



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

SUBSECRETARÍA DE DEFENSA
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE PUBLICACIONES
Y PATRIMONIO CULTURAL



CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO HISTÓRICO MILITAR DE VALENCIA

2026 – 2029





ÍNDICE.

1. Datos identificativos y fines del museo.

1.1. Datos identificativos.

1.2. Fines.

2. Servicios del museo.

2.1. Exposición permanente.

2.2. Exposiciones temporales.

2.3. Visitas en grupos.

2.4. Actividades culturales y educativas.

2.5. Biblioteca.

2.6. Acceso del personal investigador a los fondos museísticos y documentales.

2.7 Publicaciones.

2.8. Sitios web.

2.9. Copias.

2.10. Cesión de espacios.

2.11. Servicios complementarios.

3. Derechos del personal usuario.

3.1. Derechos constitucionales.

3.2. Derechos genéricos.

3.3. Derechos específicos.

4. Participación del personal usuario.

5. Normativa reguladora.

5.1. Normativa específica del museo.

5.2. Normativa general de los museos de titularidad estatal.

6. Quejas y sugerencias.

6.1. Formas de presentación.



6.2. Tramitación y contestación.

6.3. Efectos.

7. Compromisos de calidad.

8. Indicadores del nivel de calidad.

9. Medidas que aseguren la igualdad de género y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.

9.1. Medidas de igualdad de género.

9.2. Medidas de acceso al servicio y mejora de las condiciones de prestación.

9.3. Compromiso ético de actuación del personal.

10. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

10.1. Seguridad y prevención de riesgos laborales.

10.2. Gestión de calidad.

10.3. Gestión medioambiental.

11. Medidas de subsanación.

12. Información complementaria.

12.1. Horarios.

12.2. Precios.

12.3. Venta de entradas online y telefónica.

12.4. Accesos.

12.5. Direcciones y contactos.

12.6. Año de publicación y periodo de vigencia.

12.7. Otros datos de interés.

12.8. Unidad responsable de la Carta de Servicios.



1. Datos identificativos y fines del museo.

1.1. Datos identificativos.

El Museo Histórico Militar de Valencia es un museo de titularidad estatal adscrito al Ministerio de Defensa bajo la dependencia orgánica del Centro de Historia y Cultura Militar Centro (Valencia) y funcional de la Subdirección General de Publicaciones y Patrimonio Cultural del Ministerio de Defensa a través del Instituto de Historia y Cultura Militar (Madrid).

Fue inaugurado el día 12 de mayo de 1995 por el entonces Capitán General de la Región Militar de Levante, D. Agustín Quesada Gómez, con un espacio expositivo de 1.500 metros cuadrados, siendo Director del museo, el Coronel del arma de Artillería Diplomado de Estado Mayor (DEM) D. Miguel Mendiguchía.

El día 3 de marzo de 2005 se inauguró la ampliación del museo, siendo Director del museo, el Coronel del arma de Artillería D. Ángel Adán García, pasando a tener un espacio de 2.837 metros cuadrados distribuidos en veintidós salas.

El día 10 de agosto de 2015 se produce una tercera ampliación de 500 metros cuadrados, siendo Director el Coronel del arma de Artillería Diplomado de Estado Mayor (DEM) D. Alfonso García-Menacho Osset. Esta última extensión se distribuye por una parte en almacenes (dos nuevos almacenes), y por otra en salas expositivas, quedando un total de veintidós salas expositivas permanentes y una sala de expositiva temporal.

En él se ha hecho un gran esfuerzo por presentar un museo coherente en el que el discurso expositivo sea altamente didáctico, comprensible y ameno al visitante.

1.2. Fines.

El museo tiene por objetivo la consecución de los siguientes fines:

- ❖ La conservación, catalogación, restauración y exhibición ordenada de sus colecciones.
- ❖ La investigación en el ámbito de sus colecciones o de su especialidad.
- ❖ La organización periódica de exposiciones científicas y divulgativas acordes con la naturaleza del museo.



- ❖ La elaboración y publicación de catálogos y monografías de sus fondos.
- ❖ El desarrollo de una actividad divulgativa y didáctica respecto a sus contenidos.
- ❖ 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 nuestro país.
- ❖ 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.
- ❖ Cualquier otra función que en sus normas estatutarias o por disposición legal o reglamentaria se le encomiende.

2. Servicios del museo.

2.1. *Exposición permanente.*

Los 3.235 metros cuadrados de espacio expositivo del museo, en los que se exponen los siguientes fondos: 1.047 armas; 73 enseñas; 56 equipos varios relacionados con las transmisiones en el Ejército de Tierra; 96 equipos sanitarios históricos utilizados por la sanidad militar del Ejército de Tierra; 86 fondos de protección Nuclear, Biológica y Agentes Químicos; 239 condecoraciones de distintos y tipos, épocas y países; 36 maquetas; 125 fondos relacionados con las bellas artes; 421 fondos de uniformología; 80 fondos de antiguos recuerdos familiares de militares españoles que sirvieron en campañas como Filipinas, Cuba, Riff, Guerra Civil Española, etc.; y 186 fondos recuperados de los antiguos talleres militares de intendencia considerados patrimonio industrial histórico del Ejército de Tierra.

Estos fondos están organizados en un total de veintitrés salas y dos patios: catorce salas y dos patios, pertenecientes al discurso histórico, ocho salas temáticas sobre las colecciones del museo, así como una sala para exposiciones temporales.

2.2. *Exposiciones temporales.*

Para completar la exposición permanente, el Museo Histórico Militar de Valencia ofrece un programa de exposiciones temporales relacionado con la temática de sus colecciones. Pueden ser de producción propia, o bien, en colaboración con otras instituciones culturales, nacionales o internacionales. El



programa expositivo se desarrolla principalmente en la sala 23.

2.3. Visitas en grupos.

La visita, tanto a la exposición permanente como a las exposiciones temporales, es libre y gratuita, se puede realizar en grupo con las siguientes condiciones:

- ❖ Es necesario realizar una reserva de día y hora a través del correo electrónico o llamada telefónica a la secretaria del museo (961 966 215). La solicitud deberá ser tramitada al menos con quince días de antelación.
- ❖ Los grupos deben ir acompañados por su propio guía o profesorado.
- ❖ El número de integrantes por grupo es de entre quince y veinticinco personas máximo, incluida la persona guía o profesorado.
- ❖ La duración máxima de la visita guiada es de dos horas.
- ❖ Se puede solicitar visita guiada según tarifa autorizada.

2.4. Actividades culturales y educativas.

El Museo Histórico Militar de Valencia 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 y jóvenes.
- ❖ Museo Vivo, actividad de recreacionismo militar en colaboración con la Asociación Cultural de amigos del Museo Histórico Militar de Valencia.

El programa de actividades culturales y educativas, se difunde a través de la página web del Museo Histórico Militar de Valencia, 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.



2.5. Biblioteca.

El Museo Histórico Militar de Valencia, dispone de biblioteca que reúne una bibliografía relacionada principalmente con las colecciones del museo, armas, condecoraciones y uniformes que posee.

Se ubica en una sala anexa a la sala 23 y la sala didáctica.

2.6. Acceso del personal investigador a los fondos museísticos y documentales.

Las personas investigadoras, previa identificación como tales, podrán solicitar el acceso a alguno de los fondos de la colección para su consulta y estudio a través de alguno de los medios indicados en el apartado 12.5.

2.7 Publicaciones.

El Museo Histórico Militar de Valencia 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.

2.8. Sitios web.

Con el objetivo de expandir su presencia a través de Internet el Museo Histórico Militar de Valencia tiene presencia en Internet a través de las siguientes páginas del Ministerio de Defensa:

- <https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/museo-valencia/portada>
- <https://www.defensa.gob.es/portaldecultura/>
- <https://ejercito.defensa.gob.es/>
- <https://ejercito.defensa.gob.es/unidades/Madrid/ihycm/Museos/valencia.html>

2.9. Copias.

La Dirección del Museo Histórico Militar de Valencia autoriza las fotografías, grabaciones y



reproducciones de alguno de sus fondos para trabajos universitarios, máster o programas televisivos, una vez aprobados por el Instituto de Historia y Cultura Militar (Madrid).

2.10. Cesión de espacios.

El museo ofrece la posibilidad de utilizar el salón de actos, con capacidad para 80 personas, así como otros espacios de carácter no expositivo, en horario restringido, a instituciones que lo soliciten y para la realización de actividades culturales previamente aprobadas por Dirección.

Los espacios que el Museo Histórico Militar de Valencia ofrece para actividades externas son:

- ❖ Sala de exposiciones temporales.
- ❖ Patio 1.
- ❖ Salón de actos.
- ❖ Aula didáctica.
- ❖ Taller de maquetismo.

2.11. Servicios complementarios.

Los servicios que el Museo Histórico Militar de Valencia ofrece son:

- ❖ Consigna. Taquillas con llave para dejar los objetos y ropa del personal visitante.
- ❖ Puntos de información y atención al personal visitante.
- ❖ Audioguía. Ubicado en la entrada principal al museo se encuentra el tablón de anuncios donde está publicado el QR de la audioguía, que es gratuita.
- ❖ Tienda/librería. Está especializada en objetos relacionados con los ejércitos, especialmente con el coleccionismo de miniaturas y maquetas, incluyendo reproducciones, además de publicaciones temáticas vinculadas a la institución, en particular, libros sobre historia militar. Se emplaza en el Patio 1.
- ❖ Asistencia sanitaria. Se dispone de botiquines para primeros auxilios.



3. Derechos del personal usuario.

3.1. *Derechos constitucionales.*

Los derechos constitucionales que protege esta Carta de Servicios son los siguientes:

- ❖ Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (artículo 44.1 de la Constitución Española).
- ❖ Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley (artículo 29.1 de la Constitución Española).

3.2. *Derechos genéricos.*

El personal usuario tiene derecho a:

- ❖ Ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y por el personal del museo, que habrán de facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (artículo 13.e de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- ❖ Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente (artículo 13.f de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- ❖ Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes (artículo 13.i de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- ❖ Al acceso a la información pública, archivos y registros, según 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 (artículo 13.d de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- ❖ Relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

3.3. *Derechos específicos.*

Igualmente, el personal usuario tiene derecho a:



- ❖ Ser informado de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita, quedando estos recogidos en normas claramente visibles para el público.
- ❖ Ser informado del contenido e itinerario de las exposiciones, tanto de la permanente como de las temporales, teniendo a su disposición los folletos de las mismas.
- ❖ Elegir en todo momento si se comunican con la Administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- ❖ Ser informado 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.

4. Participación del personal usuario.

El personal usuario del museo podrá participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de diferentes vías de participación:

- ❖ La formulación de quejas y sugerencias que considere oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- ❖ Escritos dirigidos a la Dirección del museo a través del correo postal o del correo electrónico que se indican en el apartado 12.5.
- ❖ Los cuestionarios de satisfacción sobre las condiciones de prestación de los servicios que el museo ponga a disposición del personal usuario.

5. Normativa reguladora.

5.1. Normativa específica del museo.

La normativa específica del museo se encuentra en el siguiente texto legal:

- ❖ Instrucción Técnica 08/16 de funcionamiento y gestión de los museos históricos militares del



Ejército de Tierra.

5.2. Normativa general de los museos de titularidad estatal.

La normativa general del museo se encuentra en los siguientes textos legales:

- ❖ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- ❖ Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- ❖ Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.
- ❖ Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- ❖ Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- ❖ 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.
- ❖ Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.
- ❖ Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. Modificado por el Real Decreto 64/1994 y Real Decreto 162/2002.
- ❖ 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 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.
- ❖ Real Decreto 1305/2009, de 31 de julio, por el que se crea la Red de Museos de España.
- ❖ 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.
- ❖ 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.



6. Quejas y sugerencias.

6.1. Formas de presentación.

El personal usuario podrá 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 en la Administración General del Estado, en los lugares y en la forma que se señala a continuación:

- ❖ De forma presencial en la sala del museo o en las oficinas.
- ❖ Por correo postal a la dirección: calle General Gil Dolz, 6; 46010 Valencia.
- ❖ Por correo electrónico: muhmv@et.mde.es
- ❖ A través de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa:

- <https://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos>

El personal usuario podrá, si así lo desea, ser auxiliado por el personal del museo responsable en su formulación.

6.2. Tramitación y contestación.

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de veinte días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender, en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido, la persona interesada no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la persona titular del Área de Organización y Métodos del Ministerio de Defensa para conocer los motivos de la falta de contestación (artículo 16.3 del 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):

- ❖ Dirección postal: Paseo de la Castellana, 109; 28071 Madrid.



❖ Correo electrónico: organizacionymetodos@oc.mde.es

6.3. 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 condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el procedimiento.

7. Compromisos de calidad.

La relación de servicios prestados por el Museo Histórico Militar de Valencia recogidos en esta Carta de Servicios, se prestarán conforme a los compromisos de calidad que se detallan a continuación y que hacen referencia, por una parte, a la calidad de la atención e información y, por otra, a la agilidad en la gestión:

- ❖ Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos en el plazo máximo tres días hábiles desde la recepción de la solicitud. Estas solicitudes deberán ser tramitadas al menos con quince días hábiles de antelación a la fecha prevista de visita.
- ❖ Responder a las solicitudes del personal investigador para acceder a los fondos museísticos y documentales en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- ❖ Responder a las peticiones de reproducciones fotográficas en un plazo máximo de entrega de quince días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- ❖ Organizar un mínimo de dos actividades culturales o educativas al año en colaboración con otras instituciones.
- ❖ Realizar un mínimo de dos exposiciones temporales al año.

8. Indicadores del nivel de calidad.

El museo evaluará mensualmente la calidad de sus servicios teniendo en cuenta el número de los compromisos de calidad adoptados, como son:

- ❖ Número de solicitudes de reserva de visitas para grupos, en el plazo máximo de tres días hábiles



desde la recepción de la solicitud. Estas solicitudes deberán ser tramitadas al menos con quince días de antelación a la fecha prevista de visita, y porcentaje sobre el total.

- ❖ Número de solicitudes del personal investigador para acceder a los fondos museísticos y documentales atendidas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud, y porcentaje sobre el total.
- ❖ Número de peticiones de reproducciones fotográficas, contestadas y entregadas a la persona interesada en un plazo máximo de entrega de quince días hábiles desde la recepción de la solicitud, y porcentaje sobre el total.
- ❖ Número de actividades culturales o educativas realizadas mensualmente en colaboración con otras instituciones, y porcentaje sobre el total de las programadas.
- ❖ Número de exposiciones temporales vigentes mensualmente, y porcentaje sobre el total de las programadas.

9. Medidas que aseguren la igualdad de género y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.

9.1. Medidas de igualdad de género.

Para asegurar la igualdad de género, el Museo Histórico Militar de Valencia 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 la ciudadanía.

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general al personal usuario del museo, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

9.2. Medidas de acceso al servicio y mejora de las condiciones de prestación.

Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones del servicio a visitantes, el museo dispone de:

- ❖ Señalización interior y exterior (lonas, vallas, pantallas, paneles informativos y planos de situación, etc.).
- ❖ Bancos y áreas de descanso.
- ❖ Servicio de información, mediación y atención al personal visitante.



- ❖ Servicio de consignas.
- ❖ Audioguías gratuitos.
- ❖ Visitas guiadas.

Para facilitar la visita a las personas con discapacidad, el museo presenta los siguientes servicios:

- ❖ Ascensor accesible.
- ❖ Aseos adaptados en la planta baja del edificio, convenientemente señalizados.
- ❖ Préstamo gratuito de sillas de ruedas.
- ❖ Audioguías con QR.
- ❖ Visitas descriptivas.
- ❖ Acceso permitido al museo con perros guía o animales auxiliares terapéuticos con la acreditación correspondiente.
- ❖ Sitio web accesible.

9.3. Compromiso ético de actuación del personal.

Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal del museo se guiará por un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:

- ❖ Compromiso ético de actuación: en el desarrollo de su trabajo diario, el personal del museo velará para que el personal usuario sea tratado con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.
- ❖ Reglas de atención al público: en el desarrollo de su trabajo diario, el personal del museo que realice su labor en contacto directo con el público seguirá las siguientes reglas:
 - Identificarse adecuadamente.
 - Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
 - Tratar de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
 - Atender al público siempre con amabilidad.



10. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

10.1. Seguridad y prevención de riesgos laborales.

El Museo Histórico Militar de Valencia dispone de un Servicio de seguridad cuya finalidad es la protección integral de las personas y de todos los bienes que se encuentran en la institución.

Para conseguir estos objetivos, el museo dispone de un Plan de evacuación y emergencia convenientemente señalizado, cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y dispone de un Plan de autoprotección.

Entre las medidas particulares que el museo adopta para garantizar la seguridad y salud del personal visitante y del que presta servicio en el museo, destacan las siguientes:

- ❖ Informar al personal visitante y al que presta servicio en el museo, mediante paneles y planos de situación, sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio y sobre puertas y escaleras de emergencia.
- ❖ 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 al personal que presta servicio en el Museo en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- ❖ 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 el personal que presta servicio y para el público.

El museo tiene también operativos los siguientes sistemas:

- ❖ Sistema de seguridad antirrobo.
- ❖ Sistema de seguridad contra incendios.

10.2. Gestión de calidad.



Con el fin de garantizar la correcta atención al público:

- ❖ El museo pone a disposición del personal visitante un cuestionario para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta.
- ❖ Realiza periódicamente encuestas para conocer tanto el perfil del personal visitante como el grado de satisfacción, con el objetivo de hacer de esta información una herramienta de constante mejora. Así como los comentarios y reseñas que el personal visitante del museo reseñe en las redes sociales.

10.3. Gestión medioambiental.

Entre las medidas dirigidas a la protección del medioambiente que el museo ha adoptado, destacan las siguientes:

- ❖ Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
- ❖ Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
- ❖ Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.
- ❖ Iluminación de bajo consumo.

11. Medidas de subsanación.

Cualquier persona que considere que el Museo Histórico Militar de Valencia ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrá dirigir un escrito a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito.

En el caso de incumplimiento, la Dirección del museo, responsable de esta Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas a la persona interesada, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

Las quejas formuladas 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 las personas interesadas.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en esta Carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en los artículos 32 al 37 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, (artículo 9. c, del 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).

12. Información complementaria.

12.1. Horarios.

Los horarios del Museo Histórico Militar de Valencia son los siguientes:

- ❖ De martes a sábado: de 10 a 14 horas y de 16 a 20 horas.
- ❖ Domingos y festivos: de 10 a 14 horas.
- ❖ Día de cierre: lunes.
- ❖ El horario de taquilla finalizará media hora antes del cierre del museo y el desalojo de las salas tendrá lugar quince minutos antes del mismo.

12.2. Precios.

Entrada gratuita.

Cualquier otra información relacionada con los precios que se considere de interés debe consultarse a la Dirección del museo mediante el teléfono 961 966 215.

Los grupos guiados no escolares podrán contratar guías del museo con la Dirección del museo.

12.3. Venta de entradas online y telefónica.

Se contactará telefónicamente o por correo electrónico del museo para reservar visitas guiadas escolares a través de los medios indicados en el apartado 12.5.

12.4. Accesos.

El público general y los grupos pueden acceder por la entrada de la calle General Gil Dolz 6, Valencia. A la tienda y al Salón de Actos se accede desde el interior del museo.

12.5. Direcciones y contactos.



A continuación, se indican las direcciones y los contactos de interés:

- ❖ Calle General Gil Dolz, 6; 46010 Valencia.
- ❖ Teléfono: 961 966 215.
- ❖ Correo electrónico: muhmv@et.mde.es

12.6. Año de publicación y periodo de vigencia.

Esta Carta de Servicios se publica en el año 2026, con un periodo de vigencia de tres años desde la publicación de su aprobación en el Boletín Oficial del Estado.

12.7. Otros datos de interés.

Transporte:

- ❖ Autobuses urbanos: líneas 1, 9, 29, 32, 71, 81 y 95.
- ❖ Metro: línea 3, estación Alameda; línea 5, estaciones Alameda y Aragón.
- ❖ Servicio de Taxi.

12.8. Unidad responsable de la Carta de Servicios.

La Dirección del Museo Histórico Militar de Valencia, es la unidad operativa para todo lo relacionado con esta carta de servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos. Asimismo, se encargará de velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora. Tiene los siguientes datos de localización:

- ❖ Calle General Gil Dolz, 6; 46010 Valencia.
- ❖ Correo electrónico: muhmv@et.mde.es
- ❖ Sitios web:
 - <https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/museo-valencia/portada>
 - <https://ejercito.defensa.gob.es/unidades/Madrid/ihycm/Museos/valencia.html>