

DECLARACIÓN DE COMPROMISO

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.

La Administración militar ejerce su actividad en todo el territorio del Estado a través de las Delegaciones de Defensa y Subdelegaciones que de ellas dependan.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

- Presencialmente, en la sede de la Subdelegación.
- Por correo postal.
- Por correo electrónico con firma digital, a la dirección de la Subdelegación.
- Por la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa.

(Art. 15 del RD 951/2005, de 29 de julio)

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIO

Órgano de Apoyo de la Subdelegación de Defensa en Cáceres



DIRECCIÓN

Avda. de las Delicias s/n
10004 CÁCERES
Teléfono 927 625 371
Fax: 927 625 398
dd.caceres@oc.mde.es

MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

Autobuses L2, L3, L8, L9, LC y RC

INFORMACIÓN WEB

www.defensa.gob.es
www.reclutamiento.defensa.gob.es

HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO

De 9,00 a 14,00 de lunes a viernes



Edifica: Ministerio de Defensa, Secretaría General Técnica, N.I.P.O.-083 - P-076-7, Depósito Legal: M-19323-2012, Impprime: Ministerio de Defensa.

Subdelegación de Defensa Cáceres

carta de servicios

2012-2015

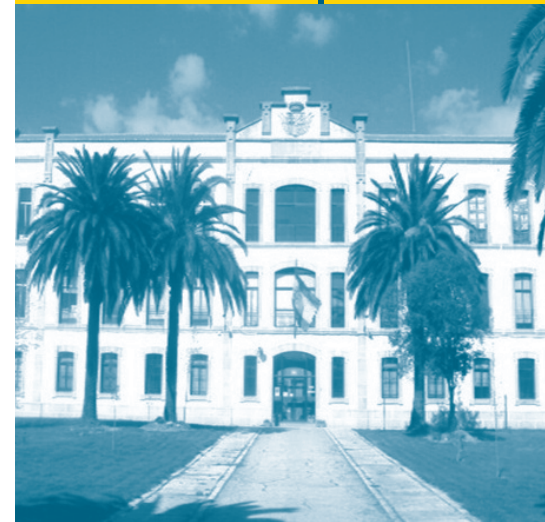


GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE DEFENSA



FUERZAS ARMADAS PROFESIONALES



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

REGISTRO GENERAL

- Recepción y remisión de solicitudes y escritos dirigidos por los ciudadanos a los órganos de cualquier Administración pública.

INFORMACIÓN

- Información general.
- Atención de consultas, quejas y sugerencias.

DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE DEFENSA

- Servicios culturales en el territorio.
- Información sobre premios, subvenciones bibliotecas, patrimonio histórico artístico, museos y archivos de Defensa.

PERSONAL Y APOYO SOCIAL

- Políticas de acción social.
- Administración del personal militar retirado y en reserva sin destino.
- Administración del personal civil al servicio de la Administración militar.
- Pensiones, prevención de riesgos laborales, e información local.
- Administración del personal militar en activo pendiente de asignación de destino cuando así lo tengan encomendado.

RECLUTAMIENTO

- Información sobre las formas de ingreso en las Fuerzas Armadas y trámites necesarios.
- Gestión del Reservista voluntario y de especial disponibilidad.
- Emisión de certificaciones de servicios prestados.
- Apoyo a la incorporación laboral.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los ciudadanos podrán participar y colaborar mediante:

- La presentación de Quejas y Sugerencias.
- La expresión de sus opiniones en las encuestas que sobre la prestación del servicio se realicen.
- Escrito o correo electrónico dirigido a la Subdelegación de Defensa.
- Cualquier otro medio ofrecido por la Subdelegación de Defensa.

COMPROMISO DE CALIDAD

- 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, aportando la documentación justificativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles.

- Contestación de quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- 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.
- Contestar las peticiones y consultas recibidas en un plazo máximo de 20 días hábiles.
- Tiempo de espera de las llamadas telefónicas atendidas no superior a un minuto.
- Facilitar un servicio de acceso a la red informática del Departamento durante el horario de atención al público, en las tareas autorizadas, con un tiempo de espera máximo de 20 minutos.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de solicitudes tramitadas en un plazo inferior a dos 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 menos 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.