

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 en 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 fórmulas:

- ▲ Presencialmente, en 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, del 29 de julio)

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Secretaría General de la Subdelegación de Defensa en Las Palmas.

Más información en las páginas web:

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

DIRECCIONES Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Calle Pedro del Castillo Westerling, nº 28
35008 Las Palmas de Gran Canaria

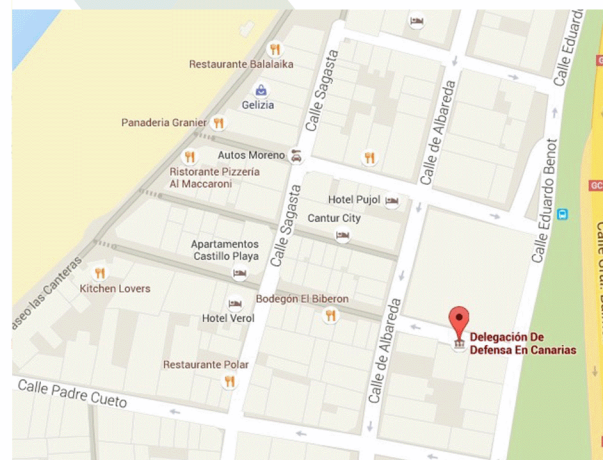
Tif. 928 495 300

Fax. 928 495 303

Email. dd.laspalmas@oc.mde.es

MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

Guaguas líneas 1, 2, 12, 19, 20,
24, 33, 41 y 47



CARTA DE SERVICIOS

2016
2019

Subdelegación de Defensa en Las Palmas



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

Horario General de atención al público:

De 9:00 a 14:00 de lunes a viernes.

SERVICIOS QUE PRESTAN LAS DD/SDD

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 sin destino.
- ▲ Auxilio administrativo personal militar retirado.
- ▲ Administración del personal civil al servicio de la Administración militar.
- ▲ Apoyo a la movilidad geográfica del personal 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.
- ▲ Emisión de certificaciones de servicios prestados.
- ▲ Apoyo a la incorporación laboral.

Inspección industrial

- ▲ Actividades asociadas a la inspección de calidad y a la seguridad industrial.

Patrimonio

- ▲ Gestión de los inmuebles pertenecientes al Ministerio de Defensa.
- ▲ Seguimiento de expedientes que se tramiten sobre servidumbres y limitaciones por razón de interés para la Defensa Nacional.
- ▲ Apoyo a la movilidad del personal militar profesional relacionada con el uso de viviendas militares.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los ciudadanos podrán participar y colaborar mediante encuestas, escritos, llamadas, formularios de quejas y sugerencias o cualquier otro medio ofrecido por la Subdelegación.

COMPROMISOS 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 cinco 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 semanalmente.
- ▲ Contestar las peticiones y consultas recibidas en un plazo máximo de 20 días hábiles, contados desde el día siguiente a su presentación.
- ▲ Tiempo de espera de las llamadas telefónicas atendidas no superior a un minuto.
- ▲ Servicio de red informática del Departamento, durante el horario de atención al público, 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 en tiempo de espera menor a 10 minutos.
- ▲ Número de actualizaciones de tablón de anuncios oficial por semana.
- ▲ Porcentaje de peticiones y consultas contestadas en un plazo máximo de 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 un tiempo de espera inferior a 20 minutos.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Todos 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.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos, en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.