

Todas las subdelegaciones de Defensa están ya certificadas con sellos de excelencia

UN SERVICIO de calidad al ciudadano

Cor. Tomás Alonso Marcos

Delegado de Defensa en la Comunidad de Castilla y León

LAS delegaciones y subdelegaciones de Defensa han conseguido un éxito, probablemente, sin precedentes en la administración pública española. Todas ellas, sin excepción, están certificadas, por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) con algún sello acreditativo del nivel de excelencia.

De las 52 que componen parte de la organización periférica del Ministerio de Defensa, 43 se encuentran en el nivel de certificación 200-299, ocho en el nivel 300-399: Badajoz, Burgos, Islas Baleares, Madrid, Melilla, Navarra, Segovia y Toledo, y una en el nivel 400-499: Valladolid.

Este éxito se completa con el hecho de que a 17 de ellas la Agencia las ha considerado, a lo largo de las diversas anualidades, acreedoras de obtener el incentivo económico previsto en artículo 31 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.

Este reconocimiento se materializa públicamente a través de la entrega de los denominados *sellos de cristal*. La concesión de los correspondientes a 2012 se hizo efectiva el pasado 4 de diciembre en el salón de actos del Colegio Oficial de Médicos de Madrid, compartido en estas ocasiones con el Instituto Nacional de Administración Pública. La ceremonia fue presidida por Rosana Navarro Heras, secretaria general de Coordinación Autonómica y Local, y Ana M^a Ruíz Martínez, presidenta de la AEVAL. Por parte del Ministerio de Defensa acudió el coordinador de la Administración Periférica, general de Infantería de Marina Ramón López Nuche, representantes

del Área de Organización y Métodos de la Vicesecretaría General Técnica, así como representantes de las seis delegaciones y subdelegaciones galardonadas en 2012: Valladolid, Segovia, Melilla, Islas Baleares, Navarra y Zaragoza. El galardón se basa en el trabajo realizado por el personal de estos órganos en su actividad diaria de atención a los ciudadanos. A lo que hay que añadir el apoyo, con material y medios, efectuado por la Administración Periférica de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Defensa.

En el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido en el citado Real Decreto del año 2005 el Ministerio publicó sus correspondientes directivas asumiendo el compromiso firme de implantar y desarrollar en la estructura periférica un programa para la mejora de la calidad. Poco podía imaginar el conjunto de las delegaciones y subdelegaciones de Defensa el magnífico resultado que se ha conseguido en apenas unos años.

A tal fin, se acordó por las subdelegaciones, que el modelo de gestión de calidad a seguir fuese, el «Modelo EFQM de Excelencia» de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, adaptado a las administraciones públicas.

En su aplicación desde entonces, se han ido llevando a cabo una serie de autoevaluaciones con el citado modelo y se han elaborado los correspondientes planes de mejora. Asimismo, se ha intentado sensibilizar al personal y se ha solicitado su implicación y colaboración en la implementación de una gestión de calidad.

Para estructurar esa colaboración, las delegaciones y subdelegaciones han constituido una serie de órganos encargados de llevar a cabo el programa de calidad. Es de destacar que la Direc-



Las seis delegaciones y subdelegaciones galardonadas en 2012 han sido Valladolid, Segovia, Melilla, Baleares, Navarra y Zaragoza.

SEGENTE



Hélène Cichouel

tiva 2/2006, de 26 de junio, estableció un Plan Director que definía y aprobaba la «misión, visión y valores» de las delegaciones y subdelegaciones de Defensa.

Hito significativo en la andadura por el camino de la excelencia ha sido también la definición e implantación de diversos planes estratégicos. A la hora de elaborar la estrategia de la unidad son considerados los resultados de las encuestas que se llevan a cabo desde 2006 para conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios que reciben. Además, en 2008 fueron confeccionadas y aprobadas las cartas de servicio de las subdelegaciones, que han sido revisadas y publicadas el pasado 2012.

En líneas generales, los servicios prestados en sus respectivos ámbitos territoriales se estructuran en cuatro áreas diferenciadas:

y se llevan a cabo los procesos de selección para acceso a militar profesional de tropa y marinería.

Por último, el área de Patrimonio se ocupa del apoyo a la movilidad geográfica del personal militar, el mantenimiento y enajenación de propiedades del Ministerio de Defensa, y de la gestión de expedientes de propiedades, servidumbres y limitaciones.

La prestación de todos estos servicios está basada en procesos identificados, definidos y documentados, comunes para toda la organización periférica. Están incluidos en la intranet del Ministerio de Defensa y a disposición de todas las personas que desempeñan su labor en las delegaciones y subdelegaciones. Además, estos procesos se monitorizan mediante una batería de indicadores y están apoyados en procedimientos que aseguran el cumplimiento

El fomento y difusión de la cultura de Defensa es uno de los cometidos de la estructura periférica del Ministerio

servicios comunes, personal y apoyo social, reclutamiento y patrimonio. De los Servicios Comunes forma parte la atención a las consultas, quejas y sugerencias de los ciudadanos; la recepción y remisión de solicitudes dirigidos por éstos a los órganos de cualquier administración pública; y el fomento y difusión de la cultura de Defensa: servicios y actividades culturales en el territorio, información sobre premios, subvenciones, bibliotecas, patrimonio histórico y artístico, museos y archivos.

El área de Personal y Apoyo Social se ocupa de todo lo relacionado con las políticas de acción social y pensiones de clases pasivas, emisión de certificados de servicios prestados, así como de informar y tramitar la documentación del personal militar y civil.

En la sección de Reclutamiento se informa a los ciudadanos de las distintas formas de ingreso en las Fuerzas Armadas, se gestiona el acceso a reservista voluntario y de especial disponibilidad,

de los requisitos internos y legales. Todo ello tiene su reflejo en el correspondiente mapa de procesos y pueden constituir el embrión de una administración electrónica por parte del conjunto de las delegaciones y subdelegaciones de Defensa.

Es importante destacar que estos procesos, en particular, y toda la actuación de la administración periférica, en general, se sustentan en la sostenibilidad, asumiendo de esta manera un compromiso medioambiental con la sociedad.

El conjunto de estas realizaciones, junto con otras actuaciones no tan significadas, pero no menos importantes, como el trato directo con los ciudadanos o la continua labor de aprendizaje y mejora, han dado lugar a los reconocimientos indicados en las primeras líneas. Unas recompensas que configuran a la estructura periférica del Ministerio de Defensa como una administración de referencia y ejemplo a seguir, por su buen hacer, a nivel institucional. ■