

Museo del Prado Carta de servicios 2016-2019

SERVICIOS DEL MUSEO

COLECCIÓN

El Museo del Prado exhibe con carácter permanente en las salas del Edificio Villanueva cerca de mil quinientas obras de sus fondos que incluyen, además de la obra fundamental de Velázquez y Goya, pinturas emblemáticas como *El jardín de las Delicias* del Bosco, *El Descendimiento* de Van der Weyden, *El caballero de la mano en el pecho* del Greco, *El tránsito de la Virgen* de Mantegna, *La Sagrada Familia* de Rafael, *Carlos V en la batalla de Mühlberg* de Tiziano, *El lavatorio* de Tintoretto, el *Autorretrato* de Durero o *Las tres gracias* de Rubens. Un recorrido extraordinario por la historia de la pintura europea del Románico a principios del siglo xx que se completa con sus magníficas colecciones de escultura, dibujos y estampas y artes decorativas.

EXPOSICIONES TEMPORALES

Las cuatro salas del Edificio Jerónimos presentan anualmente un amplio programa de exposiciones temporales articuladas en torno a la Colección, de producción propia o en colaboración con otras instituciones nacionales y extranjeras.

Determinadas exposiciones temporales se exhiben en el edificio Villanueva.

ACTIVIDADES CULTURALES Y EDUCATIVAS

- Itinerarios didácticos
- Ciclos de conferencias, simposios y cursos especializados
- Visitas y talleres para el público infantil y actividades para jóvenes
- Programa escolar 'El Arte de educar'
- Programa 'El Prado para todos' dirigido a personas con discapacidad
- Talleres de dibujo
- Cursos y visitas para profesorado
- Ciclos de cine y conciertos

VISITA EN GRUPO

El Museo del Prado puede visitarse en grupo durante todo el horario de apertura.

Imprescindible reserva previa de día y hora a través del sistema de reserva y venta de entradas de la web del Museo, que deberá formalizarse 24 h. antes de la visita.

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

BIBLIOTECA, ARCHIVO Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Fondos bibliográficos y documentales especializados en las colecciones del Museo del Prado y, en general, en artes plásticas europeas desde la Edad Media hasta el siglo xix.

Servicio de consulta en sala, reproducción de documentos (con limitaciones legales y de conservación), préstamo interbibliotecario y para exposiciones, y reserva de ejemplares.

ACCESO DE LOS INVESTIGADORES A LOS FONDOS MUSEÍSTICOS Y DOCUMENTALES

El acceso a los fondos museísticos para proyectos de investigación requiere una autorización de la Dirección.

EDICIÓN

Catálogos, monografías, Boletín del Museo del Prado, guías y otras publicaciones especializadas, disponibles en la tienda.

PÁGINA WEB: WWW.MUSEODELPRADO.ES

Información detallada sobre la Institución y sus fondos, exposiciones, actividades, documentos, gestión y servicios.

Reserva y venta de entradas.

CESIÓN DE ESPACIOS

Posibilidad de celebrar actos institucionales y corporativos en determinados espacios públicos del Museo, así como visitas guiadas a la Colección y las exposiciones temporales fuera del horario habitual, mediante el abono de las tasas y precios establecidos por la legislación vigente.

COPISTAS

Se pueden realizar copias en las salas del Museo, previa solicitud dirigida a la Oficina de copias.

CENTRO DE ATENCIÓN AL VISITANTE

Información telefónica y venta anticipada de entradas y reservas de visitas en grupo, a través del 902107077 y de la web del Museo.

AUDIOGUÍAS

Alquiler de dispositivos para la visita: audioguías en 13 idiomas, audioguías infantiles en español e inglés, signoguías, audioguías con bucle magnético, audiodescripciones y sistema de guiado de grupo.

BANCO DE IMÁGENES

Reproducciones de las obras de la Colección y permisos para realizar fotografías en el Museo.

CONSIGNA Y GUARDARROPA

PUNTOS DE INFORMACIÓN

CAFETERÍA Y RESTAURANTE

TIENDA Y LIBRERÍA

INFORMACIÓN

HORARIOS

Visita

De lunes a sábado de 10:00 a 20:00 h.

Domingos y festivos de 10:00 a 19:00 h.

Cerrado: 1 de enero, 1 de mayo y 25 de diciembre

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

Mañanas: de lunes a jueves de 9:00 a 15:00 h.

y viernes de 9:00 a 14:30 h.

Tardes: lunes y miércoles de 15:00 a 18:00 h.

Verano: de lunes a viernes de 9:00 a 14.30 h.

Cafetería

De 10:00 h. hasta media hora antes del cierre del Museo.

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.' (exclusivo grupos): 50 € / persona
- Abono Paseo del Arte: 28 €
- Tarjeta anual de Museos Estatales: 36,06 €

Acceso gratuito a la Colección

De lunes a sábado de 18:00 a 20:00 h. y domingos y festivos de 17:00 a 19:00 h.

Durante las dos últimas horas de apertura se aplica el 50% de reducción al precio de la entrada para la visita a las exposiciones temporales.

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

Paseo del Prado s/n, 28014 Madrid

info@museodelprado.es

www.museodelprado.es

Información y venta de entradas: 902107077

CÓMO LLEGAR

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

Metro: Estaciones Banco de España y Atocha

Tren y cercanías: Estación de Atocha y Recoletos

Aparcamiento público: Plaza de las Cortes



IDENTIFICACIÓN Y FINES DEL MUSEO

El Museo Nacional del Prado es un organismo público, adscrito al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. 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 con obras procedentes de las Colecciones Reales, asignándole como sede el edificio diseñado por el arquitecto Juan de Villanueva en 1785. El Real Museo, que pasaría pronto a denominarse Museo Nacional de Pintura y Escultura y posteriormente Museo Nacional del Prado, fue incorporando a sus valiosos 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 que culminarían 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 m2, conformando un “campus” museístico que se completará en 2019, coincidiendo con el bicentenario de la Institución, con la incorporación del Salón de Reinos.

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 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.

DERECHOS ESPECÍFICOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios del Museo tienen, entre otros, los derechos específicos de:

- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Museo.
- Ser informados de los requisitos y condiciones en las que se realiza la visita.
- Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias.
- Acceder gratuitamente o con tarifa reducida cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.

COMPROMISOS DE CALIDAD

El Museo del Prado ofrece sus servicios conforme a los siguientes compromisos de prestación:

- 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, actualizada diariamente.
- Responder a las llamadas telefónicas al Centro de Atención al Visitante en un tiempo máximo de 5 minutos.
- Poner a disposición del visitante información personalizada para la visita de manera gratuita a través de planos y folletos.
- 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.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

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

- 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 la ausencia de planos o folletos.
- Solicitudes de reserva de visitas para grupos respondidas en el plazo 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.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios que consideren que el Museo ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o reclamación a:

atencion.visitante@museodelprado.es

En caso de incumplimiento, la Dirección del Museo, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, indicando las medidas adoptadas para subsanar la deficiencia detectada.

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

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
- El folleto ‘Tu opinión nos interesa’
- Escritos dirigidos a la Dirección a través de correo postal o e-mail.
- La sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, habilitada para la presentación de reclamaciones on-line.
- Las cuentas del Museo del Prado en las redes sociales.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los visitantes del Museo podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según el procedimiento establecido en el R.D. 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, en el Registro General del Museo y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico, suscritas con la firma electrónica del interesado, a la dirección atencion.visitante@museodelprado.es
- Por correo postal a Museo Nacional del Prado (Atención al Visitante) C/ Ruiz de Alarcón 23, 28014 Madrid
- En la sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

NORMATIVA REGULADORA

- 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.
- 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.
- 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).