CARTA DE SERVICIOS 2016 2019

Subdelegación de Defensa en Valencia

FUERZAS ARMADAS

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE DEFENSA

El Ministerio de Defensa asumió en 2005 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 Subdelegación de Defensa en Valencia ha adoptado voluntariamente la responsabilidad de convertirse en una Administración de referencia, tanto dentro como fuera del Ministerio de Defensa.

Aspira a ser reconocida por la profesionalidad de las Personas que en ella desarrollan su actividad, por la eficiencia de su gestión, por la permanente búsqueda de mejoras en la organización, por su compromiso ético con la mejor defensa de los intereses de aquellos que están representados o administrados por la Subdelegación y por tener la satisfacción de las expectativas y necesidades de sus clientes como fin último de su actuación.

Quiere ser modelo de excelencia en el ámbito de la Administración Pública española.

ÍNDICE

I.- Información de carácter general y legal.- 4
1.- Presentación.- 5
2.- Datos identificativos y fines de la Subdelegación de Defensa en Valencia.- 6
3.- Principales servicios que presta la Subdelegación de Defensa en Valencia.- 7
4.- Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados. 10
5.- Fórmulas de colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios prestados por la Subdelegación de Defensa en Valencia.- 11
6.- Normativa reguladora de las prestaciones y servicios.- 11
7.- Quejas y sugerencias.- 12

II.- Compromisos de Calidad.- 14
1.- Niveles de calidad ofrecidos.- 15
2.- Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación de los servicios.- 16
3.- Sistemas normalizados de gestión de calidad, prevención de riesgos y medio ambiente.- 18
4.- Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y, específicamente, para el seguimiento de los compromisos.- 19

III.- Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.- 21
1.- Medidas de subsanación en caso de incumplimiento.- 22

IV.- Información de carácter complementario.- 23
1.- Direcciones postales, telefónicas y electrónicas donde se prestan los servicios.- 24
2.- Dirección postal y telefónica de la unidad operativa, responsable para todo lo relacionado con la carta de Servicios, incluido las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.- 25

SELLO AEVAL EXCELENCIA
EFQM +400
Año 2015

I.-Información de carácter general y legal

1.- PRESENTACIÓN.-

La Delegación de Defensa en la Comunidad Valenciana, publica la Carta de Servicios de la Subdelegación de Defensa en Valencia 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 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, esta Subdelegación de Defensa asumió 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 planteamiento se acomete el proyecto de actualización de la Carta de Servicios. La primera Carta de Servicios de esta Subdelegación de Defensa es del año 2008 y su renovación fue aprobada por la Resolución 400/38061/2012, de 13 de junio, de la Subsecretaría de Defensa, publicada en el BOE núm. 147, de 20 de junio de 2012.

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

Como consecuencia de ello, la Subdelegación de Defensa en Valencia ha orientado todos sus esfuerzos a implantar este nuevo enfoque y ha conseguido, en la forma de prestar sus servicios, similares o incluso mayores estándares de calidad que los que rigen, en general, en la Administración General del Estado, teniendo como referencia principal un trato hacia el ciudadano cordial, cercano, personalizado y profesional.

Esta iniciativa responde también a una voluntad manifiesta en la Subdelegación de Defensa 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 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.

2.- Datos identificativos y fines de la Subdelegación de Defensa en el Valencia.-

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 Hacienda y Administraciones Públicas, 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 establecen el Real Decreto 308/2007, de 2 de marzo, sobre organización y funcionamiento de las Delegaciones de Defensa y la Orden DEF/91/2008, de 22 de enero, por la que se desarrolla dicho Real Decreto.

Su ámbito territorial abarca el de la correspondiente Comunidad Autónoma, en este caso, la Comunidad Valenciana. Tiene su sede en la ciudad de Valencia.

Dependientes de esta, y con un ámbito territorial inferior, se encuentran las Subdelegaciones de Defensa, mencionadas en el artículo 3 del Real Decreto 308/2007, de 2 de marzo y en el punto Segundo de la citada Orden. De conformidad con el Apéndice 17 del Anexo de esta Orden, en la Delegación de Defensa en la Comunidad Valenciana existirán con sede en cada una de las capitales de provincia, las siguientes Subdelegaciones: Alicante, Castellón de la Plana y Valencia.

Su ámbito competencial abarca el territorio de cada provincia y dependen orgánicamente de la Delegación de Defensa en la Comunidad Valenciana.

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 Real Decreto 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 asignación 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.

Las Delegaciones de Defensa dependen orgánicamente de la Subsecretaría del Departamento. Corresponde a la Secretaría General Técnica coordinar, gestionar e inspeccionar las Delegaciones de Defensa. Dichas funciones son desarrolladas por la Subdirección General de Administración Periférica de dicha Secretaría General Técnica.

Las Delegaciones de Defensa y las Subdelegaciones de Defensa, 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 el punto 2 de la Disposición Adicional Primera de 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.

3.- Principales servicios que presta la Subdelegación de Defensa en Valencia.-

Servicios comunes:

Son considerados servicios comunes o generales los que, siendo responsabilidad de las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa, no estén asignados específicamente a alguna de las áreas funcionales, Reclutamiento, Patrimonio, Personal y Apoyo Social, en que se organiza la Subdelegación de Defensa en Valencia. Estos servicios comunes están encomendados a la Secretaría General.

Son servicios comunes los siguientes:

- Fomento y difusión de la cultura de la Defensa: servicios culturales en el territorio, información sobre premios, subvenciones,

bibliotecas, patrimonio histórico y artístico, museos y archivos existentes en la provincia de Valencia.

- Representación periférica e institucional del Ministerio de Defensa.
- En su calidad de Registro General de la Administración, la Subdelegación de Defensa en Valencia, recibirá, asentará y remitirá 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.

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 y archivo y custodia de la documentación.
- 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.
- Emisión de certificados de servicios prestados en las Fuerzas Armadas.
- Archivo y custodia de la documentación personal de los reservistas voluntarios, de especial disponibilidad y del personal procedente de tropa profesional y Servicio Militar Obligatorio (SMO).

Patrimonio:

- Control del inventario, pago de impuestos y la inscripción en los Registros de la Propiedad y Catastral de los inmuebles afectados al Ministerio de Defensa y a los organismos públicos adscritos al mismo.
- El control, seguimiento y, en su caso, informe de los arrendamientos de inmuebles.
- El seguimiento y, en su caso, informe de los expedientes de expropiación, cesión, reversión y adscripción de inmuebles afectados al Ministerio de Defensa y a los organismos públicos adscritos al mismo.

- El seguimiento y, en su caso, informe de los expedientes que se sigan sobre servidumbres y limitaciones por razón de interés para la Defensa Nacional, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación sobre la materia.
- Apoyo a la movilidad geográfica del personal militar profesional relacionada con el uso de viviendas militares, gestión de las citadas viviendas o tramitación de la compensación económica a la que tuviera derecho.

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 la provincia de Valencia.
- La gestión del personal que, estando en servicio activo, se encuentre pendiente de destino y su residencia radique en la mencionada provincia, 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.
- Confección de certificados cuya emisión corresponda a la Administración Militar y que tengan delegada su firma.
- Emisión de certificados de servicios prestados.
- Apoyo a la incorporación laboral.

4.- Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados.-

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, 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:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.
- Obtener copia de los documentos que forman parte de los expedientes en los que tengan la condición de interesados.
- Recibir 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.
- Obtener información y orientación sobre los requisitos jurídicos que las disposiciones vigentes exigen para acceder a sus derechos.
- Ser auxiliados en la cumplimentación de las solicitudes.
- Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- Recibir información rápida y veraz de manera presencial, telefónica, escrita o informática.
- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Garantizar la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal, contenida en las bases de datos, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Participar en la mejora de los servicios a través de la presentación de quejas y sugerencias.
- A relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

5.- Fórmulas de colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios prestados por la Subdelegación de Defensa en Valencia.

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

- La presentación de Quejas y Sugerencias, de acuerdo con lo previsto en el apartado 7 de este capítulo.
- La expresión de sus opiniones en las encuestas periódicas relativas a la satisfacción de sus necesidades y expectativas sobre la prestación de los servicios por la Subdelegación de Defensa en Valencia que tendrán lugar en la sede de ésta.

Las vías de presentación pueden ser:

- Escrito dirigido a la Subdelegación de Defensa.
- Por correo electrónico remitido a la Subdelegación.
- Verbalmente mediante su manifestación a los Gestores de las diferentes Áreas funcionales de la Subdelegación.
- Por cualquier otro medio ofrecido, al efecto, por la Subdelegación de Defensa.
- Por la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa.

6.- 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.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el desarrollo de la anterior Ley Orgánica.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/99.
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- 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.

De carácter específico

- Ley 26/1999, de 9 de julio, de apoyo a la movilidad geográfica de los miembros de las Fuerzas Armadas.
- Real Decreto 913/2002, de 6 de septiembre, sobre representación institucional de las Fuerzas Armadas.
- Ley Orgánica 5/2005, de 17 de noviembre, de la Defensa Nacional.
- Ley 8/2006, de 24 de abril, de Tropa y Marinería.
- Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la Carrera Militar.
- 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 420/38168/2013, de 10 de diciembre, de la Subsecretaría, por la que se modifica el Anexo de la Orden DEF/91/2008, de 22 de enero.
- Real decreto 96/2009, por el que se aprueban las Reales Ordenanzas para las Fuerzas Armadas.
- Real Decreto 35/2010, de 15 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso y promoción y de ordenación de la enseñanza de formación de las Fuerzas Armadas.
- Real Decreto 924/2015, de 16 de octubre, por la que se aprueba el Estatuto del organismo autónomo Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa (INVIED).
- Resolución 420/09841/12, de 21 de junio, del Secretario General Técnico, por la que se da publicidad al acuerdo de encomienda de gestión a las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa.
- Real Decreto 524/2014, de 20 de junio, que modifica el Real Decreto 454/2012, de 5 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Defensa.

7.- Quejas y sugerencias.-

La Subdelegación de Defensa en Valencia tiene establecido un sistema de quejas y sugerencias para recoger las manifestaciones de insatisfacción en relación 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, se remitirán al correo corporativo de la Subdelegación dd.valencia@oc.mde.es y deberán incluir la firma electrónica del interesado. También se puede emplear el procedimiento: SDGRIAD-Quejas y Sugerencias, incluido en la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa.

  https://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos
- Si las quejas o sugerencias se realizan de forma presencial, el ciudadano rellenará y firmará el formulario establecido y podrá solicitar la ayuda de los empleados públicos de la Subdelegación.
- El registro de la Subdelegación de Defensa en Valencia es la dependencia habilitada para que los ciudadanos puedan presentar sus quejas y sugerencias.
- Formulada la queja o sugerencia, el ciudadano recibirá constancia de su presentación.
- La Secretaría General es la unidad responsable de la tramitación de las quejas y sugerencias. Deberá informar al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas, en el plazo máximo de los 15 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 Subdirección General de Recursos e Información Administrativa de la Secretaría General Técnica 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.

II.-Compromisos de calidad

1.- Niveles de calidad ofrecidos.-

Los compromisos de la Subdelegación de Defensa en Valencia están dirigidos a facilitar a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos y a garantizar, a los ciudadanos demandantes de los servicios que les prestamos, 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.

En todo caso, cumpliendo y, en la medida de lo posible, abreviando los plazos legalmente establecidos y siempre mejorando 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, aportando la documentación justificativa, en un plazo máximo de cinco días hábiles.
- Contestación de quejas y sugerencias en un plazo máximo de quince días hábiles.

Atención e información presencial:

- Realizar la atención presencial al ciudadano en un tiempo de espera inferior a diez 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 veinte días hábiles.

Atención e información por teléfono:

- Tiempo de espera de las llamadas telefónicas atendidas en el teléfono 961 963 500 no superior a un minuto.

Acceso a Internet/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 veinte minutos.

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

Las personas que integran la plantilla de la Subdelegación de Defensa en Valencia están concienciadas para desarrollar su actividad profesional de acuerdo con los principios de legalidad, imparcialidad, independencia y objetividad. También han apostado por implantar sistemas normalizados de gestión de calidad, gestión medioambiental, de ahorro de energía y de prevención de riesgos laborales.

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

La Subdelegación de Defensa en Valencia está aplicando medidas que aseguren el respeto a la igualdad de género, faciliten el acceso a los servicios y mejoren las condiciones de su prestación:

Para asegurar el respeto a la igualdad de género

La Subdelegación 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.

Asimismo, analizará y corregirá 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 prestados en la Subdelegación

La sede de la Subdelegación está situada en el centro de la ciudad de Valencia, lo que garantiza la proximidad al domicilio de los ciudadanos y facilita la posibilidad del uso del transporte público, evitando largos desplazamientos y costes innecesarios.

Reúne las siguientes condiciones ambientales, materiales y espaciales que faciliten un entorno adecuado para la comunicación:

- Fácilmente identificable y visible.
- Imagen institucional definida e inconfundible.
- Sin barreras arquitectónicas.
- Diseño funcional, sencillo y cómodo.

Las actuaciones en sus instalaciones responden 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.

Pretende 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 la Subdelegación, 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

La Subdelegación de Defensa en Valencia dispone 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 ciudadanos 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.

Redacta 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 indica, claramente, el asunto de que se trate, la unidad administrativa que lo gestiona, el domicilio de ésta y los números de teléfono y de fax a donde se pueden dirigir los interesados para obtener más información o pedir aclaración.

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

Sistemas normalizados de gestión de la calidad

La Subdelegación de Defensa en Valencia ha implantado el Modelo Europeo para la Gestión de la Calidad (Modelo EFQM de Excelencia), como instrumento de análisis permanente de su actividad, lo que la permite detectar y llevar a cabo las mejoras necesarias para responder a los niveles de calidad que los ciudadanos demandan.

Medio ambiente, Responsabilidad social y prevención de riesgos laborales

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

También y con la finalidad de garantizar la seguridad y salud de los ciudadanos y de sus empleados públicos, esta Subdelegación ha adoptado una serie de medidas, entre las que destacan:

- Informar a los ciudadanos 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 que está dotada, para garantizar su operatividad en todo momento.
- Formar a todos sus empleados públicos en seguridad y salud laboral, 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 las instalaciones y de los sistemas de aire acondicionado, como medida de prevención de riesgos sanitarios para la ciudadanía y para sus empleados.

4.- 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 Valencia ha establecido los siguientes indicadores:

- Porcentaje de solicitudes tramitadas en un plazo inferior a dos días hábiles sobre el total de solicitudes recibidas al amparo del artículo 38 de la Ley 30/1992 de Procedimiento Administrativo Común.
- Porcentaje de Certificados de Servicios prestados remitidos antes de cinco días hábiles sobre el total de certificados remitidos.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo inferior a quince días hábiles sobre el total de quejas y sugerencias recibidas.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas con tiempo de espera menor a diez minutos sobre el total de consultas.
- Número de actualizaciones del tablón de anuncios por semana.
- Porcentaje de peticiones y consultas contestadas en un plazo máximo de veinte días hábiles sobre el total de peticiones de consultas recibidas.
- Porcentaje de llamadas telefónicas cuya espera ha sido inferior a un minuto sobre el total de llamadas telefónicas recibidas.

- Porcentaje de accesos a la red informática del Departamento con tiempo de espera inferior a veinte minutos.

III.-MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

1.- 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 Defensa de cualquier incumplimiento de los compromisos adquiridos.

La Subdirección General de Administración Periférica de 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, de régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

IV.-INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

1.- Direcciones postales, telefónicas y electrónicas donde se prestan los servicios.-

Paseo de la Alameda, 28

46010 VALENCIA

Teléfono: 961 963 500

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

Horario General de atención al público:

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

Medios de transporte público

Autobuses líneas 1,2, 3, 4, 10, 12, 19, 20, 22, 32, 41, 71, 79, 80 y 95.

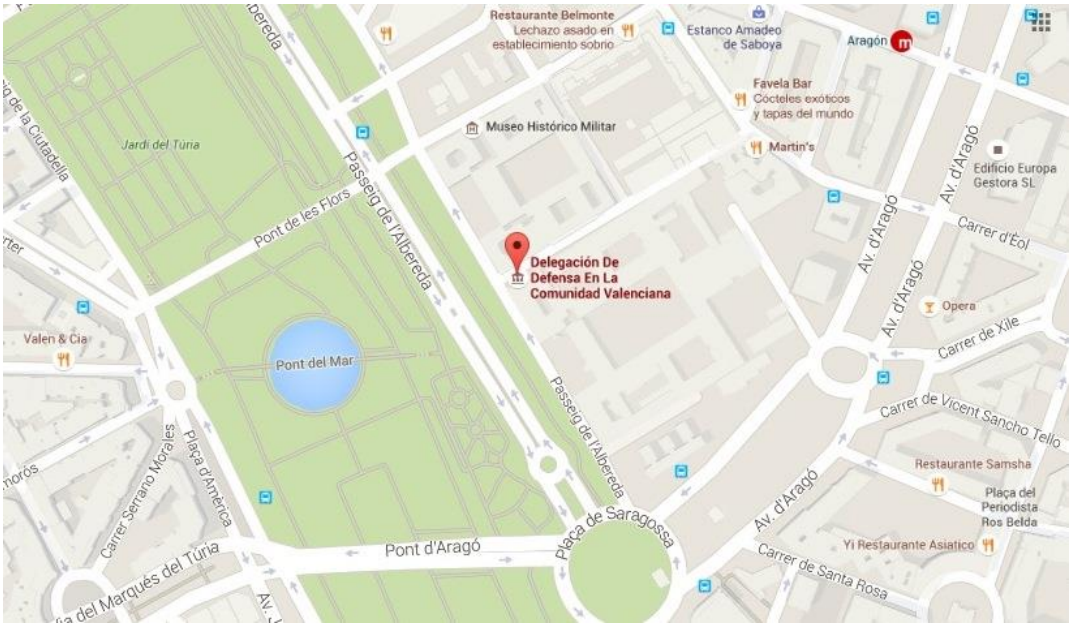
Metro Línea 3 Est. ALAMEDA y Línea 5 Est. ARAGÓN y ALAMEDA

Información complementaria

www.defensa.gob.es

www.reclutamiento.defensa.gob.es

Plano de situación



2.- Dirección postal y telefónica de la unidad operativa, responsable para todo lo relacionado con la Carta de Servicios, incluido 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 la Secretaría General de la Subdelegación de Defensa en Valencia sita en:

Paseo de la Alameda, 28

46010 VALENCIA

Teléfono: 961 963 500

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