



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE
DEFENSA



Carta de Servicios



Museo del Ejército

23 de Marzo de 2023

Información de carácter general y legal

- I. Presentación 3
- II. Datos identificativos y fines del Museo del Ejército 3
- III. Principales servicios que presta 3
- IV. Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios 3
- V. Fórmulas de colaboración o participación del ciudadano en la mejora de los servicios prestados 36
- VI. Normativa reguladora de las prestaciones y servicios 37
- VII. Quejas y sugerencias 18

Compromisos de calidad

- I. Niveles de Calidad que se ofrecen 30
- II. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio 31
- III. Sistemas de aseguramiento de la calidad, medio ambiente y riesgos laborales 32
- IV. Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y, específicamente, para el seguimiento de los compromisos 33

Medidas de subsanación

- I. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados 35

Información de carácter complementario

- I. Horarios, precios y accesibilidad 27
- II. Unidad Responsable de la Carta de Servicios 31
- III. Direcciones postales, telemáticas y teléfonos 31
- IV. Medios de acceso y transporte 33

Información de carácter general y legal

I. Presentación

La Dirección del Museo del Ejército publica su Carta de Servicios, con la intención de exponer a los ciudadanos, de forma clara y sencilla, los servicios que presta y los compromisos de calidad que adquiere en beneficio de los mismos.

La Carta de Servicios del Museo del Ejército, constituye el instrumento a través del cual, se informa a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

En la presente Carta de Servicios se ha plasmado un importante esfuerzo dirigido, no solo a la asunción de compromisos de eficacia y calidad, sino también en el establecimiento de unos adecuados sistemas de aseguramiento de calidad y en la adopción de una serie de medidas encaminadas a la subsanación en caso de incumplimiento de dichos compromisos, poniendo de manifiesto las distintas formas de presentación de quejas y sugerencias en el entendimiento de que su opinión redundará en la mejora de los servicios que prestamos.

II. Datos identificativos y fines del Museo del Ejército

El Museo del Ejército fue creado durante el reinado de Carlos IV, por Real Orden de 29 de marzo de 1803, con el apoyo decidido de su primer ministro D. Manuel Godoy y Álvarez de Faria.

Es un museo de titularidad y gestión estatal y categoría nacional con sede en el Alcázar de Toledo, adscrito al Ministerio de Defensa, bajo dependencia orgánica del Jefe de Estado Mayor del Ejército de Tierra, a través del Director del Instituto de Historia y Cultura Militar, y funcional de la Secretaría de Estado de Defensa.

Está integrado en el Sistema de Museos Nacionales de Titularidad Estatal, según Real Decreto 1305/2009, de 31 de julio, por el que se crea la Red de Museos de España.

El Director del Museo del Ejército será un oficial general del Ejército de Tierra en situación de servicio activo o de reserva, nombrado por el Ministro de Defensa a propuesta del Jefe de Estado Mayor de dicho Ejército.

Los fines principales del Museo son:

- Mostrar la historia del Ejército español como parte integrante e inseparable de la Historia de España.
- Dar a conocer las aportaciones militares al progreso institucional, social, cultural y científico de España.
- Potenciar la cultura de defensa y seguridad como una necesidad de toda sociedad organizada.
- Potenciar la investigación en el ámbito de la evolución de la historia y de los ejércitos, tanto nacionales como extranjeros, relacionados de una u otra forma con España.

III. Principales servicios que presta

Exposición permanente.

Está organizada en un total de veinte salas: Siete salas pertenecientes al discurso histórico y trece salas temáticas sobre las colecciones del Museo, cuyo emplazamiento y denominación son los siguientes:

- Salas del discurso histórico.

En el Nivel 3 del Edificio Nuevo.

- Los ejércitos antes del Ejército.

En la planta patio y en la planta alta del edificio del Alcázar:

- La Monarquía Española (1492 - 1700).
- La Monarquía Ilustrada (1700 - 1788).
- Liberales y Absolutistas (1788 - 1843).
- El Estado Liberal (1843 -1874).
- La Restauración Monárquica (1874 - 1923).
- El Siglo XX.

- Salas temáticas.

Situadas en la planta sótano del edificio del Alcázar:

- Armas blancas.

En esta exposición se aprecia la evolución de las armas blancas a través de sus empuñaduras y hojas, desde los primeros ejemplares del siglo XV, hasta los modelos reglamentarios del siglo XX.

- Armas de fuego portátiles.

Las vitrinas de la sala muestran una extraordinaria colección de piezas reglamentarias, diseñadas y fabricadas para uso de los ejércitos, así como armas civiles no reglamentarias de carácter suntuario.

- Historia de la Artillería.

Se exhiben en esta sala piezas de artillería, algunas con valor artístico añadido, que se muestran como fiel reflejo de los avances tecnológicos de su época, al igual que una selección de ametralladoras. Se trata de una de las mejores y más completas colecciones del mundo.

- Las banderas.

Las piezas de esta sala forman parte de una de las mejores colecciones de vexilia del mundo por su significado y su alto valor histórico, como protagonistas de significativos hechos históricos.

Situadas en la planta semisótano del edificio del Alcázar:

➤ Historia de los orígenes del Museo.

Nació como Real Museo Militar en el año 1803 con un marcado carácter docente, y se ha convertido en referente de la historia de España y su Ejército por la importancia de sus colecciones.

➤ Historia del Alcázar.

A través de las piezas de la sala podrá conocer la historia de este edificio, símbolo emblemático de la ciudad, situado en un enclave privilegiado que ya fue ocupado desde la Edad del Bronce.

➤ Condecoraciones.

Las condecoraciones se otorgan como reconocimiento al valor, la abnegación y la generosidad. En la sala se realiza un recorrido por las recompensas civiles y militares concedidas a lo largo de nuestra historia.

➤ Las Miniaturas.

Como juguetes o piezas de colección de diversa procedencia, materiales, tamaños y formas, muchas de las miniaturas de esta sala representan los uniformes de los ejércitos de España y Europa.

➤ Patrimonio Etnográfico.

La Colección de Patrimonio Etnográfico goza de gran valor antropológico y documental que testimonia la presencia militar española en territorios de América, Oceanía y Norte de África.

➤ Fotografía histórica.

La Colección de Fotografía del Museo del Ejército destaca por su valor documental, su importancia técnica y su transcendencia artística ya que muchas de ellas están firmadas por artistas reconocidos.

➤ Museo Romero Ortiz.

Antonio Romero Ortiz, político y escritor, reunió una de las mejores colecciones de la España del siglo XIX, ejemplo del coleccionismo ecléctico de la época, que fue donada por su sobrina al Museo del Ejército, ya en el siglo XX.

➤ Colección de la Casa Ducal de Medinaceli.

Se trata de una armería nobiliaria, formada principalmente por piezas de los siglos XVI y XVII. Las piezas se exhiben evocando la disposición de una sala de armas de finales del siglo XIX.

➤ La Uniformidad del Ejército español.

La sala refleja la historia de la uniformidad del Ejército español, a través de piezas y recuerdos históricos originales y de fieles reproducciones realizadas desde principios del siglo XX.

Posibles Rutas.

Las salas históricas, a excepción de la situada en el Edificio Administrativo, se pueden recorrer a través de cinco rutas que sirven como eje vertebrador de la visita, y permiten una lectura transversal de los contenidos del Museo del Ejército. La necesidad de guiar al visitante dentro de una estructura de contenidos, encuentra su apoyo en la utilización de diversos iconos, pertenecientes a las siguientes Rutas:

Ruta 1: España y su Historia Militar.

Explica los principales hitos en el marco histórico o entramado básico de la Historia de España, desde el punto de vista de la política de defensa y la política militar e institucional.

Ruta 2: La Organización Militar y sus Hombres.

Recoge el origen y la evolución de la estructura orgánica del Ejército en cada momento histórico, sus símbolos y uniformes, los valores castrenses, la instrucción y la maniobra, la enseñanza militar y apuntes sobre la vida cotidiana del soldado.

Ruta 3: Los Medios Materiales.

Aborda el amplio campo de la innovación técnica en el Ejército: armamento, vehículos, equipos y pertrechos, construcción y fortificación, ciencia y técnica militar y fábricas militares. De esta forma, es posible contemplar la evolución desde los campamentos de los Tercios hasta las actuales bases del Ejército español en zonas de conflicto, o el desarrollo del armamento, de los medios de transporte etc.

Ruta 4: El Arte de la Guerra.

Permite conocer los planteamientos tácticos, logísticos y estratégicos, los teatros de operaciones y las principales guerras y batallas en las que participó España. Para ello, se utilizan diversos medios didácticos, como dioramas que ilustran la táctica empleada en las batallas más representativas de nuestra historia, tales como el sitio de Numancia, la batalla de Bailén o el desembarco de Alhucemas.

Ruta 5: Ejército y Sociedad.

Plantea los múltiples vínculos entre el Ejército y la sociedad civil española y las aportaciones científicas, técnicas y culturales, con que a lo largo de la Historia el Ejército ha contribuido al desarrollo social y científico, tanto a través de los grandes avances en Medicina militar en el desarrollo tecnológico, como en aquellas acciones menos espectaculares pero de profundo calado en la sociedad, caso del papel alfabetizador del Ejército a través del servicio militar obligatorio.

Exposiciones temporales.

Para completar la exposición permanente, el Museo del Ejército ofrece un programa de exposiciones temporales relacionadas con la temática de sus

colecciones. Pueden ser de producción propia, o bien, en colaboración con otras instituciones culturales, nacionales o extranjeras.

Atención a Grupos.

Las visitas, tanto a la exposición permanente como a las temporales, se pueden realizar individualmente o en grupo. Se considera grupo un número mínimo de quince personas, que realiza una visita al Museo, de forma conjunta y simultánea, bajo la denominación de un colectivo y acompañadas siempre por un responsable del mismo.

La solicitud deberá ser tramitada al menos con 15 días de antelación, a través del servicio de Reserva de Grupos.

Actividades culturales y educativas.

El Museo del Ejército programa y realiza anualmente actividades de divulgación, formación y de carácter didáctico en relación con sus fines, que contribuyen a alcanzar los objetivos que tiene asignados.

Las tareas realizadas por el propio Museo, o en colaboración con otras instituciones, incluyen:

- Conferencias, cursos, seminarios, jornadas y congresos.
- Visitas guiadas.
- Talleres didácticos destinados a niños, jóvenes y familias.
- Conciertos, representaciones teatrales, lectura de textos, ciclos de cine, etc.

El programa de actividades culturales y educativas, se difunde a través de la página web del Museo del Ejército, y se publica también en prensa especializada y prensa local. En estos medios, se detallan las características, condiciones y modo de inscripción de cada una de ellas.

Cesión de espacios.

Los espacios que el Museo del Ejército ofrece para actividades externas de marcado carácter cultural son:

- Explanada Norte
- Explanada de entrada de grupos
- Patio de Carlos V
- Jardines
- Sala de exposiciones temporales
- Vestíbulo de grupos
- Auditorio
- Aula didáctica

De todos ellos, podemos destacar el auditorio. Espacio adecuado para la celebración de eventos, como entregas de premios, cursos, congresos conferencias y seminarios, presentaciones, actuaciones de teatro, etc.

La capacidad del auditorio es de 204 personas. Dispone de medios audiovisuales para la celebración de los actos que se lleven a cabo, así como cabinas de traducción simultánea, megafonía y cabina de proyección.

El Museo ofrece la posibilidad de utilizar tanto el auditorio como el resto de espacios de carácter no expositivo, en horario restringido a instituciones que lo soliciten y para la realización de conciertos, reportajes fotográficos, periodísticos y cinematográficos, reuniones, presentaciones, etc. Estas actividades se regulan mediante Orden DEF/245/2019, de 19 de febrero, por la que se regula la visita pública, la aplicación de la tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial de bienes del dominio público estatal y los precios públicos del Museo del Ejército.

Estas peticiones se dirigirán a la Dirección del Museo del Ejército.

Publicaciones.

El Museo del Ejército publica guías, folletos y catálogos, disponibles, todos ellos, en el propio Museo. Entre ellas cabe mencionar:

- Guías de la exposición permanente.
- Folletos de las colecciones y exposiciones temporales.
- Catálogos de las exposiciones temporales.
- Publicaciones didácticas y otras.
- Boletín del Museo del Ejército.

Tienda.

Dispone a la venta de objetos relativos a la Historia Militar de España y militar, además de publicaciones temáticas vinculadas a la institución, en particular, libros sobre la historia militar de España.

Se emplaza en la planta semisótano del edificio histórico del Alcázar, en la sala que precede a la exposición permanente.

Cafetería-Restaurante.

El Museo, para satisfacer las necesidades del público que visita la institución, cuenta con servicios de cafetería y restaurante-autoservicio. Se encuentran situados en la cuarta planta del Edificio Administrativo, junto a la entrada reservada a grupos.

Asistencia sanitaria.

Se dispone de botiquines para primeros auxilios y desfibriladores. Ante cualquier situación de emergencia que se produzca por parte del público, se avisará al servicio de urgencia disponible y se le evacuará al Centro Médico más cercano, con la mayor rapidez posible.

Taquillas, consigna, áreas de descanso, sillas especiales gratuitas para personas con movilidad reducida, audioguías, audiodescripciones y sala de lactancia.

El Museo cuenta con estos servicios para facilitar la visita y atención al público.

Almacenes de fondos museográficos.

El Museo tiene sus fondos ubicados en diez almacenes, distribuidos por colecciones y materiales. Al tratarse de un área de acceso restringido, por razones de seguridad y conservación de las piezas, la visita a alguno de ellos estará limitada y sometida a la normativa establecida por el Museo, siempre previa petición y autorización.

El Centro Documental.

Constituye el punto de referencia para la consulta de documentación en el Museo del Ejército, proporcionando la información que se le solicite. Para ello cuenta, con dos núcleos de consulta, el Archivo de Gestión para Investigación y la Biblioteca Especializada. Además, dispone de un servicio de Atención a Investigadores.

Se encuentran los espacios siguientes:

- Punto de recepción de usuarios.
- Sala de consulta.
- Zona de acceso directo a la bibliografía de referencia.
- Sala de fondo antiguo.
- Depósito para publicaciones periódicas.
- Sala de fondos documentales o archivo propiamente dicho.

Biblioteca Especializada.

Reúne una bibliografía relacionada principalmente con las colecciones del Museo del Ejército. Está incluida en la Red de Bibliotecas de Defensa y por lo tanto existe la posibilidad de acceder por internet a la consulta de sus fondos.

En la actualidad cuenta con más de dieciséis mil ejemplares, de los cuales más de tres mil pertenecen al fondo antiguo y casi cuatro mil volúmenes de publicaciones periódicas.

Archivo Histórico-Científico.

El Archivo Histórico-Científico es la suma de diversos fondos documentales:

- Documentación de instituciones desaparecidas, como son los antiguos Museos de Infantería, Caballería, Artillería, Ingenieros, etc.
- Documentación histórica generada por el propio Museo del Ejército.
- Documentación proveniente de donaciones, adquisiciones o depósitos.

Contiene más de seis mil documentos históricos y más de dieciséis mil expedientes.

Atención a investigadores.

Los investigadores que, por razones justificadas, deseen consultar el Archivo Histórico-Científico, los fondos de la Biblioteca o las colecciones en los Almacenes, deberán solicitarlo previamente a la Dirección del Museo.

El Servicio de Atención a Investigadores atenderá y facilitará a los usuarios la información bibliográfica y documental solicitada.

IV. Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común y la Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantías de derechos digitales, así como por el resto de la normativa aplicable, los ciudadanos, en su relación con la Administración y por lo tanto, con el Museo del Ejército, tienen los siguientes derechos:

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 de 1978).
- 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 de la Constitución Española de 1978).

Derechos generales.

- 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 13.e de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común).
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente (artículo 13.f de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común).
- A obtener información y orientación sobre los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las solicitudes que se propongan tramitar.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de las solicitudes en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos.
- A obtener copia sellada de los documentos originales que presenten, así como a la devolución de éstos salvo cuando los originales deban obrar en el expediente.
- A conocer la identidad de las autoridades y del personal bajo cuya responsabilidad se tramitan las solicitudes en los que sean parte.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables o que ya se encuentren en poder de la administración.
- A que se resuelvan expresamente y por escrito sus solicitudes.

- A ser auxiliados en la cumplimentación de las solicitudes
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (artículo 13.i de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común).

Derechos específicos.

- Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita.
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene necesarias para la visita.
- Acceder de forma gratuita, o con tarifa reducida, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.

V. Fórmulas de colaboración o participación del ciudadano en la mejora de los servicios prestados

Los ciudadanos y usuarios del Museo del Ejército podrán colaborar en la mejora de los servicios que prestamos a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Mediante la presentación de sus opiniones dirigidas a la Dirección del Museo.
- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que el Museo del Ejército pueda realizar.

VI. Normativa reguladora de las prestaciones y servicios

La normativa reguladora de los servicios prestados por el Museo del Ejército se encuentra en los siguientes textos legales:

Normativa general de los museos de titularidad estatal:

- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE de 29 de junio), de Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero (BOE de 28 de enero), de Desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español, modificado por Real Decreto 64/1994, de 21 de enero (BOE de 2 de marzo).
- Real Decreto 620/87 de 10 de abril (BOE de 13 de mayo), por el que se aprueba el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal y del Sistema Español de Museos, modificado por Real Decreto 496/1994, de 17 de marzo (BOE de 21 de marzo).
- Orden de 9 de octubre de 1995 (BOE de 25 de octubre), por la que se regula el voluntariado cultural.
- Real Decreto 951/2005 de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 1305/2009 de 31 de julio (BOE de 24 de agosto), por el que se crea la Red de Museos de España.

Normativa específica del Museo del Ejército:

- Real Decreto 636/2010, de 14 de mayo, por el que se regula el funcionamiento y se establece la estructura orgánica básica del Museo del Ejército (BOE de 15 de mayo).
- Orden DEF/2532/2015, de 18 de noviembre, por la que se crea la Red de Museos de Defensa y se definen los procedimientos para la gestión de los bienes muebles del Patrimonio Histórico Español adscritos al Ministerio de Defensa.
- Orden DEF/245/2019, de 19 de febrero, por la que se regulan la visita pública, el uso por terceros de los espacios, las tasas y los precios públicos del Museo del Ejército (BOE 56 de 6 de marzo 2019).

VII. Quejas y sugerencias

Procedimiento de presentación.

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio de forma presencial, por correo postal y por medios electrónicos, con los requisitos establecidos en el artículo 15 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por lo que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

- De forma presencial, en los registros habilitados en los órganos de la Administración General del Estado o en el formulario de quejas y sugerencias del Museo del Ejército.
- Mediante correo postal dirigido a la Dirección del Museo.
- Mediante correo electrónico (museje.comunicacion@et.mde.es), debiendo estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Tramitación y contestación.

La Unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder a las mismas informando de las actuaciones realizadas y en su caso, especificando las medidas correctoras a adoptar. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en el plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si trascurrido el plazo establecido, el interesado no hubiera recibido respuesta, éste podrá dirigirse a la Subdirección General de Recursos e Información Administrativa del Ministerio de Defensa, para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Subdirección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Efectos.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los que figuren como interesados.

Compromisos de calidad

I. Niveles de Calidad que se ofrecen

La relación de servicios que ofrece el Museo del Ejército y los derechos concretos de los usuarios, según se plasman en esta Carta de Servicios, se presentarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

Servicios al usuario.

- Proporcionar a los visitantes información del contenido e itinerario de las exposiciones, tanto de la permanente como de las temporales, poniendo a su disposición los folletos de las mismas.
- Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos en el plazo máximo de 72 horas. Estas solicitudes deberán ser tramitadas al menos con 15 días de antelación a la fecha prevista de vista.
- Responder a las peticiones de los investigadores para acceder a los fondos museísticos y documentales en el plazo de 72 horas desde la recepción de la solicitud.
- El plazo de contestación de las quejas y sugerencias recibidas, que será, como máximo, de 15 días hábiles desde su recepción en el Museo.
- Responder a las peticiones de reproducciones fotográficas, acordando con el interesado un plazo máximo de entrega en 72 horas.
- Informar de la programación mensual de las actividades culturales a realizar en las instalaciones del Museo y a través de la página web durante la primera quincena del mes anterior.
- Informar mensualmente del número de impactos en los medios de comunicación y de las felicitaciones recibidas.

II. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio

Medidas de igualdad de género.

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todos los usuarios del Museo del Ejército, sin que pueda existir discriminación alguna por razón de nacionalidad, sexo, edad, raza o religión, garantizándose la igualdad en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

Medidas de acceso al servicio.

- Señalización exterior e interior: banderolas, catenarias, carteles informativos y planos de situación.
- Punto de información al público: estará situado en la zona de acceso principal de público.
- Ascensores y escaleras mecánicas.
- Los agentes de seguridad y control, podrán orientar e informar a los visitantes. Se encuentran tanto en la zona de acceso principal de público, como en los espacios de tránsito y en las salas expositivas.
- Alquiler de audioguías: estará en la zona de acceso principal de público. Las mismas se encontrarán disponibles en cinco idiomas, español, francés, inglés, alemán e italiano.
- Zonas de descanso: bancos en el área de la Capilla Imperial, galerías exteriores de la planta patio y planta alta del edificio histórico del Alcázar y jardines cuando estos se visiten.
- Sillas de ruedas para personas con movilidad reducida: de uso gratuito, y disponibles en la taquilla y en la consigna.
- Aseos adaptados para usuarios de silla de ruedas.
- Área tiflológica: zona de ver y tocar diseñada específicamente para ciegos.
- Sala de lactancia y cambiadores para bebés en los aseos de señoras del nivel 3 del edificio administrativo.

Medidas de mejora de las condiciones de la prestación.

El Museo del Ejército ha dispuesto para facilitar el acceso al auditorio, rampas y salva escaleras, así como la zona alta del mismo para ubicar a personas con movilidad reducida o discapacidad que acudan con sillas de ruedas a las actividades que se organicen.

III. Sistemas de aseguramiento de la calidad, medio ambiente y riesgos laborales.

Entre las medidas particulares que el Museo adopta para garantizar los sistemas de la calidad, medio ambiente y riesgos laborales, destacan las siguientes:

- Control anual de los objetivos de programación de las actividades de cada una de las Áreas.
- Informes mensuales de quejas y sugerencias.
- Informar a los usuarios y a los trabajadores del Museo, sobre los procedimientos y vías de evacuación de los edificios.
- Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, para asegurar su operatividad en todo momento.
- Formar a los empleados del Museo en materias de salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales. Se ha impartido, además, a determinados grupos, una formación específica para intervenir en casos de emergencia.
- Realizar simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- Efectuar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios para los empleados y para el público.

El Museo del Ejército cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales. Así mismo dispone de un Plan de Autoprotección.

IV. Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y, específicamente, para el seguimiento de los compromisos

Para evaluar la calidad de los servicios prestados y el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de servicios, se han establecido los siguientes indicadores, considerados en período anual:

- Número y porcentaje de días sobre el total en los que han estado disponibles los folletos explicativos.
- Número y porcentaje de solicitudes de visitas para Grupos contestadas en el plazo de 72 horas.
- Número y porcentaje de solicitudes de investigadores para consulta de los fondos museísticos y documentales atendidas en el plazo de 72 horas.
- Número y porcentaje de solicitudes de acceso a los almacenes visitables contestadas en el plazo de 72 horas.
- Número y porcentaje de quejas y sugerencias atendidas en el plazo máximo de 15 días hábiles.
- Número y porcentaje de peticiones de reproducciones fotográficas contestadas en el plazo de 72 horas y entregadas en el plazo acordado.
- Número y porcentaje de informaciones de la programación mensual de las actividades culturales y educativas del Museo facilitadas a través de la página web durante la primera quincena del mes anterior.
- Número y porcentaje de impactos en medios de comunicación y de felicitaciones recibidas.

Medidas de Subsanación.

I. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

Los usuarios que consideren que el Museo del Ejército ha incumplido los compromisos declarados en la Carta de Servicios, podrán dirigir un escrito de reclamación a la unidad operativa responsable de la misma, que es la Dirección del Museo del Ejército. En caso de incumplimiento, el responsable de la Carta de Servicios informará al interesado, de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible. El Museo, una vez confirmado el incumplimiento, ofrecerá además de las disculpas pertinentes, una guía del Museo del Ejército.

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

Información de carácter complementario

I. Horarios, precios y accesibilidad

Horarios de apertura al público:

Martes, miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo:

de 10.00 a 17.00 h.

Lunes

cerrado.

El horario de taquilla finalizará media hora antes del cierre del Museo, y el desalojo de las salas tendrá lugar 15 minutos antes del mismo.

- Centro Documental:

De lunes a viernes, de 10.00 a 14.00 h.

- Cafetería-Restaurante:

En horario de apertura del Museo.

- Tienda:

En horario de apertura del Museo.

- Días de cierre:

El Museo se mantendrá cerrado al público todos los lunes, incluidos los festivos.

Además, cerrará los días 1 y 6 de enero, el 1 de mayo, el 24, 25 y el 31 de diciembre y aquellos días que, por alguna circunstancia especial o hecho relevante se determine oportunamente, comunicándose al público con la debida antelación.

Accesibilidad:

Se garantiza el acceso de perros de asistencia que acompañen a personas con discapacidad.

Formas de acceso.

- Acceso al Museo.
Entrada Principal de público: C/ de la Paz, s/n.
Entrada de Grupos en autobús: C/ Unión, s/n.
Entrada de Grupos a pie: C/ de la Paz, s/n.
- Acceso a la tienda.
Desde el interior del Museo.
- Acceso directo al auditorio.
C/ de la Paz, s/n.
- Acceso de autobuses.
Los Grupos que lo soliciten, podrán acceder en autobús a la explanada este del Museo por la C/ Unión s/n.

Precios.

Los precios, que se encontrarán visibles en el mostrador de entrada y en la página web, incluirán los siguientes tipos de entradas:

- Entrada general: 5€
- Entrada reducida (con acreditación):
Se aplicará una reducción del 50% sobre el precio general de entrada y con la debida acreditación a grupos vinculados a instituciones de carácter cultural o educativo constituidos por 15 o más miembros.
- Entrada gratuita (con acreditación):
 - Personal civil del Ministerio de Defensa y miembros de las Fuerzas Armadas y de la Guardia Civil.
 - Miembros del Consejo Internacional de Museos (ICOM).
 - Miembros de la Federación Española de Amigos de los Museos (FEAM).
 - Miembros de la Asociación Española de Museólogos (AEM).
 - Miembros de la Asociación Profesional de Museólogos de España (APME).
 - Miembros de la Asociación Nacional de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas (ANABAD).
 - Colaboradores del Museo del Ejército.

- Donantes de bienes de interés cultural al Museo del Ejército.
 - Personal docente en el ejercicio de funciones culturales y educativas.
 - Guías oficiales de turismo en el ejercicio de sus funciones profesionales.
 - Ciudadanos de la Unión Europea mayores de 65 años.
 - Menores de 18 años.
 - Pensionistas, previa presentación del documento acreditativo de la Seguridad Social o equivalente de los Estados miembros de la Unión Europea. En el caso del visitante pensionista por incapacidad permanente, también podrá acceder al museo de forma gratuita la persona que le acompañe, siempre y cuando ésta sea imprescindible para que aquél pueda realizar su visita.
 - Personas con discapacidad, de acuerdo con la definición que realiza el artículo 1.2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, mediante la presentación del documento justificativo de la discapacidad. También podrá acceder al Museo de forma gratuita la persona que le acompañe, siempre y cuando ésta sea imprescindible para que aquél pueda realizar su visita.
 - Estudiantes universitarios pertenecientes a países de la Unión Europea.
 - Personas en situación legal de desempleo, mediante la presentación del documento acreditativo emitido por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad Autónoma correspondiente, o el equivalente de los Estados miembros de la Unión Europea.
 - Los miembros de las familias numerosas, según la definición que de las mismas realiza el artículo 2 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, previa presentación del documento acreditativo correspondiente.
 - El personal adscrito a instituciones museísticas del Ministerio de Defensa, previa presentación del documento acreditativo.
 - Titulares de carnet joven o documento equivalente de cualquiera de los estados miembros de la Unión Europea, mediante la presentación de dicho documento.
- Tarjeta anual: 25€
 - Días de visita gratuita:

- Todos los domingos del año.
- El 29 de marzo (Creación del Museo del Ejército), el 18 de abril (Día del Patrimonio Mundial), el 18 de mayo (Día Internacional de los Museos), el 12 de octubre (Fiesta Nacional de España), y el 6 de diciembre (Día de la Constitución).
- Los acontecimientos conmemorativos que se determinen, por el Subsecretario de Defensa o el Jefe del Estado Mayor del Ejército de Tierra, como es el Día de las Fuerzas Armadas.

II. Unidad Responsable de la Carta de Servicios

La Unidad responsable de la Carta de Servicios es la Dirección del Museo del Ejército.

C/ Unión, s/n
45001 Toledo

III. Direcciones postales, telemáticas y teléfonos

Dirección postal:

Museo del Ejército
C/ Unión, s/n
45001 Toledo

Direcciones telefónicas y telemáticas:

- **Teléfono de atención al visitante. Quejas y sugerencias:**

Tel.: 925 238 893
museje.comunicacion@et.mde.es

- **Centralita:**

Tel.: 925 238 800
Fax: 925 238 915

- **Correo electrónico:**

museje@et.mde.es

- **Página web:**

<https://ejercito.defensa.gob.es/museo/>

Comunicación:

Tel.: 925 238 906
Fax: 925 238 915
museje.comunicacion@et.mde.es

- **Protocolo:**

Tel.: 925 238 898
Fax: 925 238 915

- **Actividades Culturales:**

Tel.: 925 238 831
Fax: 925 238 915

museje.actividades@et.mde.es

- **Reserva de Grupos:**

Tel.: 925 238 909

Fax: 925 238 915

museje.grupos@et.mde.es

- **Centro Documental. Investigadores:**

Tel.: 925 238 914

Fax: 925 238 915

museje.documentación@et.mde.es

- **Tienda**

Tel.: 925 238 800 Extensión: 5954

925 221 231

tiendadelsoldado@arga2000.com

- **Taquilla**

Tel.: 925 238892

925 238 800 Extensión: 5892

- **Cafetería-Restaurante**

Tel.: 925 238 839

685903571

Acceso de vehículos y autobuses para grupos. (Autobuses y microbuses necesitan autorización de acceso, proporcionada por el Museo).

