GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE DEFENSA
SUBSECRETARÍA DE DEFENSA
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PUBLICACIONES Y PATRIMONIO CULTURAL

MUSEO NAVAL DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

ARMADA

Carta de Servicios 2026 – 2029

PRESENTACIÓN.

La Carta de Servicios es el documento a través del cual se indica los servicios más relevantes encomendados al Museo Naval de Las Palmas de Gran Canaria. Recoge los compromisos que adquiere con las personas usuarias, los derechos que les asisten en relación con aquellos y los compromisos de calidad en su prestación.

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, dispone que las Cartas de Servicios se integrarán dentro del conjunto de acciones sucesivas, impulsadas desde el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, para construir una nueva Administración que sitúe a las personas administradas en el centro de sus decisiones.

De igual forma, el citado Real Decreto indica que los organismos y entidades de la Administración General del Estado podrán elaborar cartas de servicios que tengan por objeto un servicio específico de los que gestiona.

Se trata de fomentar la transparencia mediante la información y difusión del nivel de calidad ofrecida y de promover la participación activa del personal de los Ejércitos, Órgano Central y otros grupos de interés, para que transmitan sus necesidades, expectativas, quejas, sugerencias o su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos.

DERECHOS DEL PERSONAL USUARIO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

Los reconocidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

En general, el personal usuario del museo en relación con los servicios prestados tiene los siguientes derechos:

- Ser tratado con respeto y deferencia.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas.
- El acceso a la información pública, archivos y registros.
- Relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.
- Ser informado de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita.
- Ser informado del contenido del material expuesto, teniendo a su disposición los folletos del mismo.
- Ser informado de las actividades programadas.
- Acceder gratuitamente.
- Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.
- La formulación de quejas y sugerencias.
- Escritos dirigidos a la Dirección del museo.
- Los cuestionarios de satisfacción sobre las condiciones de prestación de los servicios del museo.

PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS.

- Exposición permanente de los fondos con un discurso museográfico.
- Servicio de visitas guiadas.
- Acceso del personal investigador a los fondos museísticos y documentales.
- Sitios web.

COMPROMISOS DE CALIDAD.

- Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud. Estas solicitudes deberán ser tramitadas al menos con cinco 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 cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.

INDICADORES DE CALIDAD.

- Número de solicitudes de reserva de visitas para grupos contestadas en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud, y porcentaje sobre el total.

- Número de solicitudes del personal investigador para acceder a los fondos museísticos y documentales respondidas en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud, y porcentaje sobre el total.

QUEJAS Y SUGERENCIAS.

El sistema de calidad del Museo Naval de Las Palmas de Gran Canaria exige poner a disposición de las personas usuarias un protocolo que permita formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio prestado, teniendo por objeto recoger y tramitar las manifestaciones de insatisfacción de las personas usuarias con los servicios recibidos y las iniciativas para la mejora de la calidad. Dicho personal recibirá constancia de su presentación por el medio que se indique.

El personal usuario podrá presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio en la forma que se señala a continuación:

- De forma presencial: en el formulario disponible en el Museo Naval de Las Palmas de Gran Canaria.
- Por correo postal:
  Calle de León y Castillo, 310 – 35007 Las Palmas de Gran Canaria.
- Por correo electrónico:
  museonavaldecanarias@fn.mde.es
- A través de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa:
  https://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

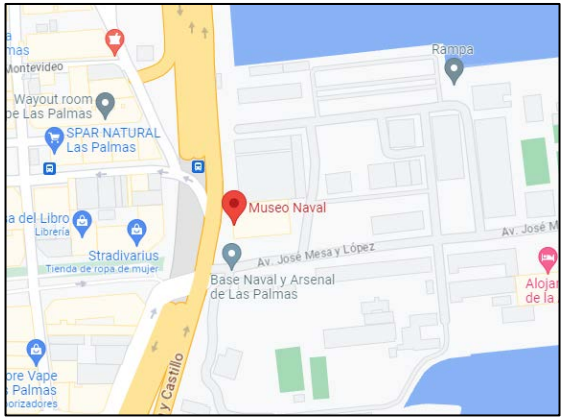
Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de veinte días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

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 reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, 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).

DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS.

- Museo Naval de Las Palmas de Gran Canaria.
  Calle de León y Castillo, 310 – 35007 Las Palmas de Gran Canaria.
- Teléfono: 928 443 155 y 928 443 176.
- Correo electrónico: museonavaldecanarias@fn.mde.es



Horarios:

- De lunes a viernes: de 9 a 13 horas.
- Días de cierre: sábados, domingos y festivos.

Accesos:

- La entrada al museo para el público se encuentra en la calle de León y Castillo, 310 (Arsenal de Las Palmas); Las Palmas de Gran Canaria.
- Medios:
  - Autobuses: línea 1, 12, 17, 21, 22, 24, 26, 33, 41, 44, 45, 81 y L2; línea 91 (Aeropuerto).

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.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.

La Dirección del Museo Naval de Las Palmas de Gran Canaria, 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 de León y Castillo, 310 (Arsenal de Las Palmas); 35007 Las Palmas de Gran Canaria.
- Correo electrónico: museonavaldecanarias@fn.mde.es
- Sitios web:
  - https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/museo-naval-palmas-gran-canaria/portada
  - https://armada.defensa.gob.es/ArmadaPortal/page/Portal/ArmadaEspannola/cienciaorgano/prefLang-es/01cienciamuseo--09museosfiliales--01museocanarias--00inicio

MUSEO NAVAL DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE DEFENSA
SUBSECRETARÍA DE DEFENSA
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PUBLICACIONES Y PATRIMONIO CULTURAL