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 SAN CARLOS

2026 – 2029

CALIDAD ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

2.6. Publicaciones.

2.7. Sitios web.

2.8. 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 medioambiental.

11. Medidas de subsanación.

12. Información complementaria.

12.1. Horarios.

12.2. Precios.

12.3. Accesos.

12.4. Direcciones y contactos.

12.5. Año de publicación y periodo de vigencia.

12.6. Otros datos de interés.

12.7. Unidad responsable de la Carta de Servicios.

1. Datos identificativos y fines del museo.

1.1. Datos identificativos.

El Museo Histórico Militar de San Carlos es un museo de titularidad estatal adscrito al Ministerio de Defensa bajo la dependencia orgánica del Instituto de Historia y Cultura Militar (IHCM) a través del Centro de Historia y Cultura Militar de Baleares (CHCMBAL) 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).

A principios del año 1600 comienza a plantearse entre los miembros del Colegio de mercaderes de Palma de Mallorca la necesidad de construir una fortificación que resguarde el puerto de Palma por el oeste, en las inmediaciones de lo que fue el antiguo puerto romano, situado en Porto Pi. La nueva fortificación se construyó en el emplazamiento del antiguo faro. Éste quedó embutido dentro de la nueva construcción manteniendo su función.

Posteriormente, de 1662 a 1663, el castillo se amplió a partir del núcleo cuadrangular inicial, conservándolo. Se construyó así un nuevo recinto con otros cuatro grandes baluartes y adquirió su forma peculiar de polígono irregular de apariencia estrellada, siguiendo la llamada *traza italiana*. A mediados del siglo XVIII se añadieron construcciones defensivas en el exterior, frente al mar.

Ya a finales del siglo XIX, se llevó a cabo la tercera, y definitiva, gran reforma, añadiéndole una batería de artillería de costa con cuatro cañones Ordoñez de 24 cm en el exterior y anexa al antiguo castillo de 1663.

Durante el siglo XX tuvo diversos usos: prisión de oficiales, batería antiaérea durante la Guerra Civil, batería de salvas y finalmente Museo.

En 1981 se comenzó la rehabilitación del Castillo de San Carlos para convertirlo en un museo con fondos procedentes del Parque de Artillería de Palma de Mallorca, del Museo del Ejército, de las unidades de la Zona Militar de Baleares y de donaciones particulares. El Museo Histórico Militar de San Carlos se inauguró el 26 de septiembre de 1991.

En 1994, con la ayuda de varias entidades públicas y privadas, entre ellas la Asociación de Amigos del Castillo de San Carlos, el museo fue ampliado con dos nuevas salas y se mejoró la entrada y la iluminación del edificio.

Desde 1997 y hasta el 2025 el Consorcio Castillo de San Carlos se ocupó de la gestión del museo y de la

fortaleza, el citado Consorcio está formado por el Ministerio de Defensa, el Govern de les Illes Balears, el Consell Insular de Mallorca y el Ajuntament de Palma. Posteriormente, se unió al Consorcio, como miembro adherido, la Autoridad Portuaria de Baleares.

Fue declarado Monumento Artístico Nacional en 1973 y Bien de Interés Cultural (BIC) en 1985.

Desde 2025 la gestión del Museo Histórico Militar de San Carlos pasó a gestionarse desde el Instituto de Historia y cultura Militar (IHCM) a través del Instituto de Historia y Cultura Militar (Mallorca).

1.2. Fines.

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

- Mostrar la historia del Ejército español y de sus valores, como parte integrante e inseparable de la Historia de España y haciendo hincapié en el ámbito mediterráneo y balear.
- 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.

2. Servicios del museo.

2.1. Exposición permanente.

El Museo Histórico Militar de San Carlos, está organizado en diez salas, de las cuales las salas número 6 y 10 están dedicadas a exposiciones temporales. Destacando algunas de las salas de la exposición permanente; en la sala número 1 se exhiben los fondos donados por la familia del teniente coronel de aviación D. Antonio Llorente Alberti, que consiste en una colección de armas antiguas y modernas de carácter etnográfico; la sala número 2 se dedica a la Guerra de la Independencia; en la sala número 7 puede contemplarse un arcabuz de caza realizado en 1710 por el arcabucero real de Felipe V; la sala número 8 muestra los fondos asociados al arma de Artillería procedentes del hoy extinto Regimiento de Artillería Mixto número 91. La sala número 10 ocupa los espacios de la torre original de Felipe III en 1612, en cuya escalera de acceso se halla la entrada del aljibe.

2.2. Exposiciones temporales.

Para completar la exposición permanente, el Museo Histórico Militar de San Carlos 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 número 6, que era la antigua capilla del castillo, y en la sala 10, el torreón originario.

2.3. Visitas en grupos.

Las visitas, tanto a la exposición permanente como a las temporales, se realizan individualmente o en grupo. El museo está abierto de 10 a 14 horas de martes a domingos, excepto festivos. En caso de grupo reservar previamente la visita.

Previa petición, y en lengua castellana, el museo puede proporcionar una visita guiada a grupos de más de diez personas.

2.4. Actividades culturales y educativas.

El Museo Histórico Militar de San Carlos programa y realiza actividades de divulgación, formación y de carácter didáctico.

Las tareas realizadas en colaboración con otras instituciones, incluyen: conferencias y cursos, visitas guiadas, conciertos, etc.

El programa de actividades culturales y educativas, según los eventos, se publica en los sitios web https://ejercito.defensa.gob.es/ y https://www.defensa.gob.es/portaldecultura/, en la agenda de museus del Consell de Mallorca, en prensa especializada y local, y además de en los tablones de anuncios del Castillo de San Carlos y del Instituto de Historia y Cultura Militar (Mallorca). En estos medios se detallan las características y condiciones de cada una de ellas.

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

El personal investigador que, por razones justificadas, desee consultar los fondos de la Institución deberá solicitarlo previamente a la Dirección del museo a través de los medios indicados en el apartado 12.4. Se atenderá y facilitará al personal usuario la información bibliográfica y documental de la que se disponga.

2.6. Publicaciones.

El museo, a través del Consorcio, publica guías, folletos y catálogos que pueden adquirirse en la oficina de información del Castillo. Por ejemplo:

- Guías de la exposición permanente.
- Folletos de las colecciones y exposiciones temporales.
- Publicaciones de la exposición permanente.
- Información de los eventos puntuales.

2.7. Sitios web.

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

- https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/museo-palma/portada
- https://www.defensa.gob.es/portaldecultura/
- https://ejercito.defensa.gob.es/
- https://ejercito.defensa.gob.es/unidades/Madrid/ihycm/Museos/baleares.html
- https://castillomuseosancarlos.com/

2.8. Servicios complementarios.

Cafetería con servicio de restauración y aseos públicos, en horario de apertura al público.

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 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 29.1 de la Constitución Española de 1978).

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).
- 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 personas interesadas 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.

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.
- Ser informado de las actividades programadas y obtener información complementaria para un mejor aprovechamiento de la visita.
- 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 indicados en el apartado 12.4.

5. Normativa reguladora.

5.1. Normativa específica del museo.

El museo es de titularidad estatal adscrito al Ministerio de Defensa, y la gestión corresponde al Instituto de Historia y Cultura Militar (IHCM) a través del Centro de Historia y Cultura Militar de Baleares (CHCMBAL).
La normativa específica del museo se encuentra en los siguientes textos legales:

- Decreto 22 de abril de 1949 sobre protección de los castillos españoles. El edificio y sus colecciones se encuentran bajo la protección de la declaración genérica del citado Decreto.
- Ley del Patrimonio Histórico Español de 16/1985 de 25 de junio.
- Ley de Museos de las Islas Baleares 4/ 2003 de 26 de marzo y su reforma la Ley 9/2006 de 17 de julio de Museos de las Islas Baleares.
- 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 el propio museo.
- Por correo postal a la dirección: Museo Histórico Militar de San Carlos, carretera del dique del Oeste, s/n; 07015 Palma de Mallorca.
- Por correo electrónico: museomilitarsancarlos@et.mde.es
- A través de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa:

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

Podrán ser auxiliados, si así lo desean, por el personal funcionario 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 San Carlos 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 de dos 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 tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.

8. Indicadores del nivel de calidad.

El museo evaluará mensualmente la calidad de sus servicios teniendo en cuenta el número o cantidad de:

- Número de solicitudes de reserva de visitas para grupos contestadas en el plazo de dos días hábiles desde la recepción de la solicitud, y porcentaje sobre el total.
- Número de solicitudes del personal investigador para consulta de los fondos museísticos y documentales atendidas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud, y porcentaje sobre el total.

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 de Historia Militar de San Carlos 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.
- Servicio de información, mediación y atención al personal visitante.
- Información museística en los dos idiomas oficiales de la comunidad autónoma y en inglés.
- Para facilitar la visita a las personas con discapacidad, el museo presenta los siguientes servicios:
- Rampas y plataformas, en la medida que lo permite una edificación defensiva del siglo XVII clasificada BIC.
- Aseos adaptados.
- Acceso permitido al museo con perros guía o animales auxiliares terapéuticos con la acreditación correspondiente.

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 San Carlos 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 cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

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 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.
- Medidas de control del gasto de agua.
- 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 San Carlos 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 San Carlos son los siguientes:

- De martes a domingo: de 10 a 14 horas.
- Días de cierre: lunes y festivos locales, autonómicos y nacionales vigentes en el calendario laboral en curso.

12.2. Precios.

Para acceder al complejo monumental se debe abonar la tarifa establecida por el Consorcio del Castillo de San Carlos. La entrada al Museo Histórico Militar es gratuita. El acceso al recinto en el que se ubica el museo, requiere el abono de la tarifa fijada por el Consorcio del Castillo de San Carlos.

12.3. Accesos.

La entrada al museo se realiza por el único acceso situado en la Carretera del dique del Oeste s/n, Palma de Mallorca.

12.4. Direcciones y contactos.

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

- Carretera del Dique del Oeste, s/n; 07015 Palma de Mallorca.
- Teléfono: 971 40 21 45.
- Correo electrónico: museomilitarsancarlos@et.mde.es

12.5. 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.

12.6. Otros datos de interés.

Transporte:

- Autobús urbano: línea 1, parada Aeropuerto-Puerto (Plaza de España – San Carlos).

12.7. Unidad responsable de la Carta de Servicios.

La Dirección del Museo Histórico Militar de San Carlos, 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:

- Carretera del Dique del Oeste, s/n; 07015 Palma de Mallorca.
- Correo electrónico: museomilitarsancarlos@et.mde.es
- Sitios web:
  - https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/museo-palma/portada
  - https://ejercito.defensa.gob.es/unidades/Madrid/ihycm/Museos/baleares.html
  - https://castillomuseosancarlos.com/