

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 autónomo dependiente del Ministerio de Cultura, 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 MNCARS fue creado en 1988 como centro de exposiciones temporales, con sede en el antiguo Hospital de San Carlos de Madrid, edificio del siglo XVIII obra de Francisco Sabatini. En 1992 se inauguró la colección permanente, constituyéndose desde entonces como auténtico museo.

En 2005 se inauguraron los espacios de la Ampliación diseñados por el arquitecto Jean Nouvel, que responden a las actuales necesidades espaciales y funcionales del museo, apoyados por los recursos de las nuevas tecnologías.

El MNCARS tiene encomendados estatutariamente las siguientes funciones:

- Exhibir ordenadamente las colecciones en condiciones adecuadas para su contemplación y estudio y garantizar su protección, conservación y restauración.
- Desarrollar programas de exposiciones temporales de arte moderno y contemporáneo.
- 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.
- Desarrollar programas de investigación y elaborar y publicar catálogos y monografías.
- Establecer relaciones de colaboración con otros museos e instituciones culturales para favorecer el intercambio de experiencias y conocimientos.

© Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía  
© Fotografía Ana Müller

NIPO: 553-08-023-7

#### 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:** 91 774 10 00. **FAX:** 91 774 10 56

**WEB:** www.museoreinasofia.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

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

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

#### Palacio de Velázquez / de Cristal (El Retiro):

**De octubre a abril:** Lunes a sábado, de 10,00 a 18,00 h.

Domingos y festivos, de 10,00 a 16,00 h.

**De mayo a septiembre:** Lunes a sábado, de 11,00 a 20,00 h.

Domingos y festivos, de 11,00 a 18,00 h.

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

Acceso Gratuito. Martes, cerrado.

**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 MNCARS



Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía

# Carta de Servicios



Enero 2009

## SERVICIOS QUE PRESTA EL MNCARS

### COLECCIÓN PERMANENTE

El contenido de la colección permanente del MNCARS, compuesta por una selección de alrededor de seiscientas obras de los fondos del museo y ubicada en las plantas segunda y cuarta del edificio Sabatini, muestra la evolución del arte español y su contexto internacional desde finales del siglo XIX hasta la actualidad.

### EXPOSICIONES TEMPORALES

El MNCARS 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.

Ciclos de cine y vídeo

Conciertos de música de vanguardia

Actividades educativas

Programas escolares

Visitas gratuitas guiadas por voluntarios culturales para grupos escolares

Servicio de orientación, recursos y formación para el profesorado

Programas para familias

Talleres infantiles

Programas para jóvenes

Cursos, congresos, conferencias, jornadas y encuentros con artistas

**PUBLICACIONES:** catálogos, guías de la colección, actas y otras publicaciones especializadas, disponibles en la librería.

**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:** previa petición justificada dirigida a la Dirección del MNCARS.

**RESERVA DE GRUPOS:** compuesto por un mínimo de quince personas y un máximo de 30 (o 25 si son menores de edad).

**UTILIZACIÓN DE ESPACIOS Y VISITAS PRIVADAS:** mediante el abono las tasas previstas en la legislación vigente.

Librería y tienda

Cafetería y restaurante

Guardarropa, teléfonos, cajero automático 4B

## 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 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 un mes 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 siete días 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 desde la recepción de la solicitud.

## INDICADORES DE SEGUIMIENTO

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 MNCARS:

- Peticiones de visitas para grupos contestadas en el plazo de ocho días y porcentaje sobre el total.
- Peticiones del servicio de guías voluntarios para las visitas de grupos escolares contestadas en el plazo de un mes y porcentaje sobre el total.
- Peticiones del servicio de intérprete en lengua de signos para las actividades del museo contestadas en el plazo de siete días y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de acceso por parte de investigadores a los fondos museísticos contestadas en el plazo de ocho días y porcentaje sobre el total.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los ciudadanos que consideren que el MNCARS ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta de Servicios podrán dirigir un escrito de reclamación a la unidad operativa responsable de la misma.

En el caso de incumplimiento, el 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.

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos remitidos a la Dirección del museo.
- La Real Asociación de Amigos del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, cuyo objetivo es promover, estimular y apoyar cuantas acciones tengan relación con la misión y actividad del museo.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Formas de presentación: presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos.

Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Si las quejas o sugerencias se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario disponible a tal efecto en los mostradores de información atendidos por las azafatas del museo.

Formuladas las quejas y sugerencias en la forma señalada, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Correo electrónico para la presentación de quejas y sugerencias: quejas.mncars@mcu.es

Plazos de contestación.

Recibida la queja o sugerencia, el Departamento de Comunicación informará al interesado, en el plazo máximo de 20 días hábiles, de las actuaciones realizadas.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias.

Los efectos de la formulación de quejas serán los previstos en el REAL DECRETO 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.