

Cerca de los CIUDADANOS

Se cumplen 20 años de la creación de las delegaciones de Defensa, que modernizaron la estructura periférica del Ministerio

ES el viernes 14 de marzo. En la delegación de defensa de Castilla y León, que tiene su sede a pocos metros de la Plaza Mayor de Valladolid, jóvenes de uno y otro sexo se examinan con la esperanza de conseguir alguna de las 2.000 plazas de tropa y marinería ofertadas en la actual convocatoria. Proceden de Ávila, Salamanca, Zamora y la propia Valladolid, las cuatro provincias asignadas a este centro de selección, y quienes aprueben el ejercicio teórico que realizan en el ordenador deberán superar después el reconocimiento médico y las pruebas físicas. Sin embargo, no son ellos las únicos que en esta mañana han acudido a la delegación. En ella se encuentran también algunas personas que están registrando documentos para que continúen su curso en la Administración, dos mujeres interesadas en participar en la próxima jura de bandera —que se celebrará en torno al Día de las Fuerzas Armadas—, un militar pendiente de asignación de destino que desea solicitar una vacante, otro interesado en las ayudas a la movilidad geográfica porque va a cambiar de destino... «El perfil de los usuarios es tan variado como las gestiones que realizan», comenta el delegado de Defensa de Castilla y León, el coronel del Ejército de Tierra Tomás Alonso Marcos.

Se cumplen ahora 20 años de la constitución de las delegaciones de Defensa. Fueron

creadas el 17 de diciembre de 1993 mediante un Real Decreto, aunque las primeras no se abrieron al público hasta el 16 de mayo de 1994. Con ellas se puso en marcha la modernización de la estructura periférica de Defensa y su homologación con la del resto de la Administración General del Estado, aproximándola simultáneamente a los ciudadanos.

Hoy, las 19 delegaciones —una por comunidad o ciudad autónoma—, las 52 subdelegaciones —una en cada capital de provincia, más Ceuta y Melilla— y las cuatro oficinas delegadas —Alcalá de Henares, Algeciras-San Fernando, Cartagena y Ferrol— integran, en sus respectivos ámbitos territoriales, los servicios periféricos de los distintos órganos directivos del Ministerio, como los correspondientes al reclutamiento, a la gestión de los recursos humanos y patrimoniales y a la inspección industrial.



La delegación de Defensa en Castilla y León, en Valladolid, es una de las más premiadas por la calidad de sus servicios.



En el área de Personal y Apoyo Social se

Al crearse las nuevas delegaciones y asumir, en sus circunscripciones, las funciones administrativas del Ministerio, los servicios se simplificaron y agilizaron, a la vez que se empezaron a emplear más eficazmente los recursos humanos y materiales. Baste recordar que a finales de 1993 existían más de 300 centros, servicios y establecimientos periféricos.

Además, las delegaciones descargaron a los Ejércitos de tareas burocráticas, al asumir unidades administrativas que pertenecían a las Jefaturas Logísticas del Ejército, a los Sectores Naval y Aéreo y a las Comandancias de Marina. Su creación supuso así, junto con la desaparición de los Gobiernos Militares, un paso más en la diferenciación entre los aspectos operativos y logísticos, propios de las Fuerzas Armadas, y los administrativos y de gestión.

Como señalaba en abril de 1994 (RED número 74) el entonces secretario general técnico (SEGENTE), Santos Castro, «no se trata de cambiar el rótulo de Gobierno Militar por el de la delegación de Defensa», sino que en



realizan numerosas gestiones tanto de militares, en activo y retirados, como de civiles.

esta reforma subyacían «un concepto y una organización nuevos, desvinculando la delegación del despliegue militar concreto que exista en cada una de las provincias españolas». Según explicaba, la presencia del Ministerio de Defensa «queda garantizada en todo el territorio nacional sin que se produzcan vacíos en determinadas provincias derivados del nuevo despliegue de los Ejércitos».

Siguiendo estos criterios, en menos de dos años estuvieron implantadas todas las delegaciones. Las primeras, en mayo de 1994, fueron las de Cantabria, Cuenca, Jaén, Lugo, Ourense, Palencia, Teruel y Zamora; las últimas, en marzo de 1996, las de Cáceres, A Coruña, Madrid, La Rioja y Valencia.

Posteriormente, se fue profundizando en el proceso de racionalización y simplificación de la organización periférica. En 2002 se adoptó la actual estructura en delegaciones, subdelegaciones y oficinas delegadas, y pasaron a integrarse en ellas 77 instalaciones que aún no lo habían hecho: 30 delegaciones del Instituto para la Vivienda de las Fuerzas

Armadas (INVIFAS), diez de la Gerencia de Infraestructura y Equipamiento de la Defensa (GIED), 25 del Servicio de Cría Caballar, siete jefaturas de zona del Servicio Militar de Construcciones y cinco Inspecciones Técnicas Delegadas de Defensa.

Cinco años después, en 2007, se dio un paso más al concentrarse las actividades propias del apoyo a la movilidad geográfica y la prevención de riesgos laborales en una nueva área de Personal y Apoyo Social; se unificó en la de Patrimonio la gestión que antes era responsabilidad de las de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa, y Patrimonio; y desaparecieron las de Construcciones Militares y Cría Caballar.

En esta línea, PREPIDEF —Propuesta para la racionalización y utilización eficiente del patrimonio inmobiliario del Ministerio de Defensa— prevé trasladar algunas delegaciones, subdelegaciones y oficinas delegadas a instalaciones del Departamento o de otros órganos de la Administración del Estado ubicadas en el mismo municipio. Se pre-

tende con ello que puedan seguir realizando sus funciones, pero a menor coste. Para 2014 las acciones programadas afectan a la delegación de Andalucía; a las subdelegaciones de Castellón, Cuenca, Guadalajara, Pontevedra y Soria; y a las oficinas delegadas de Algeciras, Cartagena y Ferrol.

DIVERSIDAD DE FUNCIONES

Son numerosas las gestiones que pueden realizarse en delegaciones, subdelegaciones y oficinas delegadas. Así, al Área de Reclutamiento acuden tanto jóvenes de 18 a 29 años, sin trabajo y con distintas titulaciones, para interesarse por el acceso a las Fuerzas Armadas, sobre todo en relación a las plazas de tropa y marinería, como personas, en su mayoría entre 30 y 50 años y con trabajo, que quieren ser reservistas voluntarios.

En Personal y Apoyo Social se desarrolla la gestión de los militares en activo que se encuentran pendientes de destino; se tramitan los expedientes, solicitudes y hojas de servicios de los militares en las situaciones de servicios especiales, excedencia, suspenso de empleo y de funciones y reserva sin destino, así como de retirados, viudas y derechohabientes; se atienden los asuntos relacionados con los mutilados útiles; se tramitan las pensiones de viudedad y orfandad del personal civil y sus solicitudes del cómputo recíproco de cuotas entre regímenes de la Seguridad Social; se organizan juras de Bandera de civiles; se cursan solicitudes de becas y otras ayudas asistenciales...

«Estamos tratando de mejorar la comunicación con el personal —subraya el delegado de Castilla y León—, sobre todo con los militares retirados, en reserva o sin destino, enviándoles avisos por correo electrónico o mensajes de móvil sobre las gestiones que tienen que efectuar: «pásese por la delegación, que tiene que firmar las hojas de servicios», «le recordamos que este mes se pasa la revista de armas» ...

El Área de Patrimonio recibe a beneficiarios de ayudas para el apoyo a la movilidad geográfica, y a particulares o representantes de empresas que desean

La estructura periférica de Defensa consta de 19 delegaciones, 52 subdelegaciones y cuatro oficinas delegadas

UNA ORGANIZACIÓN DE REFERENCIA

EL año pasado se cumplió el vigésimo aniversario de la creación de las delegaciones de Defensa, que surgieron con el fin de establecer una organización periférica unitaria del Ministerio, potenciando la cohesión interna de las estructuras administrativas comunes afectas a la Defensa y la utilización más eficaz de los medios materiales y de los recursos humanos, mediante la integración de unidades y dependencias hasta ese momento dispersas, permitiendo un incremento de la eficacia en la gestión administrativa y la consiguiente reducción de costes.

Desde ese momento, las delegaciones son las encargadas de desempeñar en su ámbito territorial y dentro de las competencias asignadas al Ministerio de Defensa, las funciones de reclutamiento e incorporación laboral, administración del personal militar retirado o en situación de reserva sin destino —al que apoyan en todas las medidas que se promueven para mejorar su protección social y entorno familiar—, administración del personal civil, gestión de inmuebles o inspección industrial. Además, prestan asistencia y apoyo a los órganos de la Jurisdicción Militar y de la Intervención General de la Defensa ubicados dentro de su ámbito territorial. Estas funciones se han incrementado en los últimos años, mediante la firma de sendas encomiendas de gestión con el Ejército de Tierra y con el Ejército del Aire por las que en cada subdelegación se llevará a cabo, por razones de eficacia, la gestión administrativa del personal militar con residencia en el ámbito provincial de la misma que se encuentra en determinadas situaciones administrativas, como por ejemplo en expectativa de destino.

Por otro lado, los delegados y subdelegados de Defensa, son una figura clave de la representación periférica del Ministerio, ya que constituyen el cauce ordinario de relación con las distintas autoridades civiles estatales, autonómicas, provinciales y locales de su ámbito territorial. Además, desarrollan una encomiable labor de difusión de la cultura de Defensa, transmitiendo a la sociedad la labor que las Fuerzas Armadas realizan como garantes de la seguridad y la defensa de España, de los españoles y de los intereses nacionales, tanto en territorio nacional como fuera de él.

Desde su creación en el año 1993, se hallan inmersas en un continuo proceso de modernización con 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 prestados. Un hito destacado en este proceso, fue la promulgación, en 2006, de la primera carta de servicios de una delegación de Defensa, y, en la actualidad, todas han logrado el certificado de calidad EFQM que otorga la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Dentro de este constante proceso de optimización de su organización y funciones, y en el marco de las políticas de austeridad en el gasto público que la situación actual demanda, acometemos este año una profunda revisión de su estructura. Una de las características fundamentales de esta revisión ha sido la integración, en un único órgano, de las competencias de gestión de recursos humanos y de reclutamiento en todas aquellas subdelegaciones que carecen de centro de selección, para dotar a las mismas de una mayor flexibilidad para el desarrollo de sus cometidos, que se mantienen inalterados, así como racionalizar las plantillas, liberando recursos para su empleo en otros destinos, sin merma alguna en la calidad de los servicios prestados.

También está previsto el cambio de ubicación de algunas de ellas, para optimizar el uso de los inmuebles en el marco de la Propuesta para la Racionalización y Utilización Eficiente del Patrimonio Inmobiliario del Ministerio de Defensa. Todo ello supondrá, acorde con el escenario económico actual y las acciones acometidas en el conjunto del Ministerio así como en otros organismos de la Administración General del Estado, una racionalización del gasto, a la vez que se trata de potenciar al máximo todas sus capacidades.

Todas estas mejoras e innovaciones han sido y serán posibles gracias a un equipo de personas, tanto civiles como militares, de gran valía, plenamente identificados con la labor que desarrollan día a día, tal y como he tenido la oportunidad de comprobar personalmente a lo largo de estos dos últimos años.



David Javier Santos
Secretario General Técnico

Las delegaciones desarrollan una encomiable labor de difusión de la cultura de Defensa

Todas las delegaciones han logrado el certificado de calidad EFQM, que evalúa los servicios públicos

adquirir propiedades desafectadas o construir en terrenos con servidumbres por ser zonas e instalaciones de interés para la defensa. También lleva a cabo labores administrativas con las comunidades de propietarios en las que permanecen viviendas militares sin vender.

En Inspección Industrial se realiza la revisión técnica y económica de las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios para Defensa; el control de calidad del armamento y material; y el cumplimiento de la normativa sobre seguridad industrial y de competencias recogidas en los reglamentos de armas y explosivos.

Por su parte, la Secretaría General funciona como Registro; informa sobre premios, subvenciones, bibliotecas, museos y archivos de Defensa; atiende a quejas, consultas y sugerencias; habilita a militares que solicitan un pasaporte ...

VÍNCULO CON LOS CIUDADANOS

Las delegaciones y las subdelegaciones colaboran habitualmente en la difusión de la cultura de defensa, sobre todo tras la suspensión en 2001 del servicio militar, ya que la profesionalización de los Ejércitos ha conllevado su progresiva desaparición de la vida cotidiana. En ocasiones, el actual despliegue territorial de las Fuerzas Armadas, con escasa o nula presencia en algunas provincias, hace de delegaciones y subdelegaciones el único vínculo de la ciudadanía con sus FAS.

En esta tarea, miembros de la subdelegación de defensa de Valladolid se desplazan periódicamente a los centros escolares de la provincia. «Les hablamos —señala el teniente coronel Marcelino Gil, del Área de Reclutamiento— de los conceptos incluidos en la asignatura de Educación para la Ciudadanía relacionados con las Fuerzas Armadas, básicamente de los conceptos de la paz, la seguridad y la defensa; y en los niveles más altos, de las vías de acceso a las Fuerzas Armadas».

Asimismo, la subdelegación interviene cada año en el Foro de Empleo FIBEST, creado por la asociación universitaria *Borrad of European Students of Technology*; participa en la Feria de Muestras de Va-

lladolid con un stand de la Subdirección General de Reclutamiento y personal y material de unidades de los Ejércitos y la Armada; recientemente organizó una exposición fotográfica *Misión Líbano* ...

SISTEMAS DE CALIDAD

Las 52 subdelegaciones están certificadas con algún sello de excelencia por la Agencia de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de acuerdo con el Modelo EFQM, siglas en inglés de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. De ellas, las que

con los servicios que reciben.

Además, en 2008 fueron confeccionadas las cartas de servicios que las delegaciones y subdelegaciones ofrecen a los ciudadanos, que se revisaron cuatro años después para el periodo 2012-15, y están detalladas tanto en Internet como en impresos informativos. En ellos se establecen diversos compromisos, cuyo cumplimiento se evalúa mes a mes mediante el correspondiente informe de indicadores de calidad. El realizado en febrero por la subdelegación de Valladolid pone de manifiesto que se cumplieron al 100 por



Jóvenes aspirantes a las plazas de tropa y marinería ofertadas en la actual convocatoria realizan el ejercicio teórico en el centro de selección de Valladolid.

han alcanzado el mayor nivel de certificación son las de Burgos y Valladolid, con el sello de 400-499 puntos. La primera ha obtenido un accésit al premio a las buenas prácticas de gestión interna y la segunda un accésit al premio en la excelencia en la gestión pública.

Un hito en este camino hacia la excelencia ha sido la implantación de diversos planes estratégicos. Para valorar la estrategia se tienen en cuenta los resultados de las encuestas que se llevan a cabo periódicamente desde 2006 a fin de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos

100 los plazos para la tramitación de solicitudes —dos días hábiles—, la entrega de los certificados de servicios prestados —cinco días—, la contestación de peticiones y consultas —veinte días—, la actualización del tablón de anuncios —una vez por semana— y las esperas en las llamadas telefónicas —un minuto—, en la atención presencial a los ciudadanos —diez minutos— y en el acceso a la red informática del Ministerio —veinte minutos—. En total, las acciones fueron 8.891, y no se presentó ninguna queja.

Santiago F. del Vado