subtítulos de las obras clave de la Colección.
- Servicio de intérprete en Lengua de Signos Española: El servicio se facilita, previa solicitud por teléfono o correo electrónico.
- Bucle magnético en las taquillas del Edificio Nouvel y préstamos de lazos personales de inducción magnética.
- Programación de visitas normalizadas con presencia de intérprete en LSE y préstamo de lazos personales de inducción magnética.

Discapacidad intelectual:

- Visitas –taller para Centros Ocupacionales y Colegios de Educación Especial.

Las solicitudes se dirigirán al servicio de Accesibilidad del Departamento de Educación (véase apartado de direcciones).

Además, el Museo cuenta con plataformas, rampas y sillas especiales para personas con movilidad reducida y aseos adaptados.

10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

El Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía dispone de un Servicio de Seguridad cuya finalidad es la protección integral de las personas y de todos los bienes que se encuentran en la institución.

Gestión medioambiental

El Museo dispone de las siguientes medidas de gestión medioambiental:

- Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
- Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
- Medidas de control del gasto de agua.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en almacenes.
- Iluminación de bajo consumo.

Prevención de riesgos laborales

Para conseguir estos objetivos, el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía dispone de un Plan de Evacuación y Emergencia convenientemente señalado, cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y dispone de un Manual de Autoprotección.

Entre las medidas particulares que el Museo adopta para garantizar la seguridad y salud de los visitantes y de los trabajadores del centro, destacan las siguientes:

- Informar a los visitantes y a los trabajadores del Museo, mediante paneles y planos de situación, sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio y sobre puertas y escaleras de emergencia.
- Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, para garantizar su operatividad en todo momento.
- Formar a los empleados del Museo en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales. Se imparte a determinados grupos formación específica para intervenir en casos de emergencia.
- Efectuar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios para los empleados y para el público.

El Museo tiene también operativos los siguientes sistemas:

- Sistema de seguridad antirrobo.
- Sistema de seguridad contra incendios.
- Plan de seguridad e higiene en el trabajo.

Gestión de calidad

El Museo realiza encuestas periódicamente para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta.

11. Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta de Servicios podrán dirigir un escrito de reclamación a la unidad responsable de la misma: secretaria.direccion@museoreinasofia.es

En el caso de incumplimiento, la Dirección del Museo, responsable de la Carta de Servicios, informará al reclamante, en el plazo máximo de 20 días, de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

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

12. Información Complementaria

Horarios

Sede principal (edificios Sabatini y Nouvel)

Lunes a sábado: de 10:00 a 21:00 h

Domingo: de 10:00 a 14:30 h

Martes: cerrado (incluidos festivos)

El horario de la taquilla finaliza 15 minutos antes de la hora de cierre del Museo.

Las salas de la sede principal, del Palacio de Cristal, del Palacio de Velázquez y los demás espacios del Museo (incluyendo biblioteca, librería, tienda y cafetería-restaurante), se desalojan 15 minutos antes del horario de cierre.

Sedes Palacio de Cristal y Palacio de Velázquez (Parque del Retiro)

De octubre a marzo:

Todos los días de 10:00 a 18:00 h

Martes cerrado (incluidos festivos)

De abril a septiembre:

Todos los días de 11:00 a 21:00 h

Martes cerrado (incluidos festivos)

Biblioteca y Centro de Documentación:

Lunes a viernes: de 10:00 a 21:00 h

Librería y tienda “La Central”:

Lunes a sábado: 10:00 a 20:45 h

Domingo: 10:00 a 14:15 h

Martes: La librería (edificio Nouvel) abre en su horario habitual, excepto festivos. Tienda cerrada (incluidos festivos).

Cafetería y restaurante:

(Edificio Nouvel, planta 0)

Lunes a sábado: 10:00 – 21:00 h (Terraza 12:00 – 20:00 h)

Domingo: 10:00 – 14:00 h

Martes: cerrado

El horario de la cocina finaliza 30 minutos antes del cierre.

Horario de oficinas:

Lunes a viernes, de 9 a 14,30 h

Días de cierre:

Martes: descanso semanal (incluidos festivos).

Enero: 1 y 6

Mayo: 1 y 15*

Noviembre: 9*

Diciembre: 24, 25 y 31

*Estos días de cierre pueden ser modificados por aplicación del calendario laboral de la Comunidad de Madrid.

Precios

Entrada general: 6 €

Entrada únicamente a exposiciones temporales: 3 €

Entrada reducida: 50%

- Grupos con carta de reserva
- Voluntarios culturales
- Fundaciones de Amigos de otros Museos

Abono Paseo del Arte*: 21,60 €

Entrada conjunta para visitar, una vez, el Museo Nacional del Prado, Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía y el Museo Thyssen-Bornemisza.

Validez: un año a partir de la fecha de compra.

*Este precio puede variar en función de la modificación del precio de entrada de cualquiera de los tres museos incluidos en el abono.

Tarjeta Anual de Museos Estatales: 36,06 €

Permite visitar el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, el Museo Nacional del Prado y los Museos Estatales adscritos a la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas, tantas veces como se desee a lo largo del año.

Esta tarjeta se solicita en las taquillas del Museo.

Entrada gratuita (con acreditación actualizada):

- Menores de 18 años
- Estudiantes universitarios
- Periodistas en ejercicio profesional

En los siguientes casos, además de los ciudadanos españoles, también pueden disfrutar de entrada gratuita los ciudadanos de los países miembros de la Unión Europea, de los países iberoamericanos y los extranjeros en situación legal de residencia en España:

- Mayores de 65 años
- Titulares de carnet joven o similar
- Pensionistas
- Personas con discapacidad
- Acompañante de personas con discapacidad, cuando sea imprescindible para la visita
- Desempleados
- Miembros de familias numerosas
- Personal docente
- Guías oficiales de turismo
- Personal adscrito a instituciones museísticas

También es gratuita la entrada para los siguientes colectivos:

- Miembros del Real Patronato del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía
- Real Asociación de Amigos del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía
- Donantes de bienes culturales al Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía
- Portadores del Pasaporte Cultural, Universidad Carlos III de Madrid
- Portadores del Cultural Passport, Universidad Europea de Madrid
- Voluntarios culturales del Museo
- Titulares de la tarjeta ArtPass
- Miembros de las siguientes asociaciones:
 - AEM (Asociación Española de Museólogos)
 - ANABAD (Asociación Nacional de Archiveros, Bibliotecarios y Museólogos)
 - APME (Asociación Profesional de Museólogos de España)
 - FEAM (Federación Española de Asociaciones de Amigos de los Museos)
 - IAC (Instituto de Arte Contemporáneo)
 - ICOM (Consejo Internacional de Museos)

Existen más asociaciones profesionales que pueden acceder al Museo gratuitamente. Esta información se puede consultar en www.museoreinasofia.es

Horarios y días de entrada gratuita

Lunes a viernes de 19:00 a 21:00 h (excepto grupos con reserva)

Sábado de 14:30 a 21:00 h

Domingo de 10:00 a 14:30 h

18 de abril, 18 de mayo, 12 de octubre y 6 de diciembre

Espacios de acceso gratuito:

Palacio de Velázquez y Palacio de Cristal (Parque del Retiro)

Biblioteca y Centro de Documentación

Librería y tienda

Cafetería y restaurante

Terrazas Nouvel y Jardín de Sabatini

Direcciones

Dirección postal

Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía
C/ Santa Isabel, 52
28012 Madrid

Direcciones telefónicas y electrónicas

Centralita

Tel. 91 774 10 00

Registro General

Tel. 91 774 10 00 Extensión 2217
Fax 91 774 10 56
registrogeneral@museoreinasofia.es

Información

info@museoreinasofia.es

Reserva de grupos

Tel. 91 774 10 00 Extensión 1004
reservasgrupos@museoreinasofia.es

Quejas y sugerencias

Tel. 91 774 10 00 Extensión 2011
quejasysugerencias@museoreinasofia.es

Alquiler de espacios

Tel. 91 774 10 00 Extensión 2025
alquiler.espacios@museoreinasofia.es

Prensa

Tel. 91 774 10 05
Fax 91 774 10 09
prensa1@museoreinasofia.es

Protocolo

Tel. 91 774 10 08
Tel. 91 774 10 00 Extensión 2218
protocolo@museoreinasofia.es



Educación

Tel. 91 774 10 79

educación@museoreinasofia.es

Accesibilidad

Tel. 91 774 10 00 Extensión 2033

accesibilidad@museoreinasofia.es

Biblioteca y Centro de Documentación

Tel. 91 774 10 27

Fax 91 774 10 28

Librería y tienda

Tel. 91 787 87 82

www.lacentral.com

Cafetería y restaurante:

Tel. 91 467 02 02

Página Web

Web del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía

www.museoreinasofia.es

Sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

<https://sede.mcu.gob.es>

Cómo llegar:

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

Estación de Atocha (**C-2, C-3, C-4, C-5, C-8, C-8ª, C-8b, C-10**)

Metro

Atocha (Línea 1)

Automóvil

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

Otros datos de interés

Real Asociación de Amigos del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía

La Real Asociación Amigos del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía reúne –a través de las diferentes modalidades de socio–, a todas aquellas personas y entidades que quieren contribuir desinteresadamente al enriquecimiento del Museo por medio de acciones como: donación de obras de arte, organización de cursos, conferencias y seminarios, patrocinio de exposiciones y catálogos, publicaciones, conciertos, actos culturales, visitas guiadas, talleres infantiles, viajes, etc., y en general todas aquellas actividades que contribuyan a su potenciación y difusión.

Más información en:

Oficina: C/ Santa Isabel, 52 – 28012 Madrid

Tel.: 91 530 42 87

Fax: 91 774 10 77

www.amigosmuseoreinasofia.org

asociacion@amigosmuseoreinasofia.org

Centro Nacional de Difusión Musical (CNDM)

El Centro Nacional de Difusión Musical unidad del Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música (INAEM), ofrece una programación de conciertos en el Auditorio 400 del edificio Nouvel.

La programación de cada temporada, así como el resto de actividades del centro, puede consultarse en:

<http://www.cndm.mcu.es/>

cndm@inaem.mcu.es

Tel.: 91 337 02 34 / 40

*** La unidad responsable de la Carta de servicios es la Dirección del Museo.**

