



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO DE
DEFENSA

Carta de Servicios



Subdelegación de Defensa en Cáceres

2012 - 2015



El Ministerio de Defensa asume de forma decidida el compromiso de hacer de la red de Delegaciones de Defensa, y de las Subdelegaciones en las que aquellas se estructuran, una organización de referencia por la calidad de los servicios que prestan y por la forma de prestarlos, admitiendo como prueba de éxito el grado de satisfacción que haya sido inducido en los clientes internos y externos de esa organización.

Índice

Información de carácter general y legal

| | |
|--|----|
| I. Presentación..... | 5 |
| II. Datos identificativos y fines de las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa | 6 |
| III. Principales servicios que presta | 8 |
| IV. Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios | 10 |
| V. Fórmulas de colaboración o participación del ciudadano en la mejora de los servicios prestados..... | 12 |
| VI. Normativa reguladora de las prestaciones y servicios | 13 |
| VII. Quejas y sugerencias | 14 |

Compromisos de Calidad

| | |
|---|----|
| I. Niveles de Calidad que se ofrecen..... | 16 |
| II. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio | 18 |
| III. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales | 21 |
| IV. Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y, específicamente, para el seguimiento de los compromisos | 23 |

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

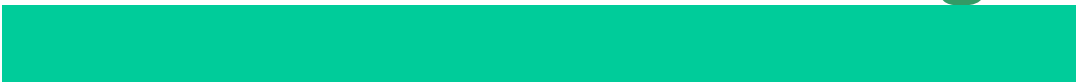
| | |
|--|----|
| I. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados..... | 25 |
|--|----|

Información de carácter complementario

| | |
|--|----|
| I. Direcciones postales, telefónicas y electrónicas donde se prestan los servicios..... | 27 |
| II. Dirección postal y telefónica de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la Carta de Servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos ... | 28 |



Información de carácter general y legal



1. Presentación

La Secretaría General Técnica del Ministerio de Defensa publica la Carta de Servicios de Subdelegación de Defensa en Cáceres 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 esos servicios.

En línea con las últimas tendencias apuntadas en el RD 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, esta Secretaría General Técnica ha asumido el reto de adaptarse a los cambios acontecidos en su entorno y promover el desarrollo e implantación de diversos proyectos orientados a consolidar en su ámbito una Administración militar moderna, eficaz y orientada al ciudadano.

Con este nuevo planteamiento se acomete el proyecto de elaboración de una Carta de Servicios.

Se trata de fomentar la transparencia mediante la información y difusión del nivel de calidad ofrecido a los clientes, y de promover su participación activa para que transmitan sus necesidades, expectativas, quejas, sugerencias o su grado de satisfacción con los servicios recibidos.

En este sentido, se orientarán todos los esfuerzos a que las Delegaciones de Defensa pertenecientes a la organización periférica del Ministerio de Defensa introduzcan en la forma de prestar sus servicios similares estándares de calidad a los que rigen en la Administración General del Estado, y con un trato hacia el ciudadano cordial, cercano y personalizado.

Esta iniciativa responde también a una voluntad manifiesta en la Administración periférica de implicarse en un nuevo modelo de gestión pública que ayudará, sin duda, a desarrollar el principio de cooperación y colaboración entre las Administraciones.

Este nuevo compromiso con los ciudadanos por la calidad de los servicios supondrá un paso importante para la consolidación de la cultura de calidad emprendida en la Administración militar.

II. Datos identificativos y fines de las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa

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 Servicio se integran dentro del conjunto de acciones sucesivas, impulsadas desde el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, para construir esta nueva Administración que sitúa al administrado en el centro de sus decisiones. En este sentido, resalta el papel fundamental de las mismas en la difusión entre los ciudadanos de cuáles son los compromisos de calidad de las unidades de la Administración y de cuáles son los esfuerzos de mejora emprendidos.

Las Delegaciones de Defensa son órganos territoriales que se constituyen para la gestión integrada de los servicios periféricos de carácter administrativo de los órganos superiores y directivos del Ministerio de Defensa y de los organismos públicos adscritos a los mismos, tal y como establece el Real Decreto 308/2007, de 2 de marzo, sobre organización y funcionamiento de las Delegaciones de Defensa. Su ámbito territorial abarca el de la Comunidad Autónoma o ciudad con Estatuto de Autonomía.

Las Delegaciones de Defensa tienen su sede en la capital de la provincia donde radique el Gobierno de la Comunidad Autónoma y en las Ciudades de Ceuta y Melilla, territorios sobre los que extenderán sus competencias.

Dependientes de aquéllas, y con un ámbito territorial inferior, se encuentran las Subdelegaciones de Defensa, mencionadas en el artículo 3 del citado RD 308/2007, de 2 de marzo.

Las Subdelegaciones de Defensa tienen su sede en las capitales de provincia, y su ámbito competencial abarca el territorio de éstas, dependiendo orgánicamente de la Delegación de Defensa correspondiente.

Corresponde a las Delegaciones de Defensa, dentro de sus respectivas circunscripciones y en el ámbito de las competencias atribuidas a los órganos superiores y directivos del Departamento y de los organismos públicos adscritos al mismo, según el artículo 4.1 del RD 308/2007, el ejercicio de las funciones relacionadas con las siguientes materias: difusión de la cultura de Defensa, reclutamiento, aportación adicional

de recursos humanos e incorporación laboral, administración del personal militar retirado, en situación de reserva sin destino, administración del personal civil, funcionario o laboral, que preste servicio en unidades, centros u organismos del Ministerio de Defensa, apoyo a la movilidad geográfica y otras complementarias de la protección social y, en general, relacionadas con la acción social del personal militar, prevención de riesgos laborales, gestión patrimonial, inspección de calidad y seguridad industrial y la asistencia a cargos y autoridades del Ministerio de Defensa cuando deban desplazarse por el territorio nacional en el ejercicio de sus funciones. También se hacen cargo de la administración del personal militar en activo pendiente de destino cuando así lo tengan encomendado.

Las Subdelegaciones de Defensa ejercen, en su ámbito territorial, las funciones que el artículo 4 del citado real decreto establece para las Delegaciones de Defensa.

Cuando en una determinada ciudad o área geográfica se dé una concentración notable de personas o bienes a ser administrados, u otras circunstancias especiales así lo recomienden, se podrá crear una Oficina Delegada en la que se desconcentren funciones de la Subdelegación.

Los Centros de Información de la Defensa (en adelante CIDEF) se constituirán en aquellos núcleos urbanos cuya densidad de población, residente o transeúnte, así lo aconseje con el fin de facilitar información sobre la Defensa a la sociedad y acercar al ciudadano algunos de los servicios prestados por la organización periférica.

Las Delegaciones de Defensa dependen orgánicamente de la Subsecretaría del Departamento. Corresponde a la Secretaría General Técnica la dirección, coordinación, inspección y evaluación de las Delegaciones de Defensa. Dichas funciones serán desarrolladas por la Secretaría General Técnica.

Las Delegaciones de Defensa, Subdelegaciones de Defensa, Oficinas Delegadas y CIDEF constituyen el cauce habitual de relación de los ciudadanos, en el ámbito territorial correspondiente, con el Ministerio de Defensa.

Por último, las Delegaciones de Defensa, siguiendo lo establecido en la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, permanecerán integradas en el Ministerio de Defensa y se regirán por su normativa específica.



III. Principales servicios que presta

Servicios comunes

Se consideran servicios comunes o generales los que, siendo responsabilidad de las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa, no estén asignados específicamente a una de las áreas funcionales en que se organiza la Subdelegación.

Son servicios comunes los siguientes:

- Fomento y difusión de la cultura de la Defensa: servicios culturales en el territorio, información sobre premios, bibliotecas, patrimonio histórico y artístico, museos y archivos existentes en el ámbito territorial de la Subdelegación.
- En su calidad de Registro de la Administración, las Subdelegaciones de Defensa recibirán, asentarán y remitirán las solicitudes y escritos dirigidos por los ciudadanos a los órganos de cualquier Administración pública.
- Atención a las consultas, quejas y sugerencias de los ciudadanos de forma presencial, mediante envío postal y a través de medios electrónicos.
- Depósito de los formularios de Quejas y Sugerencias.

Personal y apoyo social

- La tramitación o instrucción de los expedientes, solicitudes y, en su caso, hojas de servicios del personal militar en las situaciones administrativas de servicios especiales, excedencia, suspenso de empleo y de funciones cuando conlleve el cese en el destino, y reserva sin destino, así como del personal militar retirado, viudas y derechohabientes cuya residencia radique en su ámbito territorial.
- La gestión del personal que, estando en servicio activo, se encuentre pendiente de destino y su residencia radique en el ámbito territorial de la Subdelegación, cuando así se lo encomienden los órganos responsables de la gestión de personal en los Ejércitos y Cuerpos Comunes.
- En concreto, llevar a cabo todas aquellas acciones derivadas de la encomienda de gestión del personal del Ejército de Tierra que, estando en servicio activo, se encuentre pendiente de destino.

-
-
-
-
-
- La tramitación, en cuanto subsistan, de los asuntos relacionados con los mutilados útiles.
 - El ejercicio de las competencias que le sean delegadas o se le atribuyan en relación con el personal civil, funcionario o laboral, que preste servicio en unidades, centros u organismos militares que radiquen dentro de su ámbito territorial.
 - La tramitación de las solicitudes de becas y otras ayudas asistenciales, promovidas por el Ministerio de Defensa.
 - Acciones en materia de apoyo a la movilidad geográfica de los miembros de las Fuerzas Armadas.
 - Confección de certificados cuya emisión corresponda a la Administración militar y que tengan delegada su firma.

Reclutamiento

- Proporcionar y difundir información sobre las distintas formas de ingreso en las Fuerzas Armadas y acceso a la condición de reservista voluntario.
- Gestión de los reservistas voluntarios y de especial disponibilidad.
- Llevar a cabo los procesos de selección para acceso a militar profesional de tropa y marinería, determinación de aptitudes de los reservistas o de aquellos otros que se determinen.
- Colaborar con la reincorporación laboral del militar profesional de tropa y marinería al finalizar su compromiso con las FAS.
- Archivo y custodia de la documentación personal de los reservistas voluntarios y de especial disponibilidad.

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

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, los ciudadanos, en su relación con la Administración y por lo tanto con las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa, en general tienen los siguientes derechos:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.
- A obtener copia de los documentos que forman parte de los expedientes en los que tengan la condición de interesados.
- A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándolos junto con los originales, así como a la devolución de éstos salvo cuando los originales deban obrar en el expediente.
- A obtener información y orientación sobre los requisitos jurídicos que las disposiciones vigentes exigen para acceder a sus derechos.
- A ser auxiliados en la cumplimentación de las solicitudes.
- A formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- A obtener información rápida y veraz de manera presencial, telefónica, escrita o informática.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en las bases de datos informáticos, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- A participar en la mejora de los servicios a través de la presentación de quejas y sugerencias.



- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.
- A relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.



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

Los usuarios podrán colaborar en la prestación de los servicios mediante:

- La presentación de Quejas y Sugerencias, de acuerdo con lo previsto en el capítulo VII.
- La expresión de sus opiniones en las encuestas periódicas sobre la prestación de servicios de las Delegaciones que se realizarán en las sedes de éstas.
- Escrito dirigido a la Subdelegación de Defensa.
- Cualquier otro medio ofrecido por las Delegaciones de Defensa, al efecto.

VI. Normativa reguladora de las prestaciones y servicios

De carácter general

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27 de noviembre), modificada por la Ley 4/99.

De carácter específico

- Ley 51/2003 de igualdad de oportunidades y accesibilidad para personas discapacitadas.
- Ley Orgánica 5/2005, de 17 de noviembre, de la Defensa Nacional.
- Ley 11/2007 Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la Carrera Militar.
- Ley 8/2006, de 24 de abril, de Tropa y Marinería.
- Ley 26/1999, de 9 de julio, de apoyo a la movilidad geográfica de los miembros de las Fuerzas Armadas.
- Ley 17/2009 Libre acceso a las actividades de los servicios.
- Real Decreto 1286/2010, de 15 de octubre, por la que se aprueba el Estatuto del organismo autónomo Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa (INVIED) (B.O.E. 257 de 23 de octubre 2010).
- Real Decreto 1287/2010, de 15 de octubre, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Defensa.
- Real Decreto 308/2007, de 2 de marzo, sobre organización y funcionamiento de las Delegaciones de Defensa.
- Orden DEF/91/2008, de 22 de enero, por la que se desarrolla la organización y funcionamiento de las Delegaciones de Defensa y, la Resolución 400/38244/2011, de 18 de noviembre, de la Subsecretaría, por la que se modifica el Anexo de la Orden DF/91/2008, de 22 de enero.
- Resolución nº 183/2005, de 18 de noviembre, del Subsecretario de Defensa, por la que se da publicidad al acuerdo de encomienda de gestión a las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa.

VII. Quejas y sugerencias

La Subdelegación de Defensa en Cáceres tiene establecido un sistema de quejas y sugerencias para recoger las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios recibidos y las iniciativas para la mejora de su calidad.

- Las quejas y sugerencias podrán realizarse de forma presencial, por correo postal o por medios electrónicos.

Si se presentan por correo electrónico o a través de internet, se remitirán a la Subdelegación, deberán tener la firma electrónica del interesado. También se puede emplear el procedimiento incluido en la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa.

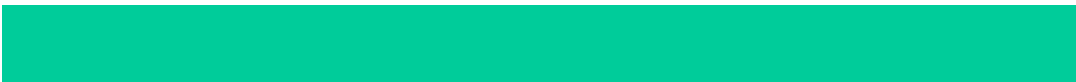
Si las quejas o sugerencias se realizan de forma presencial, el usuario rellenará y firmará el formulario establecido y podrá solicitar la ayuda de los funcionarios.

- En las dependencias de la Subdelegación de Defensa en Cáceres existe un lugar en el que los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias que estará señalado de forma visible y será de fácil acceso.
- Formulada la queja o sugerencia, el usuario recibirá constancia de su presentación.
- La unidad responsable de la tramitación deberá informar al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas, en el plazo máximo de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación. Este plazo podrá suspenderse cuando sea preciso solicitar al interesado las aclaraciones necesarias para la correcta resolución.
- Si el interesado no hubiese obtenido respuesta transcurrido este plazo, podrá dirigirse a la Inspección de Servicios del Ministerio de Defensa, para conocer los motivos de la falta de contestación.

La presentación de cualquier queja o sugerencia no tendrá la calificación de recurso administrativo, no interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pudiera afectar, ni condicionará el ejercicio de las restantes acciones o derechos de los interesados.



Compromisos de calidad



Niveles de Calidad que se ofrecen

Los compromisos de las Delegaciones de Defensa se dirigen a facilitar a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos y a garantizar, a los usuarios de los servicios que se prestan, el eficaz cumplimiento de los objetivos específicos establecidos por los órganos superiores y directivos del Ministerio de Defensa y de los organismos públicos adscritos a los mismos; reducir y, en todo caso, cumplir los plazos legalmente establecidos y mejorar de forma continua los servicios prestados.

Por lo expuesto se asumen los siguientes compromisos:

Agilidad en la gestión

- Tramitar, en un plazo máximo de dos días hábiles desde su registro, la documentación presentada al amparo del artículo 38 de la Ley 30/1992 de Procedimiento Administrativo Común.
- Entrega de los Certificados de Servicios prestados, siempre que se aporte la documentación justificativa, en un plazo máximo de cinco días hábiles.
- Contestación de quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles

Atención e información presencial

- Realizar la atención presencial al ciudadano en un tiempo de espera inferior a 10 minutos.
- Mantener actualizada la información ofertada, en el tablón de anuncios oficial al menos una vez por semana.

Atención e información por escrito

Contestar las peticiones y consultas recibidas en el plazo máximo de 20 días hábiles, contados desde el día siguiente a su presentación.



Atención e información por teléfono

Tiempo de espera de las llamadas telefónicas atendidas en el teléfono 927 625 371 no superior a un minuto.

Acceso a Intranet

Facilitar un servicio de acceso a la red informática del Departamento durante el horario de atención al público, en las áreas autorizadas, con un tiempo de espera máximo de 20 minutos.



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

Los componentes de las Delegaciones de Defensa están imbuidos en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con los principios de legalidad, imparcialidad, independencia y objetividad. También se ha apostado por implantar sistemas normalizados de gestión de calidad, gestión medioambiental, de ahorro de energía y de prevención de riesgos laborales.

La Organización Periférica del Ministerio de Defensa adopta las Políticas de Calidad implantadas con carácter general en la Administración General del Estado y, en particular, el modelo EFQM de Excelencia.

Las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa están aplicando medidas que aseguren el respeto a la igualdad de género, faciliten el acceso a los servicios y mejoren las condiciones de su prestación.

Las actuaciones en las instalaciones responderán a criterios de calidad espacial, material y ambiental, adecuándose progresivamente a los requisitos exigidos por la normativa vigente en materia de seguridad y salud laboral con:

- Dependencias amplias y cómodas
- Señalización y accesos adecuados
- Supresión de barreras arquitectónicas

Se prestará especial atención a la información que permita promover la igualdad de género en el acceso de la mujer a la oferta de plazas y servicios que se prestan por el Ministerio de Defensa.

Para asegurar el respeto a la igualdad de género

Analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

Para facilitar el acceso a los servicios de las delegaciones

Disponer de una red de Delegaciones, Subdelegaciones, Oficinas Delegadas y Centros de Información de la Defensa, distribuidos por

toda la geografía española, que garantice la proximidad al domicilio de los usuarios y les evite largos desplazamientos y costes innecesarios. Adaptar esta red para que las unidades orgánicas que la componen reúnan las siguientes condiciones ambientales, materiales y espaciales que faciliten un entorno adecuado para la comunicación:

- Fácilmente identificables y visibles
- Imagen institucional definida e inconfundible
- Sin barreras arquitectónicas
- Diseño funcional, sencillo y cómodo

Lograr la plena accesibilidad a los servicios de atención e información para las personas con discapacidad, eliminando barreras de comunicación, facilitándoles los servicios y las gestiones que precisen realizar en las Delegaciones, Subdelegaciones, Oficinas Delegadas y CIDEF, mediante la existencia de documentos e impresos con formatos alternativos, utilizando tipografía grande o ampliada, o bien se contará con personal de apoyo para facilitar su cumplimentación.

Para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios de las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa

Disponer de empleados suficientemente formados en el régimen jurídico de los servicios prestados por la Administración militar y en las imprescindibles habilidades de comunicación para la atención al público, que atenderán a los usuarios de acuerdo con los siguientes criterios de comportamiento:

- Amabilidad, respeto y cortesía
- Atención y trato individualizado
- Receptividad
- Escucha activa
- Lenguaje comprensible
- Adecuación a las actitudes y aptitudes de los usuarios
- Respeto a la confidencialidad
- Resolución, en el menor tiempo posible y sin errores, de las cuestiones planteadas

Redactar las comunicaciones escritas con un lenguaje claro, directo, comprensible y no sexista, siguiendo los criterios y recomendaciones del Manual de Estilo y el Manual de Imagen Institucional de la Administración General del Estado. Además, en los escritos se indicará, claramente, el asunto de que se trate, la unidad administrativa que lo gestiona, el domicilio de ésta y los números de teléfono, fax y correo electrónico a donde se pueden dirigir los interesados para obtener más información o pedir aclaración.

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

Sistemas normalizados de gestión de la calidad

El Ministerio de Defensa ha implantado, en la totalidad de sus 52 Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa, el modelo europeo de gestión de la calidad (modelo EFQM de Excelencia) como instrumento de análisis permanente de su actividad, lo que le permite detectar y llevar a cabo las mejoras necesarias para responder a los niveles de calidad que los ciudadanos demandan.

Medio ambiente y prevención de riesgos laborales

El Ministerio de Defensa está llevando a cabo actuaciones destinadas a minimizar el posible impacto ambiental de sus instalaciones y actividades que en ellas se realizan. Entre estas actuaciones, se incluyen la elaboración de programas de medio ambiente y el desarrollo del plan de ahorro y eficiencia energética en los edificios de la Administración General del Estado dentro de su ámbito.

Así mismo, para garantizar la seguridad y salud de los ciudadanos y de sus empleados públicos, este Ministerio ha adoptado una serie de medidas, entre las que destacan:

- Informar a los ciudadanos y usuarios de las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa mediante paneles, planos de situación y folletos informativos, sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio, 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 de los Centros, para garantizar su operatividad en todo momento.
- Formar a todos los empleados públicos de las Delegaciones en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales y mejorar la recibida específicamente para intervenir en casos de emergencia.
- Efectuar simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.



- Realizar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios para la ciudadanía y para sus empleados.



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, la Subdelegación de Defensa en Cáceres ha establecido los siguientes indicadores:

- Porcentaje de solicitudes tramitadas en un plazo inferior a 2 días hábiles.
- Porcentaje de Certificados de Servicios prestados remitidos antes de 5 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo inferior a 15 días hábiles.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas con tiempo de espera menor a 10 minutos.
- Número de actualizaciones del tablón de anuncios oficial por semana.
- Porcentaje de peticiones y consultas contestadas en un plazo inferior a 20 días hábiles.
- Porcentaje de llamadas telefónicas cuya espera ha sido inferior a un minuto.
- Porcentaje de accesos a la red informática del Departamento con tiempo de espera inferior a 20 minutos.



MEDIDAS DE
SUBSANACIÓN EN
CASO
DE INCUMPLIMIENTO
DE LOS
COMPROMISOS
DECLARADOS



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

Los ciudadanos que consideren que la Subdelegación de Defensa ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación a la unidad operativa responsable de la Carta de Servicios, estableciéndose las siguientes medidas de subsanación:

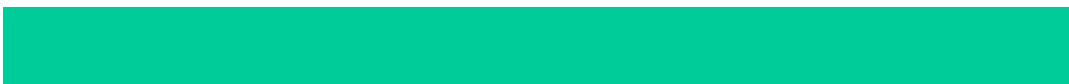
- Remisión al interesado de una carta del Subdelegado, en la que se expongan los motivos por los que se ha producido el incumplimiento de que se trate, así como las medidas adoptadas al respecto.
- Puesta en conocimiento del Comité de Calidad de la Subdelegación de cualquier incumplimiento de los compromisos adquiridos.

La Secretaría General Técnica podrá verificar, mediante el procedimiento establecido al efecto, el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en la Carta.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en las Cartas, en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.



INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO



II. Dirección postal y telefónica de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la Carta de Servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos

La unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la Carta de servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, es el Órgano de Apoyo de la Subdelegación de Defensa en Cáceres sita en:

Avda. de las Delicias s/n

10004 CÁ CERES

Teléfono 927 625 387

Correo electrónico: dd.caceres@oc.mde.es
