



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CULTURA

Carta de Servicios del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía

Enero 2009



Carta de Servicios

Enero 2009

Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía

Edita: Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía

Portada:

Escultura, Roy Lichtenstein, *Brushstroke*, 1996

Aluminio pintado, 982 x 640 x 182 cm

© The Estate of Roy Lichtenstein / VEGAP (España) / 2008

Fotografía Joaquín Cortés

NIPO: 553-08-020-0

Catálogo general de publicaciones oficiales

<http://publicaciones.administracion.es>

ÍNDICE

Datos generales y legales	7
1. Datos identificativos y fines del MNCARS	7
2. Servicios	8
3. Derechos de los usuarios	13
4. Participación de los usuarios en la mejora de los servicios	14
5. Normativa reguladora	15
6. Sistema de quejas y sugerencias	17
Compromisos de calidad	19
1. Niveles o estándares de calidad	19
2. Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación	22
3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	24
4. Indicadores utilizados para evaluar la calidad y seguimiento de compromisos	25
Medida de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos	26
Datos complementarios	27
1. Direcciones telefónicas, telemáticas y postales. Formas de acceso y medios de transporte público.	27
2. Unidad responsable de la Carta de Servicios	30
3. Otros datos de interés	30

DATOS GENERALES Y LEGALES

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL MNCARS

El Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía (MNCARS) 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 mediante el Real Decreto 535/1988, de 27 de mayo, con sede en el antiguo Hospital de San Carlos de Madrid, edificio del siglo XVIII obra del arquitecto Francisco Sabatini. En un principio acogió únicamente exposiciones de carácter temporal hasta que en 1992 se inauguró la colección permanente, constituyéndose desde entonces como auténtico museo.

El continuo desarrollo de la institución en sus colecciones, actividades, servicios y número de visitantes, hizo necesario emprender obras de ampliación del museo, cuyo diseño fue adjudicado mediante concurso al arquitecto Jean Nouvel. Los trabajos, que comenzaron en 2001 y culminaron con la inauguración oficial de los nuevos espacios en septiembre de 2005, han supuesto un incremento de más del 60% 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 MNCARS tiene encomendados estatutariamente las siguientes funciones:

- Garantizar la protección, conservación y restauración, y promover el enriquecimiento y mejora de los bienes 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 de visitantes españoles y extranjeros y facilitar su estudio a los investigadores.
- 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.
- Desarrollar programas de investigación y elaborar y publicar catálogos y monografías.
- Establecer relaciones de colaboración con otros museos, universidades e instituciones culturales nacionales o extranjeras para favorecer el intercambio de experiencias y conocimientos, y para organizar conjuntamente con ellas exposiciones temporales.

2. SERVICIOS

2.1. 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.

El recorrido comienza en la planta segunda con 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 –cuya obra emblemática, *Guernica*, se muestra acompañada de sus trabajos preparatorios-, 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 permanente, ubicada en la planta cuarta, se centra en autores y movimientos comprendidos entre la posguerra y la actualidad.

En el recorrido de esta planta se exponen 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 dos últimas décadas.

2. 2. Exposiciones temporales

El MNCARS 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
- Salas 0 y 1 de la Ampliación
- Palacio de Cristal y Palacio de Velázquez del Parque del Retiro
- Sala de exposiciones del Monasterio de Santo Domingo de Silos, Burgos

2. 3. Ciclos de cine y vídeo

El MNCARS programa un importante número de ciclos audiovisuales para acercar al público el arte de la videocreación y el cine experimental y de autor. Las proyecciones se complementan con la celebración de mesas redondas, conferencias y encuentros con artistas.

Las sesiones de los ciclos audiovisuales son de acceso gratuito.

2. 4. Actividades educativas

El Departamento de Educación del MNCARS ofrece las siguientes actividades:

Programas escolares

- Talleres infantiles para alumnos de Educación primaria
- Visitas-Taller para alumnos de Educación secundaria y Bachillerato
- Visitas guiadas por voluntarios culturales del MNCARS
- Servicio de orientación y recursos a disposición del profesorado
- Videoteca
- Cursos de formación del profesorado

Programas públicos

- Talleres infantiles (de 6 a 12 años)
- Club de talleres infantiles
- Programas para familias

Programas para jóvenes

- Programa <18 (de 13 a 18 años)
- Equipo <18 (de 16 a 20 años)

Cursos y conferencias

- Ciclos de conferencias
- Lecciones de arte
- Encuentros con artistas

A estas actividades hay que añadir la edición de publicaciones didácticas adaptadas a las diferentes categorías de público.

El programa educativo de cada curso se difunde a través de la web del MNCARS y de la publicación de una guía específica. En ambos medios se detallan las características, condiciones y modo de inscripción en cada una de las actividades.

2. 5. Publicaciones

El MNCARS publica catálogos, guías, folletos, actas y memorias, todas ellas disponibles en la librería del museo. Entre las publicaciones cabe mencionar:

- Guía de la colección permanente (en español, francés, inglés y alemán)
- Catálogos de las exposiciones temporales
- Publicaciones didácticas
- Memoria anual de adquisiciones
- Memorias de proyectos de investigación de distintos departamentos
- Folletos de la colección y las exposiciones temporales (español e inglés)
- Guía de los programas educativos
- Folletos de los programas audiovisuales
- Folleto trimestral de actividades del museo

2. 6. Biblioteca y Centro de Documentación

La Biblioteca y Centro de Documentación del MNCARS sirve como instrumento de apoyo documental tanto al personal técnico del museo como a los investigadores y estudiantes, facilitando el acceso libre y gratuito a sus fondos especializados en arte contemporáneo.

Fondos:

- Fondo bibliográfico: más de cien mil libros y alrededor de mil quinientos títulos de revistas
- Archivo fotográfico: más de nueve mil diapositivas consultables a través de videodisco
- Fonoteca: alrededor de tres mil quinientos registros sonoros en cassette y compacto
- Audiovisuales: más de novecientos vídeos documentales sobre arte contemporáneo

Servicios:

- Consulta en sala
- Reproducción de documentos, con las limitaciones legales
- Reserva de ejemplares
- Boletín bimestral de novedades
- Centro de interés, en relación con las exposiciones del museo.
- 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 MNCARS.

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 30 (o 25 si son menores de edad).

Para acceder en grupo al museo deberá ser tramitada la solicitud a través del servicio de Reserva de Grupos (*véase apartado de direcciones*).

2. 9. Utilización de espacios y visitas privadas

La utilización de determinados espacios del MNCARS –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 Cultura 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, B.O.E. de 26 de enero).

También es posible contratar un servicio de visitas guiadas 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.

Las solicitudes son tramitadas por la sección de Protocolo (*véase apartado de direcciones*).

2. 10. Librería y tienda

El servicio de librería y tienda del MNCARS 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 se ubica en los espacios de la Ampliación y la tienda de artículos de regalo en la 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 MNCARS dispone de un servicio de cafetería y restaurante ubicado en los espacios de la Ampliación, que se completa con el prestado en la planta sótano del edificio Sabatini (*véanse apartados de horarios y direcciones*).

El restaurante de la Ampliación cuenta con un servicio de aparcacoches.

2. 12. Asistencia técnico-sanitaria:

Planta 0, edificio Sabatini

2. 13. Guardarropa, teléfonos y cajero automático 4b

3. DERECHOS DE LOS USUARIOS

3. 1. Derechos constitucionales:

- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho.

(Artículo 44.1 Constitución)

- 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 Constitución)

3. 2. Derechos genéricos:

- Ser tratados con respeto y deferencia por parte de las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitar a los usuarios el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

(Artículo 35.i) Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común)

- Exigir responsabilidades a las Administraciones Públicas y al personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

(Artículo 35.j) Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común)

3. 3. Derechos específicos

- Ser informado de los requisitos y condiciones en los que puede realizar la visita.
- Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias para la visita.
- Acceder gratuitamente o mediante tarifa reducida siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.

4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

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.

5 NORMATIVA REGULADORA

Específica del MNCARS:

- **Orden CUL/3693/2007, de 30 de noviembre** (BOE de 18 de diciembre) por la que se modifica la Orden CUL/2591/2004, de 22 de julio, de delegación de competencias del Ministerio de Cultura.
- **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.
- **RESOLUCIÓN de 5 de mayo de 2006** (BOE de 6 de mayo) del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, por la que se establece el precio de entrada al museo.
- **ORDEN CUL/1321/2006, de 3 de mayo** (BOE de 5 de mayo) por la que se modifica la Orden del Ministerio de Cultura, de 28 de junio de 1994, por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos al Ministerio de Cultura, en lo relativo al precio público de entrada al Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía y se autoriza al mismo para su fijación.
- **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.
- **Ley 4/1990** de 29 de junio (BOE de 30 de junio) de Presupuestos Generales del Estado para 1990 que atribuye al Centro de Arte Reina Sofía (artículo 83) la categoría de organismo autónomo.

- **Real Decreto 535/1988** de 27 de mayo (BOE de 2 de junio) por el que el “Centro de Arte Reina Sofía” se configura como Museo Nacional.

General de los Museos Estatales

- **Orden de 18 de enero de 2000** (BOE de 26 de enero) 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 de 20 de enero de 1995** (BOE de 24 de enero) 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.
- **Orden de 20 de enero de 1995** (BOE de 24 de enero) por la que se establecen los precios públicos de determinados servicios prestados por los centros directivos y organismos autónomos del Ministerio de Cultura.
- **Orden del Ministerio de Cultura, de 28 de junio de 1994** (BOE de 1 de julio), modificada por las órdenes de 11 de octubre de 1996, 8 de octubre de 1998, Orden ECD/2618/2002, de 22 de octubre y Orden ECD/3156/2003, de 10 de noviembre (*Y, en lo relativo al precio público de entrada al MNCARS, modificada por la ORDEN CUL/1321/2006, de 3 de mayo y la Resolución de 5 de mayo de 2006*).
- Ley 16/1985, de 25 de Junio (BOE de 29 de junio) del **Patrimonio Histórico Español**.
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero (BOE de 28 de enero) de **desarrollo parcial de la Ley 16/1985**, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, modificado por Real Decreto 64/1994, de 21 de enero (BOE de 2 de marzo) y modificado el artículo 58 por el Real Decreto 162/2002, de 8 de febrero (BOE de 9 de febrero).
- 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.

- 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**, modificado por Real Decreto 496/1994, de 17 de marzo (BOE de 21 de marzo).

6. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Formas de presentación

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios del MNCARS 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, unidad responsable de la gestión de las mismas, 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 para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Cultura para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Efectos

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

Estas quejas 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.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. NIVELES O ESTÁNDARES 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.

Horarios

– Horario de apertura al público:

Lunes a sábado: de 10,00 a 21,00 h.

Domingo: de 10,00 a 14,30 h.

Martes: cerrado.

El horario de la taquilla finaliza quince minutos antes de la hora de cierre del museo.

Palacios de Velázquez y de Cristal (Parque del Retiro):

– De octubre a abril, incluidos:

Lunes a sábado, de 10,00 a 18,00 h.

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

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

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

Martes, cerrado.

Biblioteca y Centro de Documentación:

– Lunes a viernes: de 10 a 21 h.

Librería y tienda “La Central”:

– Lunes a sábado de 10 a 21 h.

Domingo de 10 a 14,30h.

Cafetería y restaurante:

– **Ampliación:**

Lunes de 10 a 21 h.

Miércoles a domingo de 10 a 02.30 h.

Martes, cerrado.

– **Edificio Sabatini:**

en horario de apertura del museo

– **Horario de oficinas:**

Lunes a viernes, de 9 a 14,30 h.

Días de cierre:

– El MNCARS permanece cerrado los días 1 y 6 de enero, 1 de mayo, 9 de noviembre, 24, 25 y 31 de diciembre.

Precios

Entrada general: 6 euros

Entrada reducida (con acreditación): 3 euros

- Titulares del carné joven
- Estudiantes mayores de 18 años
- Grupos vinculados a instituciones de carácter cultural o educativo constituidos por 15 o más miembros
- Ciudadanos de la Unión Europea miembros de familia numerosa
- Miembros de Asociaciones Nacionales o Internacionales de museos y crítica artística (ANABAD, APEME, ICOM, ICOMOS, AECA, AICA...) y Fundaciones de Amigos de otros museos.

Entrada gratuita:

- Sábado de 14,30 a 21,00 h.
- Domingo de 10,00 a 14,30 h.

Entrada gratuita (con acreditación):

- Menores de 18 años
- Mayores de 65 años, jubilados, y desempleados
- Miembros de la Asociación de Amigos del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía
- Profesores de la Unión Europea
- Periodistas
- Guías nacionales de turismo
- Personal adscrito a instituciones museísticas
- Ciudadanos de la Unión Europea miembros de familias numerosas si accede un adulto, y al menos, tres descendientes (o dos si uno de ellos es discapacitado), incluidos en el mismo título de familia numerosa
- Voluntariado cultural y educativo
- Pensionistas con invalidez permanente absoluta (sólo titulares)

Días de visita gratuita:

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

Espacios de acceso gratuito:

- Exposiciones del espacio "Producciones" (planta 1ª del edificio Sabatini)
- Palacio de Velázquez y Palacio de Cristal (Parque del Retiro)
- Biblioteca y Centro de Documentación

- Librería y tienda
- Cafetería y restaurante de la Ampliación

Precios especiales:

- **Abono Paseo del Arte:** 14,40 euros
Abono conjunto con el que se puede visitar, una vez, el MNCARS, el Museo del Prado y el Museo Thyssen-Bornemisza. Duración: 1 año. Este abono se solicita en las taquillas del Museo.
- **Tarjeta anual múltiple:** 36,06 euros
Con esta tarjeta se puede visitar el MNCARS, el Museo Nacional del Prado y los Museos Estatales adscritos a la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales, tantas veces como se desee a lo largo del año.
Esta tarjeta se solicita en el mostrador de Información del Edificio Sabatini.

Aviso: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2008, con motivo del “Año Iberoamericano de los Museos”, los ciudadanos de los países iberoamericanos podrán beneficiarse de las mismas exenciones y precios reducidos que los ciudadanos de la Unión Europea.

2. MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO, DE ACCESO AL SERVICIO Y DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN

2. 1. Medidas de igualdad de género:

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

2. 2. Medidas de acceso al servicio:

- **Señalización exterior e interior:** banderolas, carteles informativos y planos de situación.
- **Puntos de información al público:** en la zona de acceso del edificio Sabatini y de la Ampliación.

- **Servicio de azafatas:** atención personal para orientar e informar a los visitantes. Se encuentran tanto en las zonas de acceso como en los espacios de tránsito y en las salas expositivas.
- **Alquiler de audio-guías:** en la zona de acceso del edificio Sabatini y de la Ampliación (junto a Sala 0).
- **Servicio de guardarropa:** en la zona de acceso del edificio Sabatini y de la Ampliación.
- **Bancos para descanso y lectura en las zonas de paso**
- **Jardín abierto al público en el claustro del edificio Sabatini**
- **Sillas de ruedas** para el desplazamiento de personas con movilidad reducida. De uso gratuito y disponibles en el Botiquín (edificio Sabatini, planta 1ª) y en el guardarropa de la Ampliación.
- **Aseos adaptados** para usuarios de silla de ruedas.
- **Teléfonos:** junto al guardarropa de edificio Sabatini.
- **Cajero automático 4b:** junto al guardarropa del edificio Sabatini.

2. 3. Medidas de mejora de las condiciones de la prestación:

El MNCARS, a través del Departamento de Educación, ha puesto en marcha un conjunto de medidas para fomentar el disfrute de las colecciones del museo por parte de los visitantes con necesidades especiales. Los programas abarcan esencialmente dos colectivos:

- **Discapacidad visual:**
Se han desarrollado dos talleres educativos a partir de la combinación de información verbal y acceso táctil.
- **Discapacidad auditiva:**
El museo facilita de forma gratuita:
 - **Signoguías:**
Visita interactiva en soporte PDA que comprende una explicación en Lengua de Signos Españolas con subtítulos de las obras clave de la colección permanente.

– **Servicio de intérprete en Lengua de Signos Española:**

El servicio se facilita, previa solicitud por teléfono o correo electrónico, para participar en las actividades del Departamento de Educación (talleres, cursos, visitas guiadas...).

Otras medidas de mejora:

– **Reserva de asientos en los auditorios**

Servicio disponible, previa solicitud por teléfono o correo electrónico, para las personas con discapacidad que acuden a las actividades del Departamento de Educación.

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

3. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El MNCARS cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y cuenta con su propio Comité de Seguridad y Salud laboral, formado por representantes de la Administración y delegados sindicales de prevención de riesgos laborales. El museo dispone igualmente de un Manual de Autoprotección.

- Entre las medidas particulares que el MNCARS 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 ha impartido además 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.

4. INDICADORES UTILIZADOS PARA EVALUAR LA CALIDAD Y SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS

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 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 mes 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 siete días desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de acceso por parte de investigadores a los fondos museísticos contestadas en el plazo de ocho días desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS (Modo de formular reclamaciones)

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.

DATOS COMPLEMENTARIOS

1. DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES. FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

Dirección postal

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

Página WEB

www.museoreinasofia.es

Direcciones telefónicas, telemáticas

Centralita

Tel.: 91 774 10 00
Fax: 91 774 10 56

Registro General

registro.mncars@mcu.es

Comunicación

Tel.: 91 774 10 03
Fax: 91 774 10 09

Quejas y sugerencias

Tel.: 91 774 10 00 Extensión 2011
Fax: 91 774 10 11
quejas.mncars@mcu.es

Protocolo

Tel.: 91 774 10 08
91 774 10 00 Extensión 2025
Fax: 91 774 10 09
protocolo.mncars@mcu.es

Prensa

Tel.: 91 774 10 05
Fax: 91 774 10 09
prensa3.mncars@mcu.es

Reserva de grupos

Tel.: 91 774 10 04
91 774 10 00 Extensión 2012
Fax: 91 774 10 11
reservas.grupos.mnca@mcu.es
Fax: 91 774 10 11

Educación

Tel.: 91 774 10 79
Fax: 91 774 11 03
educación.mncars@mcu.es

Accesibilidad

Tel.: 91 774 10 00 Extensión 2033
Fax: 91 774 11 03
accesibilidad.mncars@mcu.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



Formas de acceso y medios de transporte públicos

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

2. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Dirección del MNCARS

Tel.: 91 774 11 00
Fax: 91 774 10 02
secretaria.direccion@mcu.es

3. OTROS DATOS DE INTERÉS

Real Asociación Amigos del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía (RAAMNCARS)

La RAAMNCARS es una asociación que tiene como fines sociales la promoción y apoyo de las actividades del MNCARS a través de medios tales como la donación de obras de arte, la organización y patrocinio de cursos, conferencias, viajes culturales, visitas guiadas, publicaciones, conciertos, etc.

Los diferentes tipos de socios (benefactores, protectores, de mérito, colaboradores y estudiantes) reciben una serie de beneficios en contraprestación por sus aportaciones, que constituyen un activo apoyo de la sociedad civil al enriquecimiento cultural.

Más información en:

www.amigosmuseoreinasofia.org
Tel.: 91 530 42 87
Fax: 91 774 10 77
asociacion@amigosmuseoreinasofia.org

Punto de información al visitante en la zona de entrada del edificio Sabatini.

Centro para la Difusión de la Música Contemporánea (CDMC)

El Centro para la Difusión de la Música Contemporánea –centro dependiente del Instituto de Artes Escénicas y de la Música del Ministerio de Cultura–, ofrece una programación de conciertos semanales (excepto los meses de agosto y septiembre) en el Auditorio 400 de la Ampliación.

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

Tel.: <http://cdmc.mcu.es/es/>
91 774 10 72
91 774 10 73
91 774 22 80
Fax: 91 774 10 75
cdmc@inaem.mcu.es

