

Museo del Prado

Carta de servicios

2023-2026



MUSEO NACIONAL
DEL **PRADO**



ÍNDICE

- 4 **DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL MUSEO**
 - Datos identificativos
 - Fines
- 5 **SERVICIOS DEL MUSEO**
 - Colección permanente
 - Exposiciones temporales
 - Actividades culturales y educativas
 - Centro de Estudios
 - Biblioteca, Archivo y Centro de Documentación
 - Acceso de los investigadores a los fondos museísticos y documentales
 - Edición
 - Página web
 - Cesión de espacios
 - Copias
 - Centro de Atención al Visitante
 - Servicios complementarios
 - Consigna y guardarropa
 - Puntos de información
 - Audioguías
 - Banco de Imágenes
 - Café Prado
 - Tienda
- 10 **DERECHOS DE LOS USUARIOS**
 - Derechos constitucionales
 - Derechos genéricos
 - Derechos específicos
- 11 **PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS**
- 12 **NORMATIVA REGULADORA**
 - Normativa específica del Museo Nacional del Prado
 - Normativa relativa a precios y tasas
 - Normativa general de los Museos Estatales
- 13 **QUEJAS Y SUGERENCIAS**
 - Formas de presentación
 - Efectos
- 14 **COMPROMISOS DE CALIDAD**
- 15 **INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD**
- 16 **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
 - Medidas de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación
 - Compromiso ético de actuación del personal

- 17 **SISTEMAS NORMALIZADOS DE SEGURIDAD, GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**
 - Seguridad
 - Gestión de calidad
 - Gestión medioambiental
 - Prevención de riesgos laborales
- 18 **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**
- 19 **INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**
 - Horarios
 - Precios
 - Condiciones de gratuidad y reducción
 - Entrada reducida
 - Entrada gratuita
 - Venta de entradas *on-line*
 - Accesos
 - Direcciones y contactos
 - Otros datos de interés
 - Fundación Amigos del Museo del Prado
 - Cómo llegar
 - Aparcamiento
 - Web y redes sociales
- 34 **CÓMO LLEGAR**
- 34 **WEB Y REDES SOCIALES**

DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL MUSEO

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Museo Nacional del Prado (MNP) es un organismo público 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 Cultura y Deporte a través del ministro, que ostenta su presidencia.

El MNP abrió al público 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, todas de autores españoles, 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, 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 (1868) 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 más de 30.000 obras de arte que integran actualmente los fondos del MNP.

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 MNP se ha visto obligado a acometer sucesivas ampliaciones del Edificio Villanueva y, ya a finales del siglo XX, a incorporar edificios de sus alrededores entre los que se destaca el ambicioso proyecto de ampliación llevado a cabo por Rafael Moneo en torno al Claustro de Los Jerónimos (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, aumentó la superficie del MNP hasta alcanzar los 45.322 metros cuadrados, conformando un 'campus' museístico que se completará en los próximos años con la apertura al público del Salón de Reinos, inmueble adscrito al Museo en el año 2015 y que actualmente es objeto de rehabilitación arquitectónica y adecuación museística.

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.

SERVICIOS DEL MUSEO

COLECCIÓN PERMANENTE

El MNP exhibe en la actualidad cerca de 1.950 obras: 1.396 pinturas, 292 esculturas y 257 piezas de artes decorativas expuestas con carácter permanente.

Las salas del Edificio Villanueva ofrecen un panorama de la historia de la pintura europea desde el siglo XII hasta 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 motivos de conservación la obra en papel -dibujos, estampas y fotografía antigua- no se exhibe de forma permanente. El Gabinete de Dibujos y Estampas alberga cerca de 11.000 dibujos, 7.000 estampas, y más de 9.500 fotografías antiguas. Destaca el conjunto integrado por la obra gráfica de Goya con más de 1.000 obras entre dibujos, estampas y cartas autógrafas. Algunas de estas piezas se pueden contemplar en las exposiciones temporales organizadas periódicamente, o bien directamente en el Gabinete de Dibujos y Estampas previa solicitud de cita.

EXPOSICIONES TEMPORALES

El MNP 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 MNP 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. VISITAS

Itinerarios, recorridos y charlas que enriquecen la visita, facilitan el aprendizaje del arte y suscitan el interés en diferentes aspectos de la Colección, las exposiciones y la museología del Prado.

2. CLAVES PARA VER LAS EXPOSICIONES TEMPORALES

Charlas en la sala de conferencias que explican las exposiciones y facilitan al público la visita autónoma a las mismas.

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. 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.

5. LA OBRA INVITADA

Con ocasión del préstamo temporal de obras emblemáticas procedentes de otras instituciones, se ofrece una breve explicación para situarla en su contexto histórico-artístico y en el contexto del Museo.

6. CICLOS DE CONFERENCIAS

Programa anual de conferencias que se articula en torno a la Colección, las exposiciones temporales, las adquisiciones, las conmemoraciones y los temas de Arte relacionados con el Museo.

7. CURSOS ESPECIALIZADOS

Impartidos por especialistas que profundizan en aspectos concretos de la Colección y las exposiciones temporales.

8. ACCIÓN CULTURAL

Danza, música, teatro y acciones artísticas permiten contextualizar y completar la percepción de las colecciones apelando a los sentidos y a otros ámbitos del conocimiento.

El Museo se transforma en un espacio cultural en el que todos los públicos pueden disfrutar de una programación complementaria a las propuestas expositivas.

PÚBLICO INFANTIL Y FAMILIAR

1. EL PRADO EN FAMILIA

Visitas, talleres y otras actividades pensadas para las familias.

2. EL PRADO EN VERANO

Talleres semanales celebrados durante julio para niños de entre 6 y 12 años.

3. ACTIVIDADES PARA FAMILIAS EN NAVIDAD

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

PÚBLICO ESCOLAR

Programa de visitas y actividades para escolares que atiende las necesidades de estudiantes y profesores. Ofrece distintas modalidades de visita a las colecciones del Museo, adaptadas a los distintos niveles educativos, desde Infantil a Bachillerato.

JÓVENES

Visitas, talleres y encuentros dirigidos a jóvenes de 15 a 25 años.

DOCENTES

Actividades y cursos destinados a profesionales de la educación con interés en profundizar en el conocimiento del Museo del Prado y sus colecciones.

COMUNIDAD

1. PRADO SOCIAL

Programa que busca facilitar la participación igualitaria de colectivos en situación de vulnerabilidad social, tales como personas privadas de libertad, personas migrantes o refugiadas, personas sin hogar, mujeres del ámbito rural, jóvenes tutelados o con identidades no heteronormativas, etc.

2. PRADO INCLUSIVO

Programa destinado a facilitar el acceso y fomentar la participación inclusiva de personas con diversidad funcional cognitiva, sensorial o física.

VISITA EN GRUPO

El MNP puede visitarse en grupo durante todo el horario de apertura. Para ello es imprescindible reserva de día y hora y compra de entradas previa a través del sistema de reserva y venta de entradas de la web del Museo.

El número de integrantes de grupos será de 8 a 30 personas, incluido el guía o profesor, para las visitas a la Colección. En el caso de las exposiciones temporales, podrá variar el máximo de personas así como los días y franjas horarias establecidas, en función de las características de cada muestra.

CENTRO DE ESTUDIOS

La experiencia adquirida por el Centro de Estudios del Prado desde que en 2009 se celebrara la primera Cátedra del Prado ha dotado de un perfil muy reconocible a esta área del Museo por su atención a los estudios avanzados. También las becas de formación e investigación que el Museo convoca se han visto notablemente reforzadas en los últimos años y han permitido consolidar su Centro de Estudios como espacio dedicado al intercambio investigador, la colaboración con instituciones universitarias y científicas y la formación especializada.

Desde el Centro de Estudios del Prado se programan la Cátedra, cursos y conferencias para el público general y toda la actividad académica del Museo -seminarios, coloquios, encuentros científicos, congresos, etc.-, así como las estancias de formación e investigación que facilita. Pone a disposición de estudiantes e investigadores un amplio elenco de becas, además de programas de estancias profesionales, ayudas a investigadores visitantes y prácticas formativas.

Está ubicado en el Casón del Buen Retiro, que aloja además la Biblioteca, el Archivo, en Centro de Documentación y los departamentos de Conservación del Museo Nacional del Prado.

BIBLIOTECA, ARCHIVO Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

El MNP cuenta con una de las bibliotecas de arte más importantes de España especializadas en artes plásticas europeas entre la Edad Media y el siglo XIX. Una de sus prioridades ha sido siempre la formación y consolidación de un fondo bibliográfico sobre historia del arte en relación con la colección del propio Museo.

Alberga unos 87.000 títulos de monografías y 1.400 títulos de revistas, así como catálogos de subastas, materiales audiovisuales y recursos electrónicos especializados. Posee también una interesante colección de unos 6.300 volúmenes de fondo antiguo (anteriores a 1900), procedentes sobre todo de las bibliotecas Cervelló, Madrazo, Correa y Bordes. La información bibliográfica sobre estos fondos está accesible en el catálogo en línea, consultable desde la página web del Museo.

ARCHIVO

El fondo del Archivo del MNP está constituido por un conjunto de unas 5.000 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 y a través del Archivo Digital en la página Web del Museo, donde se pueden consultar más de 13.000 documentos digitalizados.

1. 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 información 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.

2. 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 del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, 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 (BOE de 22 de abril). 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.

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 MNP 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 y en el Archivo Digital accesible a través de la Web.

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 MNP responden al objetivo de dar a conocer al gran público la riqueza de sus colecciones, y constituyen además el principal canal de difusión de su labor de investigación y conservación. La amplia actividad editorial de la Institución incluye catálogos generales y razonados de las colecciones, catálogos de las exposiciones temporales, estudios técnicos, el Boletín del Museo del Prado, Actas de simposios y congresos, las colecciones 'Cátedra Museo del Prado', 'Serie Uno' (presentación y estudio de obras singulares recientemente adquiridas o restauradas por el Museo) y 'Colección del Bicentenario' (estudios de temas relacionados con la historia del Museo); así como publicaciones variadas educativas, digitales (antiguos catálogos generales del Museo y publicaciones idóneas para su difusión a través de la red), guías de visita, etc.

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 básica 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 con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE de 10 de diciembre).
- 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 y las actividades que realiza el Museo, con recursos divulgativos sobre las mismas.
- Acceso al catálogo *online* de la Biblioteca, al Archivo digital y al *Boletín del Museo del Prado*, y a la *Enciclopedia* de la Fundación Amigos del Museo
- Funcionalidades para guardar y compartir recorridos y obras seleccionadas por el usuario.

CESIÓN DE ESPACIOS

El MNP 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 las tasas correspondientes, establecidas por la Orden PCM/4/2021, de 11 de enero, por la que se establecen las tasas por utilización de espacios en el Museo Nacional del Prado (BOE de 13 de enero).

COPIAS

El MNP admite a copistas prácticamente desde su fundación, por considerar que esta práctica es fundamental para el aprendizaje artístico a partir de la obra de los grandes maestros.

Para poder realizar una copia es necesario solicitar autorización previa través del correo electrónico de la Oficina de Copias. La solicitud debe entregarse acompañada del Curriculum Vitae del solicitante, una carta de presentación de un profesor de Bellas Artes, ejemplos de obra previa realizada por el solicitante y fotocopia del DNI o pasaporte.

- La autorización anual tiene una tarifa de 30 € y permite el acceso gratuito al Museo durante las sesiones de trabajo y para la selección de obras a copiar.
- 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 podrán 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, llamando al 910 68 30 01, y a través de e-mail, cav@museodelprado.es

El horario de atención telefónica del Centro de Atención al Visitante es de lunes a sábado de 9:00 a 19:30 y domingos y festivos de 9:00 a 18:30 horas, excepto el 6 de enero y 24 y 31 de diciembre, en los que el horario de atención es de 9:00 a 14:00 horas y los días 1 de enero y el 25 de diciembre, cerrado.

Asimismo, el Museo del Prado pone a disposición del público un servicio de venta de entradas *on-line*, para visitas individuales y en grupo, al que se accede a través de la web y que 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, así como en la Sala de las Musas, el personal de los puntos de información ofrece a las personas que lo requieran información personalizada para la visita, así como planos y material informativo en papel y digital.

- Plano del Museo en español, catalán, euskera, gallego, valenciano, alemán, coreano, chino, inglés, francés, italiano, japonés, portugués, ruso y ucraniano.
- Folleto de las exposiciones temporales en español e inglés.
- Folleto mensual de actividades.
- Plano destinado al público infantil.
- Plano y guía con recorrido accesible.

AUDIOGUÍAS

En los mostradores de audioguías del Museo, situados en el vestíbulo de los Jerónimos y la Rotonda Alta de Goya y eventualmente en otras ubicaciones, se pueden alquilar los siguientes dispositivos de apoyo a la visita:

- Audioguía de la colección en español, catalán, euskera, gallego, valenciano, alemán, coreano, chino, inglés, francés, italiano, japonés, portugués, ruso y ucraniano.
- Audioguía de las principales 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* (<https://www.imagebankmuseodelprado.com/>)

CAFÉ PRADO

Servicio de cafetería y restaurante

Debido a la ubicación de los puntos del *Café Prado* en el interior del edificio, es necesario haber adquirido una entrada para acceder a los mismos.

TIENDA

Además de las publicaciones del MNP, 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.tiendaprado.com/>) y realiza envíos a todo el mundo.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

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 (art. 29.1 CE; L.O. 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición).

DERECHOS GENÉRICOS

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (arts. 13 y 14):

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- Relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

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.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

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'.
- 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 Cultura y Deporte, habilitada para la presentación de reclamaciones *online* (<https://cultura.sede.gob.es/login/index/idp/502/ida/2584>).
- Escritos dirigidos al Museo a través de correo postal o e-mail.
- Las cuentas del MNP en las principales redes sociales.

NORMATIVA REGULADORA

NORMATIVA ESPECÍFICA DEL MUSEO NACIONAL DEL PRADO

- Ley 46/2003, de 25 de noviembre, reguladora del Museo Nacional del Prado.
- Real Decreto 433/2004, de 12 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto del Museo Nacional del Prado.
- 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.

NORMATIVA RELATIVA A PRECIOS Y TASAS

- Resolución de 17 de diciembre de 2020, 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 fijan los precios públicos de entrada al Museo.
- Resolución de 14 de diciembre de 2017, 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 por prestación de servicios y actividades del museo.
- Orden PCM/4/2021, de 11 de enero, por la que se establecen las tasas por utilización de espacios en el Museo Nacional del Prado.

NORMATIVA GENERAL DE LOS MUSEOS ESTATALES

- Ley 16/1985, de 25 de junio del Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril 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, 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.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, 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 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 10/2015, de 26 de mayo, para la salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial.
- 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.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

FORMAS DE PRESENTACIÓN

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado, 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.
- En la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte (<https://cultura.sede.gob.es/login/index/idp/502/ida/2584>).
- Por correo postal:
Museo Nacional del Prado
Área de Atención al Visitante
C/ Ruiz de Alarcón 23
28014 Madrid

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

EFFECTOS

Una vez presentadas las quejas y sugerencias en los modos señalados, la unidad responsable de la gestión de las mismas informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de veinte días hábiles.

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 su correcta tramitación.

Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios de la AGE en el Territorio 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.

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.

COMPROMISOS DE CALIDAD

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

- Realizar al menos 10 exposiciones temporales al año.
- Realizar al menos 100 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 en un tiempo máximo de 5 minutos desde su solicitud.
- Tener a disposición del visitante planos del Museo en español, inglés, francés, italiano, alemán, portugués, japonés, ruso, ucraniano, chino, coreano, catalán, valenciano, gallego y euskera sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición permanente en formato impreso todos los días de apertura del museo.
- Tener a disposición del visitante información en formato impreso de las actividades educativas y culturales en español todos los días de apertura del museo.
- Tener disponibles folletos de las exposiciones temporales en español e inglés en formato digital en la web del museo los 365 días del año.
- 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.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

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

- Exposiciones temporales realizadas durante el año.
- Actividades culturales y educativas realizadas durante el año.
- Días en que se han llevado a cabo actualizaciones en su página web de la información referente a las colecciones, las exposiciones temporales y las actividades culturales y servicios del Museo y porcentaje sobre el total.
- Personas atendidas por el Centro de Atención al Visitante en un plazo máximo de respuesta de 5 minutos y porcentaje sobre el total.
- Días de apertura del museo con disponibilidad de planos del Museo en formato impreso en cada uno de los idiomas: español, inglés, francés, italiano, alemán, portugués, japonés, ruso, ucraniano, chino, coreano, catalán, valenciano, gallego y euskera, y porcentaje sobre el total.
- Días de apertura del museo con disponibilidad de información en formato impreso de las actividades educativas y culturales en español y porcentaje sobre el total.
- Días de disponibilidad de folletos de las exposiciones temporales en formato digital en cada uno de los idiomas: español e inglés y porcentaje sobre el total.
- 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 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.

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.
- 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 en mostradores y auditorio.
- Disposición de bucle de inducción magnética en todos los espacios de atención pública y en el Auditorio, de modo que las personas con problemas de audición puedan realizar una visita satisfactoria y disfrutar plenamente de las colecciones, actividades y servicios que el Museo pone a su disposición.

- Programa educativo “Prado Inclusivo”, que engloba actividades, proyectos y recursos realizados en colaboración con colectivos de personas con diversidad funcional.

- Actividades para personas ciegas o con baja visión.

- Actividades para personas sordas o con hipoacusia, en LSE o con intérprete.

- Actividades para personas con diversidad funcional intelectual o psíquica, TEA, daño cerebral adquirido, etc.

- Actividades para personas mayores de 65 con o sin deterioro físico y/o cognitivo.

- Las solicitudes para participar en las actividades y proyectos de ‘Prado Inclusivo’ 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 con los principios básicos de la atención al visitante establecidos.

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 con 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 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales (BOE de 10 de noviembre), el MNP 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 MNP cuenta además con un servicio médico permanentemente atendido durante el horario de apertura al público para prestar asistencia sanitaria a los visitantes, ante las incidencias que puedan producirse.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los ciudadanos que consideren que el MNP ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán presentar una reclamación a la Dirección del MNP, 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 MNP 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.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

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.

Horario reducido (de 10:00 a 14:00 h): 6 de enero, 24 y 31 de diciembre

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

BIBLIOTECA Y ARCHIVO DEL MUSEO

Lunes y miércoles, de 8.30 a 17.00 h (servicio de libros y otros materiales hasta las 16.30 h)

Martes y jueves, de 8.30 a 14.30 h (servicio de libros y otros materiales hasta las 14.00 h)

Viernes, de 8.30 a 14.00 h (servicio de libros y otros materiales hasta las 13.30 h)

Horario reducido

1 de junio-30 de septiembre, 16 de diciembre-15 de enero, Semana Santa

Lunes a viernes de 8.30 a 14.00 h (servicio de libros y otros materiales hasta las 13.30 h)

Días de cierre: 1 de enero, 1 de mayo y 25 de diciembre.

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 €
- Complemento audioguía: Entrada + 5 €
- Complemento visita guiada: Entrada + 10 €
- Entrada + ejemplar de la 'Guía del Prado': 24 €
- Entrada 'Visita de 9 a 10 h': 50 €/persona
- Abono *Paseo del Arte*: 32 €
- Tarjeta anual de Museos Estatales: 36,60 €

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.
- 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 el Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, que desarrolla la citada ley, por el que se aprueba el Reglamento.
- Titulares del carné joven.

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

3. 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 durante todo el horario de apertura, previa acreditación de la condición de miembro de alguno de los colectivos citados, con la presentación en la taquilla del documento oficial correspondiente, válido y visiblemente actualizado, en cada caso:

- Estudiantes de entre 18 y 25 años.
- Menores de 18 años.
- Personas 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.
- Personas en situación legal de desempleo.
- Miembros 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 Cultura y Deporte.
- Personal docente en activo, 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, por el que se aprueba el Reglamento.
- 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.
- Estudiantes que cursen estudios de grado y posgrado en Arqueología, Conservación y Restauración, Bellas Artes, Historia e Historia del Arte, mayores de 25 años.

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. Esta medida no es de aplicación los días en los que el Museo tiene horario reducido: 6 de enero y 24 y 31 de diciembre.
 - 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 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.

AUTORIZACIONES ESPECIALES

La Dirección del Museo podrá autorizar, con carácter puntual, autorización especial con 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 ON-LINE

Venta anticipada de entradas a través de la web del Museo.

La acreditación de la condición de miembro de alguno de los colectivos beneficiarios de reducción o gratuidad deberá efectuarse en la 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.

Las visitas en grupo deberán realizarse con reserva previa, formalizada a través del sistema de venta de entradas de la web del Museo, al menos 24 horas antes de la fecha de visita. En el momento de formalización de la reserva y por este concepto será necesario el abono del precio establecido para ello.

ACCESOS

PUERTA DE JERÓNIMOS
C/Felipe IV s/n

PUERTA DE GOYA
C/Felipe IV s/n

PUERTA DE MURILLO
Plaza de Murillo

DIRECCIONES Y CONTACTOS**MUSEO NACIONAL DEL PRADO**

Paseo del Prado s/n
28014 Madrid
Teléfono: 910683001
Correo electrónico: cav@museodelprado.es
Página Web: www.museodelprado.es

OFICINAS

C/ RUIZ DE ALARCÓN 23
28014 Madrid
Teléfono (centralita): 913302800

CENTRO DE ESTUDIOS
Casón del Buen Retiro
C/ Alfonso XII 28
28014 Madrid

ACCESIBILIDAD
accesibilidad@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
eventos.privados@museodelprado.es

COMUNICACIÓN
(PRENSA, WEB Y REDES SOCIALES)
area.comunicacion@museodelprado.es

CONSERVACIÓN
consultas.coleccion@museodelprado.es

EDUCACIÓN
pradoeducacion@museodelprado.es

EXPOSICIONES TEMPORALES
exposiciones.temporales@museodelprado.es

CENTRO DE ATENCIÓN AL VISITANTE
910683001/cav@museodelprado.es

OFICINA DE COPIAS
oficina.copias@museodelprado.es

QUEJAS Y SUGERENCIAS
atencion.visitante@museodelprado.es

VISITAS EN GRUPO
910683001/cav@museodelprado.es

TIENDA
tiendaprado@museodelpradodifusion.es

OTROS DATOS DE INTERÉS

FUNDACIÓN AMIGOS DEL MUSEO DEL PRADO

C/ Ruiz de Alarcón 21 bajo
28014 Madrid
91 4202046
info@amigosmuseoprado.org
www.amigosmuseoprado.org

CÓMO LLEGAR

Autobuses

Líneas 10, 14, 19, 27, 34, 37,45, 001 y C03

Metro

Estaciones Banco de España, Atocha y Retiro

Tren y Cercanías

Estación de Atocha RENFE y Recoletos

APARCAMIENTO

Plaza de las Cortes

WEB Y REDES SOCIALES

La presencia en internet se completa con los perfiles del Museo en diversas redes sociales:

La Guía del Prado

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

Second Canvas Prado

<https://www.museodelprado.es/app/secondcanvasprado/>

Second Canvas Museo del Prado – Bosco

<https://www.museodelprado.es/apps/second-canvas-bosco>

El Tesoro del Delfín del Museo del Prado

<https://www.museodelprado.es/apps/tesoro-del-delfin>

Itunes U

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

REDES SOCIALES

Instagram

<https://www.instagram.com/museoprado/>

Facebook

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

Spotify

<https://open.spotify.com/user/museodelprado>

Tiktok

<https://www.tiktok.com/@museodelprado>

Youtube

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

Twitter

<https://twitter.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. 2023

