

Museo del Prado

Carta de servicios

2016-2019



MUSEO NACIONAL
DEL PRADO



5	DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL MUSEO
	Datos identificativos Fines
7	SERVICIOS DEL MUSEO
	Colección permanente Exposiciones temporales Actividades culturales y educativas Visitas en grupo Centro de Estudios Acceso de los investigadores a los fondos museísticos y documentales Edición Página web Cesión de espacios Copias Centro de Atención al Visitante Servicios complementarios
13	DERECHOS DE LOS USUARIOS
15	PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS
17	NORMATIVA REGULADORA
19	QUEJAS Y SUGERENCIAS
21	COMPROMISOS DE CALIDAD
23	INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD
25	MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE ATIENDAN A LA DIVERSIDAD, QUE FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
27	SISTEMAS NORMALIZADOS DE SEGURIDAD, GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
29	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
31	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
	Condiciones de gratuidad y reducción Venta de entradas <i>online</i> y telefónica Accesos Direcciones y contactos Otros datos de interés Cómo llegar Web y redes sociales

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Museo Nacional del Prado es un organismo público de los previstos en la disposición adicional décima de la ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, pública y privada, para el cumplimiento de sus fines.

Es un Museo de titularidad estatal, adscrito al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte a través del ministro, que ostenta su presidencia.

Fue inaugurado en 1819 por orden de Fernando VII quien, alentado por su esposa, la reina María Isabel de Braganza, tomó la decisión de crear un Real Museo de Pinturas y Esculturas, asignándole como sede el edificio diseñado por el arquitecto Juan de Villanueva en 1785. El primer catálogo constaba de 311 pinturas, aunque para entonces en el Museo se guardaban ya 1.510 obras procedentes de los Reales Sitios. Las valiosísimas Colecciones Reales, germen de la colección del actual Museo del Prado, comenzaron a tomar forma en el siglo XVI bajo los auspicios del emperador Carlos V, y fueron sucesivamente enriquecidas por todos los monarcas que le sucedieron, tanto Austrias como Borbones. El Real Museo, que pasaría pronto a denominarse Museo Nacional de Pintura y Escultura y posteriormente Museo Nacional del Prado, fue incorporando a sus fondos las obras de los desaparecidos Museo de la Trinidad (1872) y Museo de Arte Moderno (1971), así como más de 2.300 pinturas y gran cantidad de esculturas, estampas, dibujos y piezas de artes decorativas a través de importantes legados, donaciones y compras, hasta alcanzar las cerca de 27.000 obras de arte que integran actualmente los fondos del Museo.

Pero no solo la colección ha crecido a lo largo de su historia, también el número de visitantes se ha incrementado considerablemente, y en especial en las últimas décadas. Por este motivo, el Museo se ha visto obligado a acometer sucesivas ampliaciones del Edificio Villanueva y, ya a finales del siglo XX, a incorporar edificios de su entorno, un proceso que culminaría con el ambicioso proyecto de ampliación llevado a cabo por Rafael Moneo (2001-2007). Esta actuación, junto a la rehabilitación y adecuación del Casón del Buen Retiro como Centro de Estudios, que agrupa los departamentos de Conservación, Biblioteca y Archivo y Documentación, ha aumentado la superficie del Museo del Prado hasta alcanzar los 45.322 metros cuadrados, conformando un 'campus' museístico que se completará en 2019, coincidiendo con el bicentenario de la Institución, con la incorporación del Salón de Reinos.

Esta evolución ha ido acompañada de una modernización del régimen jurídico administrativo de la Institución, cuyo definitivo impulso tuvo lugar en el año 2004 con la aprobación, por real decreto 433/2004 de 12 de marzo, del Estatuto del Museo del Prado, por el que se convirtió en organismo público con un estatuto específico.

FINES

El Museo Nacional del Prado tiene por objetivo la consecución de los siguientes fines:

- Garantizar la protección y conservación, así como promover el enriquecimiento y mejora de los bienes del Patrimonio Histórico Español adscritos al mismo.
- Exhibir ordenadamente las colecciones en condiciones adecuadas para su contemplación y estudio.
- Fomentar y garantizar el acceso a las mismas del público y facilitar su estudio a los investigadores.
- Impulsar el conocimiento y la difusión de las obras y de la identidad del patrimonio histórico adscrito al Museo, favoreciendo el desarrollo de programas de educación y actividades de divulgación cultural.
- Desarrollar programas de investigación y formación de personal especializado y establecer relaciones de colaboración con otros museos, universidades o instituciones culturales, organizando exposiciones temporales y desarrollando acciones conjuntas para el cumplimiento de sus fines.
Dichas relaciones de colaboración se desarrollarán preferentemente con las instituciones dependientes o vinculadas a las Administraciones Públicas, prestando especial atención a aquellas con mayor relevancia y proyección en el ámbito museístico.
- Prestar los servicios de asesoramiento, estudio, información 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, con personas físicas, en las condiciones y con los requisitos que reglamentariamente se determinen.

COLECCIÓN PERMANENTE

El Museo del Prado exhibe en la actualidad cerca de 1.500 obras: alrededor de 1.030 pinturas, 215 esculturas y 220 piezas de artes decorativas, dibujos y estampas, expuestos con carácter permanente.

Las salas del Edificio Villanueva ofrecen un panorama de la historia de la pintura europea desde el siglo XIII a principios del siglo XX, tanto de la escuela española, como de la italiana, flamenca, holandesa, francesa y alemana, con obras emblemáticas como *La Anunciación* de Fra Angelico, *El Lavatorio* de Tintoretto, *El Descendimiento* de Van der Weyden, *El jardín de las Delicias* del Bosco, *Carlos V en la batalla de Mühlberg* de Tiziano, *el Autorretrato* de Durero, *Las tres Gracias* de Rubens, *Las meninas* de Velázquez, *El sueño de Jacob* de Ribera, *El caballero de la mano en el pecho* del Greco o *Los fusilamientos* de Goya.

La mayoría de las esculturas expuestas son europeas y de época greco-romana, renacentista, barroca y de los siglos XVIII y XIX, junto con algunas piezas orientales y medievales.

De la colección de artes decorativas cabe destacar el llamado 'Tesoro del Delfín' así como las mesas y consolas de piedras duras del siglo XVIII, procedentes de las Colecciones Reales.

Por último, el Gabinete de Dibujos y Estampas alberga cerca de 10.000 dibujos, además de numerosas estampas y fotografías antiguas. Las escuelas mejor representadas son la española y la italiana, con ejemplos que van desde el siglo XV hasta finales del XIX, y en la que destaca el conjunto integrado por la obra gráfica de Goya con más de 1.000 obras entre dibujos, estampas y cartas autógrafas.

EXPOSICIONES TEMPORALES

El Museo del Prado presenta anualmente una programación continua de exposiciones de carácter temporal cuyos objetivos son, fundamentalmente:

- Ofrecer exposiciones de máxima calidad y atractivo para el visitante, articuladas principalmente en torno a su propia colección, que se conviertan en complemento de la visita a la Colección permanente.
- Complementar las líneas de investigación del Museo.
- Favorecer la colaboración en proyectos de intercambio de colecciones con otras instituciones nacionales e internacionales.
- Alcanzar nuevos públicos fuera de la sede del Museo y en el territorio nacional a través de exposiciones itinerantes con fondos pertenecientes a la colección, en el caso de los programas 'Prado itinerante' y 'Prado internacional'.

Generalmente, la actividad expositiva se desarrolla en las cuatro salas ubicadas en el Edificio Jerónimos.

ACTIVIDADES CULTURALES Y EDUCATIVAS

A lo largo del año, el Museo del Prado desarrolla una actividad educativa alrededor de la colección y las exposiciones temporales con el objetivo de facilitar la comprensión y el entendimiento de sus contenidos, mediante la adaptación de las actividades y los lenguajes utilizados a los distintos públicos y a sus intereses:

PÚBLICO GENERAL

1. Itinerarios didácticos

Recorridos en grupo por las salas del Museo, programados para enriquecer la visita, facilitar el aprendizaje del arte y suscitar el interés del visitante en algún aspecto concreto de las colecciones o algunas de las exposiciones temporales.

2. Claves para ver las exposiciones temporales

Breve charla didáctica para facilitar al público la visita autónoma a las exposiciones temporales.

3. Una obra. Un artista

Análisis de una obra de la colección en relación con su autor y su época, en la sala en la que se expone.

4. El Prado habla

Profesionales del Museo ofrecen una mirada diferente y subjetiva de una obra de la colección.

5. Visitas a la bóveda de Luca Giordano

Visitas guiadas a la Sala de Lectura de la Biblioteca, ubicada en el Casón del Buen Retiro, donde se encuentra la bóveda pintada por Luca Giordano hacia 1697 y que representa la Alegoría del Toisón de Oro.

6. El Prado restaura

Explicaciones didácticas acerca de algunas de las obras restauradas en los Talleres de Restauración del Museo, una vez que se vuelven a exponer al público.

7. La obra invitada

Con ocasión del préstamo temporal de una obra emblemática procedente de otra colección, se ofrece una breve explicación para situarla en su contexto histórico-artístico y en el contexto del Museo del Prado.

8. Ciclos de conferencias

Conferencias semanales programadas en torno a cinco grandes ejes: Temas de Arte, Colecciones, Exposiciones, Adquisiciones y Conmemoraciones.

9. Simposios y cursos especializados para público general, universitarios y especialistas

Actividades académicas impartidas por especialistas del ámbito universitario y del arte que profundizan en aspectos concretos de la colección y las exposiciones temporales.

10. Conciertos

PÚBLICO INFANTIL Y FAMILIAR

1. El Prado en familia

Visitas y talleres pensados para las familias.

2. Teatro infantil

Representaciones teatrales diseñadas especialmente para niños de 0 a 5 años.

3. El Prado en verano

Talleres semanales celebrados durante los meses de julio y agosto para niños de entre 6 y 13 años.

4. El Prado en Navidad

Diversas actividades destinadas a niños desde 4 años relacionadas con el ciclo de la Navidad.

PÚBLICO ESCOLAR

1. Programa 'El Arte de educar'

Desarrollado en colaboración con la Obra Social 'la Caixa' para atender las necesidades del colectivo escolar y del profesorado, 'El Arte de educar' ofrece distintas modalidades de visita a las colecciones del Museo del Prado, adaptadas a los distintos niveles educativos:

- Visitas taller (2.º de Educación Infantil y primer ciclo de Educación Primaria)
- Visitas dinamizadas (de 3.º de Educación Primaria a 4.º de eso)
- Visitas comentadas (Bachillerato)
- Visita libre, con el apoyo del material didáctico editado por el Museo

PÚBLICO JOVEN

1. El Prado joven

Actividad dedicada a jóvenes de 15 a 25 años, que pueden visitar las exposiciones temporales atendidos por licenciados en Historia del Arte que les explican los contenidos de cada muestra y responden a sus preguntas.

2. Talleres de dibujo

Programa para jóvenes de 15 a 25 años donde se plantea un estudio de las obras de arte del Museo a través del dibujo.

PÚBLICO DOCENTE

1. Formación del profesorado

Programa de cursos y visitas destinado a profesionales de la educación en activo que tengan interés en profundizar en el conocimiento del Museo del Prado y de sus colecciones.

VISITAS EN GRUPO

El Museo del Prado puede visitarse en grupo durante todo el horario de apertura, en las condiciones establecidas por la Institución:

- En todos los casos, es necesario realizar una reserva de día y hora de la visita a través del sistema de reserva y venta de entradas de la web del Museo (www.entradasprado.com), que deberá formalizarse 24 horas antes de la visita (48 en el caso de las visitas de 9 a 10 h)
- Los grupos deben ir acompañados por su propio guía o profesor.
- El número de integrantes por grupo es de entre 8 y 30 personas máximo, incluido el guía o profesor.
- El uso del sistema de guiado de grupo (micrófono y auriculares) es obligatorio, excepto para los estudiantes menores de 18 años.
- La duración máxima de la visita guiada es 1 hora y 30 minutos.
- En el caso de las exposiciones temporales, podrá variar el número máximo de integrantes establecido, así como los días y franjas horarias para la visita en grupo, en función de las características de cada muestra.

CENTRO DE ESTUDIOS

El Centro de Estudios del Museo del Prado es un centro de investigación especializado en Historia del Arte y en las colecciones del Museo.

FONDOS

1. Biblioteca

El Museo del Prado cuenta con una de las bibliotecas de arte más importantes de España, especializada en artes plásticas europeas (pintura, escultura, dibujo, grabado, artes decorativas) desde la Edad Media hasta el siglo XIX.

Alberga unos 75.000 títulos de monografías y 1.000 títulos de revistas, así como fondos de materiales audiovisuales y recursos electrónicos especializados. Posee también una interesante colección de unos 4.500 volúmenes de fondo antiguo (anteriores a 1900), procedentes sobre todo de las bibliotecas Cervelló y Madrazo. Todos estos fondos se encuentran accesibles en el catálogo *online*, consultable desde la página web del Museo.

2. Archivo

El fondo del Archivo del Museo del Prado está constituido por un conjunto de unas 4.200 cajas, que conservan la documentación producida por los distintos departamentos de la Institución desde sus orígenes, en el primer tercio del siglo XIX, hasta nuestros días.

Todo el contenido del Archivo está informatizado hasta el nivel de expediente y su consulta puede hacerse in situ en los terminales de la Sala de Lectura.

3. Documentación

El Servicio de Documentación recopila y organiza toda la información histórica, científica y técnica relacionada con las colecciones de arte del Museo y su historia. Esta infor-

mación es accesible en parte desde la Galería *online* y en su totalidad a través de los terminales situados en la Sala de Lectura. El Servicio de Documentación conserva, además, expedientes de información sobre las obras de arte.

SERVICIOS

- Consulta en sala (libre y gratuita, presentando un documento oficial de identidad y cumplimentando un impreso de solicitud de acceso con los datos personales y el tema de investigación).
- Reproducción de documentos, con la autorización del personal técnico del Museo, siempre que esté dentro de los límites que marcan su adecuada conservación, así como la Ley de Propiedad intelectual. Como regla general no se pueden fotocopiar materiales anteriores a 1900.
- Préstamo interbibliotecario y para exposiciones.
- Reserva en sala para el fondo bibliográfico moderno, con un plazo máximo de una semana.
- Visitas guiadas dirigidas a la comunidad universitaria.

ESCUELA DEL PRADO

La Escuela del Prado tiene como objetivo apoyar los proyectos de las Áreas de Conservación y Restauración, para la formación de potenciales conservadores y técnicos de museos, así como alentar y promocionar la investigación, el estudio y el disfrute del arte antiguo entre el público y los especialistas. En 2009 se creó la Cátedra del Prado y desde 2014 se celebran seminarios impartidos por profesionales de prestigio de dentro y fuera del Museo.

En 2015 se presentó por primera vez el programa completo de actividades de un año académico, con un incremento y diversificación de las mismas. Además de la Cátedra y los seminarios, incluye simposios, encuentros, un taller para jóvenes investigadores y un congreso internacional que exploran las múltiples y heterogéneas aproximaciones que permite la extraordinaria colección del Museo alentando reflexiones de índole estética, histórico-artística o científica, sin olvidar el relevante papel de los medios de comunicación a la hora de dar a conocer esta colección al gran público.

ACCESO DE LOS INVESTIGADORES A LOS FONDOS MUSEÍSTICOS Y DOCUMENTALES

FONDOS MUSEÍSTICOS

Los investigadores pueden acceder a toda la información sobre las colecciones artísticas del Museo del Prado a través del interfaz SAC (Sistema de Acceso a Colecciones), disponible en los terminales de la Sala de Lectura de la Biblioteca del Casón.

El acceso a los fondos museísticos está restringido a proyectos de investigación, previa autorización de la Dirección.

FONDOS DOCUMENTALES

El Museo facilita el acceso a cualquier información o documento relativo a la Institución y a las colecciones de su Biblioteca, Archivo y Servicio de Documentación para el estudio, la docencia o la investigación.

El contenido del Archivo puede consultarse en la base de datos (Mediasearch) accesible desde los terminales situados en la Sala de Lectura.

El catálogo de la Biblioteca puede consultarse en la página web del Museo o en los terminales de la Sala Auxiliar de Lectura (Absysnet).

Cuando la documentación no esté digitalizada se deberá cumplimentar el impreso correspondiente de solicitud y entregarlo al personal de la Biblioteca.

EDICIÓN

Las publicaciones del Museo del Prado responden al objetivo de dar a conocer la riqueza de sus colecciones al gran público, y constituyen además el principal canal de difusión de su labor de investigación y conservación. La actividad editorial de la Institución incluye:

- Catálogos razonados de las colecciones (ediciones en español o en español e inglés)
- Catálogos generales de las colecciones
- Catálogos de las exposiciones temporales (ediciones en español o en español e inglés)
- Boletín del Museo del Prado, anual (con textos en su idioma original y traducidos al español)
- Colección 'Cátedra Museo del Prado' (publicación de las conferencias impartidas en el Museo en el marco de la Cátedra)
- Colección 'Serie Uno' (presentación y estudio de obras singulares recientemente adquiridas por el Museo)
- Actas de los simposios y congresos (con textos en su idioma original)
- Publicaciones educativas / Material educativo
- Publicaciones digitales (antiguos catálogos generales del Museo y publicaciones idóneas para su difusión a través de la red)
- La Guía del Prado (guía oficial con 406 obras, en nueve idiomas)
- Guías de visita (en diez idiomas)
- Guías de la colección (en español o en español e inglés)
- Guías de las exposiciones temporales (en varios idiomas)
- Libros infantiles
- Selección de obras maestras (libros de presentación y regalo)
- Publicaciones sobre el edificio del Museo

PÁGINA WEB

Uno de los objetivos del Museo es expandir su presencia a través de distintos medios, en especial, por su gran alcance, de Internet. Para ello cuenta con una página web, en la que se ofrece:

- Información para la visita: horario, condiciones de acceso, exposiciones temporales, actividades, etc.
- Venta anticipada de entradas y reserva de visitas de grupo.
- Información detallada sobre la Institución, sus fondos y su historia, así como datos referentes a su gestión, de acuerdo a la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Acceso al catálogo documental de obras de la colección del Museo (imagen, ficha técnica, descripción, documentación técnica) y a contenido multimedia relativo a las mismas.
- Acceso a información detallada sobre las exposiciones con recursos divulgativos sobre las mismas.
- Acceso al catálogo *online* de la Biblioteca del Museo, a la Enciclopedia de la Fundación Amigos del Museo y al Boletín del Museo del Prado.
- Funcionalidades para guardar y compartir recorridos y obras seleccionadas por el usuario.

CESIÓN DE ESPACIOS

El Museo del Prado ofrece un servicio de visitas guiadas fuera del horario habitual de apertura dirigido a instituciones, empresas y particulares que deseen disfrutar de una experiencia exclusiva, recorriendo las salas de la colección permanente o las exposiciones temporales una vez que el Museo ha cerrado sus puertas al público.

La oferta incluye también la posibilidad de utilizar algunos de los espacios más singulares del edificio, como son el Auditorio, la Sala de las Musas o el Claustro de los Jerónimos, para la celebración de eventos y actos corporativos o culturales.

Tanto las visitas a museo cerrado como el alquiler de espacios están sujetos al pago de los precios y tasas correspondientes.

COPIAS

El Museo del Prado admite a copistas prácticamente desde su fundación, por considerar que la práctica de copiar las obras de los grandes maestros es fundamental para el aprendizaje artístico.

- La autorización anual tiene una tarifa de 30 € y permite el acceso gratuito al Museo.

- Por cada reproducción el copista debe abonar la cantidad de 100 €.
- El tiempo máximo para realizar la copia es de 6 semanas.

El Museo facilita el caballete a todos los copistas, que pueden trabajar de lunes a jueves, de 10:00 a 20:00 horas, excepto en días festivos y periodos de máxima afluencia de público.

CENTRO DE ATENCIÓN AL VISITANTE

El público del Museo tiene a su disposición un servicio de información telefónica y venta anticipada de entradas y reservas de visitas en grupo para preparar la visita, a través del teléfono 902 107 077 y del canal de venta de entradas de la web.

El horario de atención telefónica del Centro de Atención al Visitante es de lunes a domingo de 9:00 a 20:00 horas, todos los días del año excepto el 1 de enero y el 25 de diciembre.

El servicio de venta y reserva de entradas *online*, al que se accede a través de la web, está en funcionamiento 24 horas todos los días del año.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CONSIGNA Y GUARDARROPA

Servicio gratuito de consigna y guardarropa para que los visitantes depositen sus prendas de abrigo, bolsos, paraguas u otros objetos personales, por comodidad o si por su tamaño o por motivos de seguridad no pueden introducirse en las salas.

Las consignas están ubicadas en todos los accesos al edificio y permanecen operativas siempre que la puerta correspondiente esté abierta al público.

PUNTOS DE INFORMACIÓN

Ubicados en sus dos principales accesos, Vestíbulo de los Jerónimos y Rotonda Alta de Goya, el personal de los puntos de información ofrece a las personas que lo requieran información personalizada para la visita, así como planos y material divulgativo:

- Plano del Museo en español, catalán, euskera, gallego, valenciano, alemán, coreano, chino, inglés, francés, italiano, japonés, portugués y ruso.
- Folleto de las exposiciones temporales en español e inglés.
- Folleto de temporada en español e inglés.
- Folleto de actividades mensual en español.
- Juego de pistas, material didáctico en español e inglés para las visitas en familia con niños de 8 a 12 años.

AUDIOGUÍAS

En los mostradores de audioguías del Museo, situados en el Vestíbulo de los Jerónimos, la Sala de las Musas y la Rotonda Alta de Goya, se pueden alquilar los siguientes dispositivos de apoyo a la visita:

- Audioguía de la colección en español, catalán, euskera, gallego, alemán, coreano, chino, inglés, francés, italiano, japonés, portugués y ruso.
- Audioguía de las exposiciones temporales en español e inglés.
- Audioguía infantil en español e inglés.
- Sistema de guiado de grupo: micrófono y auriculares.
- Otros dispositivos adaptados (véase Accesibilidad).

BANCO DE IMÁGENES

Las personas interesadas en adquirir reproducciones de alguna de las obras de la colección para ser usadas en ámbitos editoriales, académicos o comerciales pueden consultar el Banco de Imágenes del Museo, *online* (<http://www.bancodeimagenesmuseodelprado.com>).

El Banco de Imágenes también gestiona los permisos para realizar fotografías en el Museo.

CAFÉ PRADO

Servicio de cafetería y restaurante

Debido a la ubicación del Café Prado en el Vestíbulo de Jerónimos, es necesario haber adquirido una entrada para acceder al mismo. En los meses de verano se abre al público la 'Terraza Prado', situada en el exterior, junto a la Puerta de Jerónimos, de acceso libre para todo el público.

TIENDA

Además de las publicaciones del Museo del Prado, libros relacionados con su historia y sus colecciones, en las tiendas del Museo se puede comprar una amplia gama de objetos y recuerdos inspirados en la colección y las exposiciones temporales, postales, posters y también impresiones a la carta de alta calidad de las reproducciones oficiales de obras del Museo.

Debido a su ubicación en el interior del edificio, es necesario haber adquirido una entrada para acceder a la misma. La Tienda Prado tiene servicio *online* (<http://www.tienda-prado.com/>) y realiza envíos a todo el mundo.

3.1. 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).

3.2. 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).
- Acceso electrónico a los servicios públicos (artículo 6 de la ley 11/2007, de 22 de junio).
- Solicitar y obtener la información pública, en los términos y condiciones regulados por la ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes (artículo 35.k de la LRJPAC).

3.3. DERECHOS ESPECÍFICOS

Igualmente los usuarios tendrán derecho a:

- Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita, quedando estos 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.
- Acceder gratuitamente o mediante tarifa reducida, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

Los visitantes del Museo podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

- El libro oficial de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- El folleto 'Tu opinión nos interesa', disponible en los puntos de información.
- Los cuestionarios de satisfacción sobre las condiciones de prestación de los servicios que el Museo ponga a disposición de los usuarios.
- La sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, habilitada para la presentación de reclamaciones *online*.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Museo a través de correo postal o email.
- Las cuentas del Museo del Prado en las principales redes sociales.

NORMATIVA ESPECÍFICA DEL MUSEO NACIONAL DEL PRADO

- Ley 46/2003, de 25 de noviembre, reguladora del Museo Nacional del Prado (BOE de 26 de noviembre).
- Real Decreto 433/2004, de 12 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto del Museo Nacional del Prado (BOE de 20 de marzo).
- Real Decreto 1713/2011, de 18 de noviembre, por el que se modifica el Estatuto del Museo Nacional del Prado, aprobado por Real Decreto 433/2004, de 12 de marzo (BOE de 2 de diciembre).

NORMATIVA RELATIVA A PRECIOS

- Resolución de 23 de mayo de 2016, del Museo Nacional del Prado, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Permanente del Real Patronato del Museo Nacional del Prado, en el que se establecen los precios públicos de entrada al Museo (BOE de 28 de mayo).
- Resolución de 22 de febrero de 2013, del Museo Nacional del Prado, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Permanente del Real Patronato por el que se establecen los precios por prestación de servicios y actividades del Museo (BOE de 28 de febrero).

En caso de que se produjera alguna modificación en los precios, se informará debidamente a los usuarios a través de todos los canales informativos del Museo.

NORMATIVA GENERAL DE LOS MUSEOS ESTATALES

- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), del 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 del 28), por la 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 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.
- 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.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre (BOE del 10), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 10/2015 de 26 de mayo (BOE del 27), para la salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial.

FORMAS DE PRESENTACIÓN

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según el procedimiento establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en el punto de información del Vestíbulo de Jerónimos del Museo, donde se ubica el libro oficial de quejas y sugerencias, o en el Registro General, en la calle Ruiz de Alarcón 23, así como en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico a atencion.visitante@museodelprado.es
- Por correo postal:
Atención al Visitante
Museo Nacional del Prado
C/ Ruiz de Alarcón 23
28014 Madrid
- En la sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los empleados públicos responsables en su formulación.

EFECTOS

Una vez presentadas las quejas y sugerencias en los modos señalados, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Por su parte, el Museo transmitirá el motivo de la reclamación a los responsables de los servicios afectados en cada caso, con el fin de poner en marcha las acciones de mejora necesarias para seguir fomentando la calidad percibida por el público.

Las quejas y sugerencias 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 condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

El Museo ofrece sus servicios con unos compromisos de calidad que se especifican a continuación:

- Realizar al menos 5 exposiciones temporales al año.
- Realizar al menos 10 actividades culturales o educativas al año.
- Proporcionar al visitante información puntual sobre las colecciones, las exposiciones temporales y las actividades culturales y servicios a través de su página web, www.museodelprado.es, actualizada diariamente.
- Facilitar información personalizada para la visita al Museo a través del Centro de Atención al Visitante (tel. 902107077), con un plazo máximo de respuesta de 5 minutos.
- Poner a disposición del visitante, de manera gratuita:
 - Planos del Museo en español, inglés, francés, italiano, alemán, portugués, japonés, ruso, chino, coreano, catalán, valenciano, gallego y euskera
 - Folletos de las exposiciones temporales en español e inglés.
 - Folletos informativos trimestrales y mensuales en español.
 - ‘Juego de pistas’ para las visitas familiares
 - Dossiers ‘El Arte de educar’ para visitas escolares autónomas.
- Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.
- Responder a las solicitudes de los investigadores para acceder a los fondos museísticos en un plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción.
- Responder a las solicitudes para acceder a los fondos documentales en un plazo máximo de 1 día hábil desde su recepción.
- Responder a las solicitudes de visitas privadas y celebración de eventos en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.
- Responder a las solicitudes de realización de copias pictóricas en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción.

El Museo evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta el número de:

- Exposiciones temporales celebradas durante el año.
- Actividades culturales y educativas celebradas durante el año.
- Actualizaciones realizadas en su página web de la información referente a las colecciones, las exposiciones temporales y las actividades culturales y servicios del Museo.
- Personas atendidas por el Centro de Atención al Visitante en un plazo máximo de respuesta de 5 minutos y porcentaje sobre el total.
- Planos o folletos editados, con desglose por idioma, y quejas formuladas por los visitantes por ausencia de planos o folletos.
- Solicitudes de reserva de visitas para grupos respondidas en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de los investigadores para acceder a los fondos museísticos respondidas en un plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes para acceder a los fondos documentales respondidas en el plazo máximo de 1 día hábil desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de visitas privadas y celebración de eventos respondidas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de realización de copias pictóricas respondidas en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias de los visitantes respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción en el Museo 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 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

Para asegurar la igualdad de género, el Museo Nacional del Prado 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.

MEDIDAS DE ACCESO AL SERVICIO Y DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN

Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones de prestación del servicio, el Museo dispone de:

- Señalización exterior e interior
- Bancos y áreas de descanso
- Sala de lactancia
- Cambiador de bebé en todos los aseos

En cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad o necesidades especiales, el Museo ofrece los siguientes servicios y facilidades:

- Preferencia en el acceso y en la adquisición de entradas en las taquillas 1 y 2.
- Ascensores accesibles, rampas y plataformas que permiten acceder a todos los espacios públicos, excepto a las salas del Tesoro del Delfín, cuyo acceso está actualmente dificultado por escalones pero que en el curso de 2016 será trasladado a salas accesibles.
- Aseos adaptados en todas las plantas del edificio, convenientemente señalizados.
- Préstamo gratuito de sillas de ruedas, sillitas de bebé y bastones en las consignas.

- Signoguías, audioguías con bucle magnético y audioguías con audiodescripción.
- Bucle magnético en el Auditorio.
- Programa educativo 'El Prado para todos' con actividades específicas, didácticas y de creación artística para públicos con discapacidad física, sensorial o intelectual:
 - Actividades inclusivas en LSE (Conferencias, Claves, Itinerarios, El Prado en familia, El Prado joven)
 - Equipo de amplificador de audio para asistir a los itinerarios didácticos, 'Una obra. Un artista' y 'El Prado habla'.
 - Actividades para personas con discapacidad visual: visitas guiadas.
 - Programas específicos de actividades para centros e instituciones de atención a personas con discapacidad intelectual, daño cerebral y/o enfermedades neurodegenerativas, realizadas por educadores especialistas.
- Las solicitudes para participar en las actividades y programas específicos de 'El Prado para todos' se deben dirigir al Área de Educación del Museo.
- Acceso permitido al Museo con perros guía o animales auxiliares terapéuticos con la acreditación correspondiente.
- Web accesible.

COMPROMISO ÉTICO DE ACTUACIÓN DEL PERSONAL

Para asegurar una óptima atención al público, el personal de acogida del Museo debe conocer y actuar de acuerdo a los principios básicos de la atención al visitante establecidos.

10. SISTEMAS NORMALIZADOS DE SEGURIDAD, GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

SEGURIDAD

La función primordial de la Jefatura de Seguridad del Museo del Prado es la protección integral de las personas y de todos los bienes y edificios adscritos a la Institución.

Esta protección integral se desarrolla, por una parte, sobre la base del análisis de riesgos que comporta el propio espacio físico y, por otra, sobre las peculiaridades de los bienes a proteger.

Además, el Museo dispone de un Plan de Autoprotección conforme a lo dispuesto en la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos, instalaciones o dependencias dedicadas a actividades que pueden dar origen a situaciones de emergencia.

GESTIÓN DE CALIDAD

Con el fin de garantizar la correcta atención al público del Museo y garantizar el cumplimiento de los protocolos establecidos, todos los servicios de acogida y atención al visitante trabajan de acuerdo a los manuales de servicio del Sistema Integral de Calidad de los Servicios de Acogida y Atención al Visitante.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Las actuaciones desarrolladas por el Museo del Prado en relación con la gestión medioambiental son:

- Recogida de papel y cartón en contenedores en las distintas plantas del edificio administrativo del Museo para reciclar.
- Proceso de sustitución del sistema de iluminación de las salas expositivas por tecnología Led.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en salas y almacenes.
- Reciclaje de tóneres y cartuchos de impresoras.
- Traslado periódico a vertederos autorizados de los residuos procedentes de los elementos que integran los sistemas de climatización del Museo (filtros de carbón, baterías).
- Educación en prácticas ecológicas: utilización de material reciclado en los talleres infantiles.
- Recogida de folletos y planos del Museo del Prado para su reutilización.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores del Organismo, así como la de los trabajadores de otras empresas que presten servicio en el mismo, e integrar la prevención de riesgos laborales tanto en el conjunto de actividades como en todos los niveles jerárquicos del mismo, según lo dispuesto en la Ley de Prevención de Riesgos laborales, el Museo del Prado dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales recogido en el Manual de la Prevención de Riesgos Laborales del Organismo y se desarrolla mediante un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.

El Museo del Prado cuenta además con un servicio médico permanentemente atendido durante el horario de apertura al público para prestar asistencia sanitaria a los visitantes y a quienes desarrollan su trabajo en el Museo, ante las incidencias que puedan producirse.

Los ciudadanos que consideren que el Museo del Prado ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación a la Dirección del Museo, unidad responsable de la misma, que le contestará por escrito:

Museo Nacional del Prado
Atención al Visitante
Ruiz de Alarcón 23
28014 Madrid
atencion.visitante@museodelprado.es

En el 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 subsanar la deficiencia detectada.

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

HORARIOS

De lunes a sábado de 10:00 a 20:00 h
 Domingos y festivos de 10:00 a 19:00 h
 Días de cierre: 1 de enero, 1 de mayo y 25 de diciembre
 Días con horario especial (de 10:00 a 14:00 h):
 6 de enero, 24 y 31 de diciembre

El desalojo de las salas comienza 10 minutos antes del cierre.

Biblioteca y Archivo del Museo

- Mañanas
De lunes a jueves, de 9:00 a 15:00 h
Viernes, de 9:00 a 14:30 h
- Tardes
Lunes y miércoles, de 15:00 a 18:00 h
- Verano (desde el 16 de junio al 15 de septiembre)
De lunes a viernes, de 9:00 a 14:30 h

Cafetería

De lunes a sábado de 10:00 a 19:30 h
 Domingos y festivos de 10:00 a 18:30 h

PRECIOS

- Entrada general: 15 €
- Entrada reducida: 7,5 €
- Entrada '2 visitas en un año': 22 €
- Entrada + ejemplar 'La Guía del Prado': 24 €
- A partir de 100 entradas individuales: bonificación de 1 €/entrada
- Entrada 'Visita de 9 a 10 h': 50 €/persona
- Abono Paseo del Arte: 28 €
- Tarjeta anual de Museos Estatales: 36,06 €

Con motivo de determinadas exposiciones temporales, los precios de entrada podrán ser modificados durante el tiempo que dure la muestra.

En caso de que se produjera alguna modificación en los precios, se informará debidamente a los usuarios a través de todos los canales informativos del Museo.

CONDICIONES DE GRATUIDAD Y REDUCCIÓN**ENTRADA REDUCIDA**

1. Las personas que pertenezcan a los colectivos que a continuación se detallan, podrán acceder al Museo en horario de lunes a sábado de 10:00 a 18:00 horas, y

domingos y festivos de 10:00 a 17:00 horas con la entrada reducida:

- Personas mayores de 65 años.
- Titulares del carné joven.
- Miembros de familias numerosas según dispone el artículo 2 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias numerosas y Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, que desarrolla la citada ley.

La acreditación de la condición de miembros de alguno de estos colectivos habrá de hacerse mediante la presentación en taquilla del documento oficial correspondiente, válido y actualizado, en cada caso.

2. Para todos los visitantes a las exposiciones temporales:

De lunes a sábado de 18:00 a 20:00 horas y domingos y festivos de 17:00 a 19:00 horas se aplicará el 50% en el precio de la entrada correspondiente.

ENTRADA GRATUITA

1. La entrada al Museo será gratuita para las personas que a continuación se enumeran, en horario de lunes a sábado de 10:00 a 20:00 horas, y domingos y festivos de 10:00 a 19:00 horas, previa acreditación de la condición de miembro de alguno de los colectivos citados, con la presentación en taquilla del documento oficial correspondiente, válido y actualizado, en cada caso:

- Estudiante de entre 18 y 25 años
- Menor de 18 años
- Persona con discapacidad, de acuerdo con la definición que realiza el artículo 4 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley general de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión social. También podrá acceder al Museo de forma gratuita la persona que lo acompañe, siempre y cuando ésta sea imprescindible para que aquél pueda realizar su visita.
- Persona en situación legal de desempleo.
- Miembro de las entidades siguientes:
 - Real Patronato del Museo Nacional del Prado
 - Fundación Amigos del Museo del Prado
 - APME (Asociación Profesional de Museólogos de España)
 - ANABAD (Asociación Nacional de Archiveros, Bibliotecarios y Museólogos)
 - AEM (Asociación Española de Museólogos)
 - ICOM (Consejo Internacional de Museos)

- Real Academia de la Historia
 - Real Academia de las Bellas Artes de San Fernando
 - Real Academia Española
 - Personal que presta sus servicios en los Museos Estatales adscritos al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
 - Personal docente, según lo establecido en el artículo 104 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
 - Grupos familiares integrados por al menos un adulto y tres descendientes (o dos, si uno de ellos tiene alguna discapacidad), incluidos en el mismo título de familia numerosa, según dispone el artículo 2 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias numerosas y Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, que desarrolla la citada ley.
 - Guías oficiales de turismo
 - Periodistas
 - Personal de la Biblioteca Nacional y miembros de la Fundación Amigos de la Biblioteca Nacional
 - Personal del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía
 - Personal del Museo Thyssen-Bornemisza
2. Para todos los visitantes a la colección permanente:
- De lunes a sábado de 18:00 a 20:00 horas y domingos y festivos de 17:00 a 19:00 horas. En el supuesto de que se modifique el horario de apertura se adaptará el horario de gratuidad a dicha modificación, manteniéndose el criterio de reservar las dos últimas horas a este régimen de acceso.
 - El día 19 de noviembre, aniversario del Museo, así como la celebración del Día Internacional de los Museos, la totalidad del horario de apertura será gratuito.
 - Otras posibles celebraciones de carácter cultural en las que el Museo participe, como la celebración de la Fiesta Nacional, la Noche de los Museos o la Noche en blanco, también podrán contar con horario de gratuidad en las horas establecidas, previa autorización del Director.
3. Para las exposiciones temporales no será de aplicación el régimen de gratuidad establecido en el punto 2.

Entrada con autorización especial

La Dirección del Museo podrá autorizar, con carácter puntual, acceso gratuito o reducido a las personas, asociaciones, empresas, instituciones o grupos profesionales u otros colectivos de carácter social, cuya visita, por su relevancia y vinculación con el Museo, pueda redundar en beneficio de la Institución.

En caso de que se produjera alguna modificación de las condiciones de gratuidad y reducción, se informará debidamente a los usuarios a través de todos los canales informativos del Museo.

VENTA DE ENTRADAS *ONLINE* Y TELEFÓNICA

Venta anticipada de entradas a través de la web del Museo y del teléfono 902 10 70 77.

La acreditación de la condición de miembro de alguno de los colectivos beneficiarios de reducción o gratuidad deberá efectuarse en taquilla el día de la visita, mediante la presentación del documento oficial correspondiente, válido y actualizado, en cada caso. Si la acreditación no fuese válida, el visitante tendrá que abonar la diferencia y adquirir una entrada general.

La compra anticipada, *online* o telefónica, de entradas implica una comisión en concepto de gastos de gestión.

En las operaciones de compra de paquetes de más de 100 entradas individuales de tarifa general, los gastos de gestión están incluidos en el precio total.

ACCESOS

Puerta de Jerónimos

C/ Felipe IV s/n

Visitante individual y grupos con entrada general

Titulares de la tarjeta de la Fundación Amigos del Museo del Prado e invitados

Titulares de tarjeta VIP de patrocinadores del Museo Nacional del Prado

Titulares de la tarjeta Madrid Card

Puerta de Goya

C/Felipe IV s/n

Visitante individual

Puerta de Murillo

Plaza de Murillo

Grupos educativos y grupos con entrada reducida, y visitantes individuales

Visitas-taller del programa 'El Arte de educar'

Galería Jónica Sur (Puerta de Velázquez)

Paseo del Prado s/n

Visitas comentadas y dinamizadas del programa 'El Arte de educar'

DIRECCIONES Y CONTACTOS

MUSEO NACIONAL DEL PRADO
 Paseo del Prado s/n. 28014 Madrid
 Teléfono: 902107077
 Correo electrónico: info@museodelprado.es
 Página Web: www.museodelprado.es

Información:
 902107077 / info@museodelprado.es

Oficinas
 C/ Ruiz de Alarcón 23. 28014 Madrid
 Teléfono (centralita): 91 3302800
 Fax: 91 3302856

Centro de Estudios
 Casón del Buen Retiro
 C/ Alfonso XII 28. 28014 Madrid

Accesibilidad:
atencion.visitante@museodelprado.es
elpradoparatos@museodelprado.es

Banco de Imágenes:
info@bancodeimagenesmuseodelprado.com

Biblioteca:
biblioteca@museodelprado.es

Archivo:
archivo@museodelprado.es

Centro de documentación:
documentacion@museodelprado.es

Cesión de espacios y visitas privadas:
visita.privada@museodelprado.es

Comunicación (prensa y redes sociales):
area.comunicacion@museodelprado.es

Conservación:
consultas.coleccion@museodelprado.es

Educación:
informacion.educacion@museodelprado.es

Oficina de copias:
oficina.copias@museodelprado.es

Quejas y sugerencias:
atencion.visitante@museodelprado.es

Visitas en grupo:
 902107077

Tienda:
tiendaprado@museodelpradodifusion.es

Web:
web@museodelprado.es

OTROS DATOS DE INTERÉS

Fundación Amigos del Museo del Prado
 C/ Ruiz de Alarcón 21 bajo. 28014 Madrid
 Teléfono: 91 4202046
info@amigosmuseoprado.org
www.amigosmuseoprado.org

Cómo llegar

Autobuses: Líneas 9, 10, 14, 19, 27, 34, 37 y 45.

Metro: Estaciones Banco de España y Atocha

Tren y Cercanías: Estación de Atocha RENFE y Recoletos

Aparcamiento: Plaza de las Cortes



WWW.MUSEODELPRADO.ES

Colección

<https://www.museodelprado.es/coleccion>

Explora la colección

<https://www.museodelprado.es/coleccion/obras-de-arte>

Enciclopedia *online*

<https://www.museodelprado.es/aprende/enciclopedia>

Biblioteca digital

<https://www.museodelprado.es/aprende/biblioteca/biblioteca-digital>

Goya en el Prado

<https://www.goyaenelprado.es>

Actividades

<https://www.museodelprado.es/actualidad/agenda>

Vídeo

<https://www.museodelprado.es/actualidad/videos>

APPS

Guía del Prado

<https://www.museodelprado.es/apps/guia-del-prado>

Second Canvas Museo del Prado

<https://www.museodelprado.es/apps/second-canvas-museo-del-prado>

Photo Prado

<https://www.museodelprado.es/apps/photo-prado>

Itunes U

<https://itunes.apple.com/es/institution/museo-nacional-del-prado/id890879683>

REDES SOCIALES

Facebook

<https://www.facebook.com/museonacionaldelprado>

Twitter

<https://twitter.com/museodelprado>

Google +

<https://plus.google.com/+MuseoNacionaldelPrado/>

Youtube

<https://www.youtube.com/user/museodelprado>

ArtBabble

<http://www.artbabble.org/partner/museo-nacional-del-prado>

Pinterest

<http://www.pinterest.com/museodelprado/>

Storify

<http://storify.com/museodelprado>

La Dirección del Museo Nacional del Prado es responsable de la Carta de Servicios y se encarga de velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Madrid, 31 de mayo de 2016

