

Normativa aplicable

- Orden PRA/1194/2017, de 24 de noviembre (BOE de 7 de diciembre), por la que se establecen las tasas por utilización de espacios del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía. *Actualización de tasas públicas según Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año en curso.
- Resolución de 21 de diciembre de 2021 (BOE de 3 de enero), 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.
- 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 por 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 -BOE de 20 de diciembre-).
- Ley 34/2011, de 4 de octubre (BOE del 5 de octubre), reguladora del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.
- 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.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre (BOE del 2), de Régimen Jurídico del Sector Público.

Identificación y fines del Museo

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

El MNCARS es un organismo público adscrito al Ministerio de Cultura y Deporte, cuyo objetivo es garantizar el acceso de la sociedad y promover el conocimiento y la formación de los diversos públicos 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 MNCARS 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.

La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Dirección del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.

NIPO: 829-23-004-3

Información complementaria

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 Cuba. Parque del Retiro. 28009 Madrid

Teléfono: Centralita 91 774 10 00

Página web:

www.museoreinasofia.es

Sede electrónica del MNCARS:

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

Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte:

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

Horarios y precios

Sede Principal (Edificios Sabatini y Nouvel)

De lunes a sábado: de 10:00 a 21:00h

Domingo: de 10:00 a 14:30h

Martes: cerrados (incluidos festivos)

El horario de la taquilla finaliza 30 minutos antes de la hora de cierre del Museo.

Las salas de exposiciones de la Sede Principal, el Palacio de Cristal, el Palacio de Velázquez, y los demás espacios del Museo (incluyendo biblioteca, librería, tiendas y cafetería-restaurantes, jardín y terrazas), se desalojan 15 minutos antes del horario de cierre.

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

Enero-febrero: todos los días de 10:00h a 18:00h.

Marzo: todos los días de 10:00h a 19:00h.

Abril-septiembre: todos los días de 10:00h a 22:00h.

Octubre: todos los días de 10:00h a 19:00h.

Noviembre-diciembre: todos los días de 10:00h a 18:00h.

Biblioteca y Centro de Documentación

Lunes a viernes (excepto festivos): de 9:00h a 21:00h.

Archivo Central

Lunes a viernes (excepto festivos): de 9:00 a 14:00h (imprescindible cita previa en archivo@museoreinasofia.es)



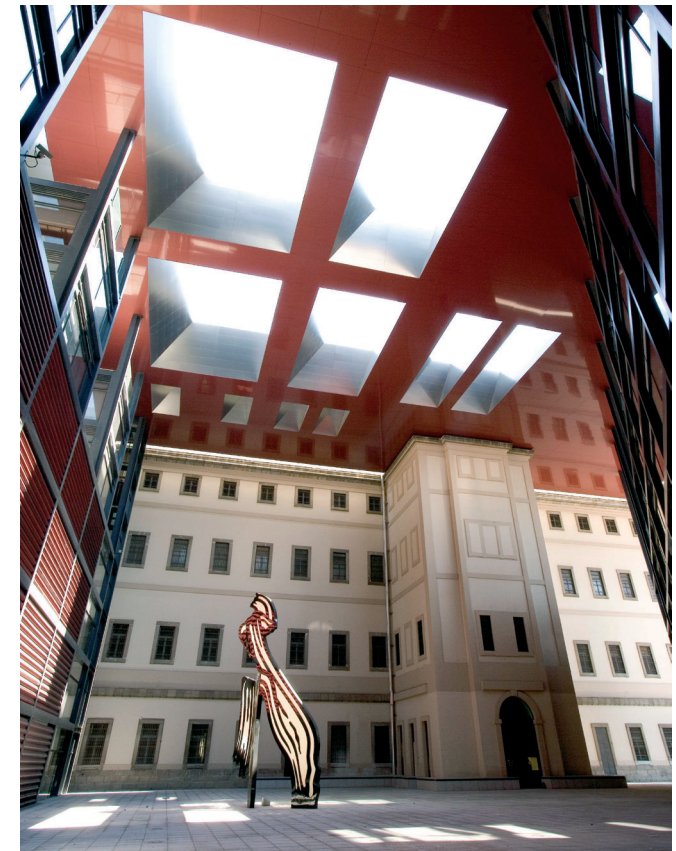
● Autobuses

◆ Metro Atocha

◆ Parking público

Carta de Servicios 2023-2026

Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía



Días de cierre:

1 y 6 de enero, 1 y 15* de mayo, 9* de noviembre, 24** 25 y 31** de diciembre.

*Estos días de cierre pueden ser modificados por aplicación del calendario laboral de la Comunidad de Madrid. Permanecerán abiertas las sedes del Parque del Retiro.

**Estos días de cierre solo permanecerán abiertas las sedes del Parque del Retiro hasta las 17:00h.

Entrada general: 12€

Entrada reducida: 6€

Entrada gratuita: lunes y de miércoles a sábado de 19:00 a 21:00 h.; domingo de 12:30 a 14:30 h.

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

Estos precios pueden variar durante el período de vigencia de esta Carta de Servicios.

Espacios de acceso gratuito: Palacio de Velázquez y Palacio de Cristal (Parque del Retiro), Biblioteca y Centro de Documentación, Archivo Central, Librería y tienda, Cafetería y restaurante, Terrazas Nouvel y Jardín de Sabatini.

Accesibilidad

La mayor parte de las zonas abiertas al público permiten el acceso con sillas de ruedas. El Museo dispone de sillas de ruedas, sillas-bastón, lazos personales de inducción magnética y audioguías con audiodescripción.

Medios de transporte

Autobuses EMT:

Líneas E1 – 001-6 – 10 – 14 – 19 – 24 – 26 – 27 – 32 – 34 – 36 – 37 – 41 – 45 – 47 – 54 – 55 – 57 – 59 – 85 – 86 – 102 – 119 – 141 – 203 – 247, Circular C1 – C2 – C03

Cercanías RENFE:

C1, C2, C3, C4, C5, C7, C8, C10.

Metro: Línea 1 (Estación Paseo del Arte)

Línea 3 (Lavapiés)

BiciMad nº 50 Museo Reina Sofía, nº 51

Ronda de Atocha

Parking público:

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

MUSEO NACIONAL
CENTRO DE ARTE
REINA SOFÍA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CULTURA
Y DEPORTE



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, 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 lo 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

Las actividades de educación se plantean como una forma de investigación colectiva que permite ampliar el efecto de las diferentes exposiciones y actividades, aplicando metodologías del arte contemporáneo. Se desarrollan en programas dirigidos a públicos escolares y otros diseñados para acoger a las diferentes comunidades que se articulan alrededor de la institución, además de la mediación cultural y la accesibilidad como formas de ampliar los recursos del Museo a toda la diversidad de cuerpos e intereses de sus usuarios y usuarias.

Actividades culturales

Más allá de las salas de exposiciones, el Museo es un espacio de actividades en vivo, que se plantean desde programas de cine y vídeo o de artes performativas y música. Además, las actividades son el espacio de contacto con la sociedad de la investigación académica y paracadémica que ocurre dentro del Museo: el Centro de Estudios es un punto de encuentro con la comunidad universitaria y con el pensamiento crítico actual sobre cultura contemporánea; el *Museo en red* abre los espacios de intercambio de la institución con los ámbitos local, estatal e internacional.

Actividades Editoriales

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

Biblioteca y Centro de Documentación

Comprende las colecciones y fondos de la Biblioteca, especializada en arte contemporáneo, y del Archivo Central, que conserva la documentación generada por el Museo. Presta servicios de consulta en sala, reproducción de documentos, reserva de ejemplares, préstamo interbibliotecario y canje de publicaciones. La Biblioteca desarrolla el programa de mediación *Casi libros* que incluye: club de lectura, formación de usuarios y visitas a la colección del Museo a través de lecturas de la Biblioteca.

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.

Atención a los públicos

Información

Accesibilidad

Quejas y sugerencias

Servicios añadidos a la visita: guardarropa y consignas automáticas, conexión wifi, asistencia sanitaria, cambiadores de bebé.

Audioguías y radioguías

Librería y tienda

Cafetería y restaurante

Derechos específicos de los usuarios y usuarias

Los usuarios y usuarias 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.

- Elegir en todo momento si se comunican con la Administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Compromisos de calidad

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

- Facilitar el acceso prioritario al Museo a aquellas personas y colectivos con necesidades específicas de movilidad.
- Responder a las consultas recibidas de información a través de los mostradores en los accesos al Museo en el plazo máximo de 5 minutos desde su recepción.
- Responder a las consultas recibidas a través del teléfono de información en el plazo máximo de 10 minutos desde su recepción.
- Responder a las consultas de información recibidas a través de correo electrónico en el plazo máximo de 48 horas hábiles desde su recepción.
- Responder a las consultas recibidas en el servicio de reserva y venta de entradas a través del teléfono en el plazo máximo de 10 minutos desde su recepción.
- Responder a las consultas recibidas en el servicio de reserva y venta de entradas a través del correo electrónico en el plazo máximo de 48 horas hábiles desde su recepción.
- Responder a las quejas y sugerencias en el plazo máximo de 19 días hábiles desde su recepción.
- Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos en el plazo máximo de 48 horas hábiles desde su recepción.
- Responder a las solicitudes de visitas privadas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.
- Responder a las solicitudes de utilización de espacios en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.
- Responder a las solicitudes del servicio de guías voluntarios para las visitas de grupos escolares en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.
- Responder a las solicitudes del servicio de intérprete en lengua de signos española para las actividades del Museo en el máximo plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.
- Responder a las peticiones de los investigadores e investigadoras para acceder a los fondos museísticos y a los fondos documentales en el plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción.
- Tener a disposición del visitante en la página web del Museo, todos los días del año, planos y guías sobre el itinerario de visita y de la exposición en formato digital, en español y en inglés.
- Informar mensualmente de la programación cultural y educativa del Museo, a través de al menos 3 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 MNCARS evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta el número de:

- Personas y colectivos con necesidades específicas de movilidad a los que se ha facilitado el acceso prioritario y porcentaje sobre el total.
- Consultas de información respondidas a través de los mostradores en los accesos al Museo en el plazo máximo de 5 minutos desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Consultas de información respondidas a través del teléfono en el plazo máximo de 10 minutos desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Consultas de información respondidas a través de correo electrónico en el plazo máximo de 48 horas hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Consultas respondidas en el servicio de reserva y venta de entradas a través del teléfono en el plazo máximo de 10 minutos desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Consultas respondidas en el servicio de reserva y venta de entradas a través del correo electrónico en el plazo máximo de 48 horas hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en el plazo máximo de 19 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de reserva de visitas para grupos respondidas en el plazo máximo de 48 horas hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.

- Solicitudes de visitas privadas respondidas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de utilización de espacios respondidas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes del servicio de guías voluntarios para las visitas de grupos escolares respondidas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes del servicio de intérprete en lengua de signos para las actividades del museo respondidas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de acceso de los investigadores e investigadoras a los fondos museísticos y a los fondos documentales respondidas en el plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Días de disponibilidad de planos y guías en formato digital en la página web del Museo, sobre el itinerario de la visita y de la exposición y en cada uno de los idiomas, español e inglés y porcentaje sobre el total.
- Meses en los que se ha informado sobre la programación cultural y educativa del Museo a través de al menos 3 de los siguientes medios de difusión: paneles informativos, folletos, boletines electrónicos, página Web, redes sociales y medios de comunicación y porcentaje sobre el total.
- Exposiciones temporales realizadas al año.
- Actividades culturales o educativas realizadas al año.
- Actividades culturales realizadas al año en colaboración con otras instituciones.

Medidas de subsanación

Los usuarios y usuarias 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 les 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 y usuarias

Los usuarios y usuarias podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios del MNCARS a través de:

- La formulación de quejas y sugerencias que se consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Museo (C/ Santa Isabel, 52. Madrid 28012).
- La cumplimentación de cuestionarios de satisfacción que el Museo puede presentar a sus visitantes.
- El folleto “Gracias por tu opinión”, disponible en mostradores de Información.
- Las comunicaciones dirigidas a los servicios de atención a los públicos y de reserva y venta de entradas.

Formas de presentación de quejas y sugerencias

Las quejas, sugerencias o felicitaciones sobre los servicios prestados por el Museo pueden presentarse, según lo establecido en el R.D. 951/2005, de 29 de julio, a través de:

- Los registros previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Formulario disponible en los mostradores de atención e información del Edificio Nouvel, en la Sede Principal, y en la sede del Palacio de Velázquez.
- Correo electrónico: quejasysugerencias@museoreinasofia.es (es necesario incluir la firma electrónica).
- Sede electrónica del Museo: <https://museoreinasofia.sede.gob.es/>
- Carta firmada enviada por correo postal a: Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía. Quejas y sugerencias. Calle Santa Isabel, 52. 28012 Madrid.