

El Museo del Ejército manifiesta a través de la Carta de Servicios, su esfuerzo y compromiso en la prestación de unos servicios públicos de calidad a sus usuarios.

El Museo del Ejército es un museo de titularidad y gestión estatal, 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. Se ubica en el Alcázar de Toledo, y se complementa con un edificio de nueva planta, que amplía y completa sus servicios.

El Museo del Ejército tiene su origen en el Real Museo de Historia Militar creado en Madrid en el año de 1803, que se instala en el Parque de Monteleón y, tras la Guerra de la Independencia, se traslada al Palacio de Buenavista. En 1932 adquiere el nombre de Museo Histórico Militar y se ubica en el Palacio del Buen Retiro. En 1940 el Museo cambia de nuevo su denominación por la de Museo del Ejército, aunque mantiene la misma sede. Por Real Decreto 636/2010 se reorganiza el Museo del Ejército para adaptarlo a las nuevas necesidades de la sociedad y se instala en el Alcázar de Toledo, lugar emblemático de esta ciudad y de la historia militar española.

Las colecciones del Museo están constituidas por una gran variedad de objetos relacionados con el Ejército y la vida militar, que permiten conocer su evolución, pero también las aportaciones militares al progreso institucional, social, cultural y científico de España. El conjunto se completa con colecciones únicas por su carácter, como la de Antonio Romero Ortiz, o la de la Casa Ducal de Medinaceli.

El Museo del Ejército tiene encomendadas como funciones:

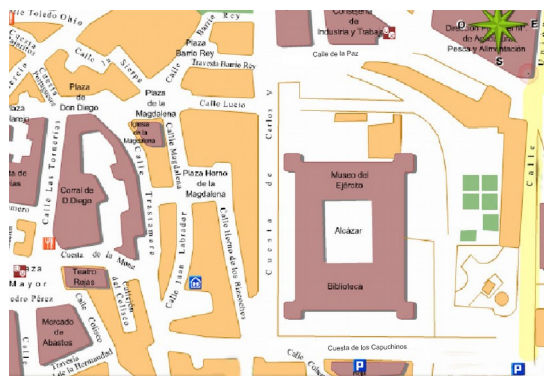
- La catalogación, conservación, y exhibición ordenada de los bienes asignados.
- El conocimiento y difusión de sus fondos patrimoniales, a través del desarrollo de programas de investigación, didácticos y de actividades de divulgación cultural.
- El incremento de sus colecciones museográficas y documentales.
- La organización periódica de exposiciones y actividades acordes con la naturaleza y fines del Museo.
- El fomento y garantía de acceso del público a sus colecciones y facilitar su estudio a los investigadores.
- La elaboración y publicación de catálogos, estudios y publicaciones sobre sus fondos y temas con ellos relacionados.
- Promover, para el cumplimiento de sus fines, las relaciones de colaboración con otros museos e instituciones culturales, tanto de ámbito nacional como internacional.

**DIRECCIÓN POSTAL**  
C/ Unión, s/n. 45001 Toledo

**TELÉFONO:** 925 23 88 00  
**FAX:** 925 23 89 15

**E-MAIL:** museje@et.mde.es

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



#### **HORARIOS**

Martes, miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo: de 10:00 a 17:00 h.

**Lunes:** cerrado.

**El Museo permanecerá cerrado los siguientes días festivos:**

1 y 6 de enero, 1 de mayo, 24, 25 y 31 de diciembre.

El desalojo de las salas 15 minutos antes del cierre.

#### **PRECIOS DE ENTRADA**

**Entrada general:** 5 euros.

**Entrada reducida:** 2,50 euros.

**Acceso gratuito:** Domingo, de 10,00 a 17,00 h.

**Días de visita gratuita:** 29 de marzo (Día de Creación del Museo del Ejército), 18 de abril (Día del Patrimonio Mundial), 18 de mayo (Día Internacional de los Museos), el 12 de octubre (Fiesta Nacional de España) y 6 de diciembre (Día de la Constitución).

#### **MEDIOS DE TRANSPORTE**

**Autobuses UNAUTO:** Líneas: 1, 3, 4.1, 4.2, 5, 6.1, 6.2, 7.1 y 7.2

**RENFE Avant Madrid-Toledo** [www.renfe.es](http://www.renfe.es)

**Autobuses Madrid-**

**Parking público:** Garaje Alcázar, Parking Corralillo de San Miguel.

**LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS ES  
LA DIRECCIÓN DEL MUSEO DEL EJÉRCITO**



## **Carta de Servicios**



11 Marzo 2022



## SERVICIOS QUE PRESTA EL MUSEO DEL EJÉRCITO

**EXPOSICIÓN PERMANENTE:** -La exposición está constituida por una selección de más de 6.000 piezas del Museo. Se ubica, en su mayor parte, en el edificio histórico del Alcázar, y está organizada en un total de 20 salas que forman dos recorridos distintos, pero complementarios:

- Recorrido histórico: muestra la evolución del Ejército desde la monarquía hispánica hasta la actualidad.

- Recorrido temático: mediante una selección de piezas, muestra la evolución del armamento del ejército español, las banderas, sus uniformes y condecoraciones, junto a maquetas y miniaturas, piezas del patrimonio etnográfico y fotografías de la historia militar de España. También permite conocer la historia del Museo y del Alcázar, además de las colecciones del Museo Romero Ortiz y de la Casa Ducal de Medinaceli.

**EXPOSICIONES TEMPORALES:** -El Museo del Ejército programa exposiciones temporales de elaboración propia, o en colaboración con otras instituciones culturales, nacionales o extranjeras.

**RESERVA DE GRUPOS:** -Se considera grupo, al formado por un mínimo de quince personas que realiza una visita al Museo, de forma conjunta y simultánea, bajo la denominación de un colectivo y su reserva e inscripción se tramitará, al menos, con 15 días de antelación.

**ACTIVIDADES CULTURALES Y EDUCATIVAS:** -El Museo organiza en el año, por sí mismo o en colaboración con otras instituciones, actos relacionados con su especialidad, como conferencias, cursos, talleres didácticos, conciertos, ciclos de cine, etc.

**CENTRO DOCUMENTAL Y ACCESO A LOS FONDOS MUSEÍSTICOS PARA INVESTIGADORES:** -Se puede acceder a la biblioteca, archivo de gestión para investigación y a las colecciones de los almacenes, previa petición dirigida a la Dirección del Museo.

**PUBLICACIONES:** -El Museo edita catálogos, guías de la colección, actas y otras publicaciones especializadas. Además, cuenta con una página web en la que el usuario puede encontrar información del mismo y sus actividades.

**USO DE ESPACIOS Y VISITAS PRIVADAS:** -Se puede hacer, mediante el abono de las tasas previstas en la legislación vigente.

**OTROS SERVICIOS:** - El Museo dispone de servicio de consigna, tienda-librería, cafetería-restaurante, áreas de descanso, sillas especiales gratuitas para el desplazamiento de las personas con movilidad reducida, desfibriladores y audioguías.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- 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.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

La relación de servicios prestados por el Museo del Ejército y los derechos de los usuarios que recoge esta Carta de Servicios se presentarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

-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 visita.

-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.

## INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

El Museo evaluará anualmente la calidad de su servicio teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

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

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.

## PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios del Museo pueden participar en la mejora de la prestación de servicios, a través de:

- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos remitidos a la Dirección del Museo.
- Correo electrónico habilitado por el Museo en la página web.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, de las siguientes formas:

- Presencialmente, en el propio Museo del Ejército.
- Por correo postal.
- Por correo electrónico con firma digital, a la Dirección del Museo. (Art. 15 del RD 951/2005, de 29 de julio) [museje@et.mde.es](mailto:museje@et.mde.es)