

Servicios del museo

Colección permanente

El contenido de la colección permanente 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.

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 los fondos documentales

Reserva de grupos

(mínimo de 15 personas y un máximo de 25)

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 tratado con respeto y deferencia por el personal del Museo.
- Ser informado 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 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.

Indicadores del nivel de calidad

El MNCARS evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta el 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 un 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.

Medidas de subsanación

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

En caso de incumplimiento, la Dirección del Museo, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

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 MNCARS 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 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.

Normativa aplicable

- Ley 34/2011, de 4 de octubre (BOE de 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 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 de 29 de septiembre), 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 de 3 de junio).
- 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.

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. 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 ha tenido lugar su transformación en organismo público con Ley reguladora propia.

Entre los **finés** 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 de ciudadanos españoles y extranjeros a las colecciones y actividades 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.

Dirección postal
C/ Santa Isabel, 52. 28012 Madrid

Sedes complementarias

Palacio de Velázquez: Paseo de Venezuela. Parque del Retiro. 28009 Madrid
Palacio de Cristal: Paseo de la República. Parque del 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 14:30 h.
Martes, cerrado.

Se ruega al público que desaloje las salas 15 minutos antes del cierre.

Entrada general: 6 euros

Entrada reducida: 3 euros

Entrada a exposiciones temporales: 3 euros

Acceso gratuito: Sábado de 14:30 a 21:00 h. Domingo de 10:00 a 14:30 h

Días de visita gratuita: 18 de abril, 18 de mayo (Día Internacional de los Museos), 12 de octubre y 6 de diciembre

Palacio de Velázquez / Palacio de Cristal (Parque del Retiro):

Acceso gratuito

De octubre a marzo: de 10:00 a 18:00 h

De abril a septiembre: de 11:00 a 21:00 h

Martes, cerrado.

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.

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



2012 - 2015

Carta de Servicios

Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía

