

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA



Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa



PRESENTACIÓN.

La ciudadanía, como usuaria del servicio que le facilita la Administración, tiene derecho a conocer con detalle los servicios que se le ofrecen y a recibirlos con la calidad exigible.

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 Servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a la ciudadanía y a las personas usuarias sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación, expresando de forma clara, sencilla y comprensible su contenido.

Con estos objetivos se crea una única Carta de Servicios para las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa, gestionadas por la Subdirección General de Administración Periférica de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Defensa. Mediante este documento pueden informar a las personas usuarias sobre los servicios que prestan, así como de los compromisos de calidad que adquieren.

Se pretende fortalecer con ella la propuesta de la Subdirección General de Administración Periférica para asumir y consolidar el compromiso de calidad, al servicio de la ciudadanía, con el ánimo de tal y como refleja nuestro lema "TRABAJAR PARA MEJORAR".

LA ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA.

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

Las Delegaciones y Subdelegaciones 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.

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 el personal usuario interno y externo de esta organización.

PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS.

Trámites administrativos.

Las 19 Delegaciones de Defensa a través de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro, ejercen las funciones previstas en el artículo 5 de la Orden DEF/1292/2018, de 27 de noviembre, en particular entre otras:

- La recepción y remisión de solicitudes y escritos dirigidos por la ciudadanía a los órganos de cualquier Administración Pública.
- Asistir en el uso de medios electrónicos y digitalizar los documentos presentados de manera presencial.
- Emitir el correspondiente recibo que acredite fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y escritos.
- Expedir copias auténticas de documentos en soporte electrónico o en papel que se vayan a incorporar a un expediente administrativo.

Información.

- Información general presencial y telemática.
- 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.
Portal de Cultura del Ministerio de Defensa
(<http://www.portalcultura.mde.es/>)

Personal y apoyo social.

- Administración del personal civil al servicio de la Administración militar.
- Administración del personal militar sin destino.
- Administración del personal militar retirado.
- Administración del personal militar en activo pendiente de asignación de destino cuando se tenga encomendado.
- Pensiones y acción social a personal administrado y beneficiarios.
- Apoyo a la movilidad geográfica del personal militar. *Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa*
(<http://www.inviad.mde.es/>)

Reclutamiento.

- Información sobre las formas de ingreso en las Fuerzas Armadas y trámites necesarios. *Página web de Reclutamiento del Ministerio de Defensa/*
(<http://www.reclutamiento.defensa.gob.es/>)
- Gestión de las solicitudes de acceso a la condición de Militar de Carrera y de Complemento.
- Gestión de los Reservistas Voluntarios y Reservistas de Especial disponibilidad.

- Procesos de selección para acceso a Tropa y Marinería y Reservista Voluntario.
- Apoyo a la orientación y a la incorporación laboral del personal militar y de los Reservistas de Especial Disponibilidad. *Sistema de aprovechamiento de capacidades del personal militar* (<http://www.sapromil.es/>)

Patrimonio.

- Gestión de los inmuebles pertenecientes al Ministerio de Defensa.
- Apoyo a la movilidad del personal militar relacionada con el uso de viviendas y gestión de las mismas.
- Seguimiento de convenios, expedientes sobre servidumbres y limitaciones de interés para la Defensa Nacional.

Inspección industrial.

- Actividades asociadas al aseguramiento de la calidad y a la seguridad industrial. *Portal de servicios. Industria de Defensa. Aseguramiento de calidad* (<https://www.defensa.gob.es/portalservicios/servicios/industria-defensa/aseguramientocalidad/>)

PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La ciudadanía podrá participar y colaborar mediante encuestas, escritos, llamadas, formularios de quejas y sugerencias o cualquier otro medio ofrecido por la Delegación o Subdelegación de Defensa o por la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa.

Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa. (<https://sede.defensa.gob.es/>)

COMPROMISOS DE CALIDAD.

- Tramitar, en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su registro, la documentación presentada al amparo de los artículos 6 y 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Entregar los Certificados de Servicios prestados, aportando la documentación justificativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Contestar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Registro con confirmación de los procedimientos establecidos en la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa de forma inmediata y automática, y gestión de dicha solicitud en un plazo máximo de 2 días.
- Realizar la atención presencial a las personas interesadas en un tiempo de espera inferior a 10 minutos, siempre que se haya solicitado cita previa.
- Mantener actualizada la información ofertada en el tablón de anuncios, al menos una vez por semana.
- Contestar las peticiones y consultas recibidas en un plazo máximo de 20 días hábiles.

- Facilitar un servicio de acceso a la red informática del Departamento durante el horario de atención al público, con un tiempo de espera máximo de 20 minutos.
- Tiempo de espera de las llamadas telefónicas atendidas no superior a 1 minuto.
- Contestación a las solicitudes de información general así como a la información relacionada con la difusión de la Cultura de Defensa, acceso a las Fuerzas Armadas, normativa, etc. a través de correo electrónico, en un plazo máximo de 20 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD.

- Porcentaje de solicitudes tramitadas, en un plazo máximo de 2 días hábiles, sobre el total de solicitudes recibidas al amparo de los artículos 6 y 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Porcentaje de Certificados de Servicios prestados remitidos en un plazo no superior de 5 días hábiles, sobre el total de certificados remitidos.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo inferior a 15 días hábiles, sobre el total de quejas y sugerencias recibidas.
- Porcentaje de los registros con confirmación, de los procedimientos establecidos en la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa de forma inmediata y automática, y gestión de dicha solicitud en un plazo máximo de 2 días.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas con tiempo de espera menor a 10 minutos, sobre el total de consultas.
- Número de actualizaciones del tablón de anuncios oficial, por semana.
- Porcentaje de peticiones y consultas contestadas en un plazo máximo de 20 días hábiles, sobre el total de peticiones y consultas recibidas.
- Porcentaje de accesos a la red informática del Departamento, con tiempo de espera inferior a 20 minutos.
- Porcentaje de llamadas telefónicas cuya espera ha sido inferior a 1 minuto, sobre el total de llamadas telefónicas recibidas.
- Porcentaje de contestación a las solicitudes de información general así como a la información relacionada con la difusión de la Cultura de Defensa, acceso a las Fuerzas Armadas, normativa, etc. a través correo electrónico, en un plazo máximo de 20 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Todas aquellas personas que consideren que se han incumplido los compromisos declarados en esta Carta de Servicios podrán dirigir un escrito de reclamación a la Secretaría General de la Delegación o al

Órgano de Apoyo de la Subdelegación que corresponda, estableciéndose las siguientes medidas de subsanación:

- Remisión a la persona interesada de una carta del Delegado o 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 cualquier incumplimiento de los compromisos adquiridos.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en los artículos 32 al 37 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, (artículo 9. c, 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).

QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Las personas afectadas podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, mediante alguna de las siguientes fórmulas:

- De forma presencial, por correo postal o por medios electrónicos a cada Delegación o Subdelegación.
- Por medio de la Subdirección General de Recursos e Información Administrativa. En la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa entrar en “Acceda” y en “PROCEDIMIENTOS” se encuentra el correspondiente a “Quejas y Sugerencias”, para el que se requiere certificado electrónico de persona física o autenticación con @clave.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.

La Subdirección General de Administración Periférica de la Secretaría General Técnica.

DIRECCIONES Y OTROS DATOS DE INTERÉS.

Las direcciones, teléfonos y correo electrónico de cada Delegación y Subdelegación de Defensa pueden encontrarse en:

(https://www.defensa.gob.es/defensa_yo/delegaciones/)

