



Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa





Carta de Servicios de Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa

El Ministerio de Defensa asumió en 2005 el compromiso de hacer de la red de Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa, en las que se estructura la organización periférica del Ministerio, una organización de referencia por la calidad de los servicios que prestan y por la forma en la que lo hacen, admitiendo como prueba de éxito los sobresalientes resultados obtenidos en la percepción de sus grupos de interés.

Las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa han adoptado voluntariamente la responsabilidad de convertirse en una Administración de referencia, tanto dentro como fuera del Ministerio de Defensa.

Aspiran a ser reconocidas por la profesionalidad de las personas que en ellas desarrollan su actividad, por la eficiencia de su gestión, por la permanente búsqueda de mejoras en la organización, por su compromiso ético con la defensa de los intereses de las personas que están representadas o administradas por las Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Delegadas y por buscar la satisfacción de las expectativas y necesidades de las personas usuarias como fin último de su actuación.

Todas ellas quieren ser modelo de excelencia en el ámbito de la Administración Pública española.

ÍNDICE.

1. Información de carácter general y normativa legal.

1.1. Presentación.

1.2. Datos identificativos y fines de las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa.

1.3. Principales servicios que prestan.

1.3.1. Servicios comunes a todas las Delegaciones y Subdelegaciones.

1.3.2. Oficina de Asistencia en Materia de Registros (OAMR, solo en las Delegaciones de Defensa).

1.3.3. Reclutamiento y Orientación Laboral.

1.3.4. Personal y Apoyo Social.

1.3.5. Patrimonio:

1.3.6. Inspección Industrial:

1.4. Derechos de las personas en relación con los servicios prestados.

1.5. Colaboración de la ciudadanía en la mejora de los servicios prestados.

1.5.1. Fórmulas de colaboración o participación en la mejora de los servicios.

1.6. Normativa reguladora de las prestaciones y servicios.

1.6.1. De carácter general:

1.6.2. De carácter específico:

1.7. Quejas y sugerencias.

2. Compromisos de calidad.

2.1. Niveles de calidad ofrecidos.

2.1.1. Agilidad en la gestión:

2.1.2. Atención e información presencial:

2.1.3. Atención e información por escrito:

2.1.4. Atención e información por teléfono:

2.1.5. Acceso a Internet/Intranet:

2.1.6. Atención e información por correo electrónico:

3. Indicadores de calidad.

3.1. Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y seguimiento de los compromisos.

4. Medidas que aseguren la igualdad de género y mejoren las condiciones del servicio.

4.1. Para asegurar el respeto a la igualdad de género.

4.2. Para facilitar el acceso a los servicios prestados.

4.3. Para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios.

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

5.1. Sistemas normalizados de gestión de la calidad.

5.2. Medio ambiente, responsabilidad social y prevención de riesgos laborales.

6. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.

6.1. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.

7. Información de carácter complementario.

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

7.2. Unidad responsable de la carta de servicios.

7.3. Dirección postal y telefónica de la unidad operativa responsable de las reclamaciones.

7.4. Año de publicación y periodo de vigencia.

1. Información de carácter general y normativa legal.

1.1. Presentación.

La Subdirección General de Administración Periférica de la Secretaría General Técnica, como Unidad responsable, elabora y publica una única Carta de Servicios para las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa con la intención de exponer a la ciudadanía, de forma clara y sencilla, los servicios que prestan y los compromisos de calidad que adquieren 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, las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa asumieron 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 a la ciudadanía.

Las primeras Cartas de Servicios de las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa datan del año 2008 y su renovación fue aprobada por diferentes Resoluciones de la Subsecretaría de Defensa en los años 2012 y 2016, publicadas en el BOE.

Los buenos resultados derivados de la unificación de las Cartas de Servicios acometida en la última actualización, hacen recomendable continuar y ahondar en la citada línea de unificación de una única Carta para todas las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa.

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

Como consecuencia de ello, las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa han orientado todos sus esfuerzos en implantar este nuevo enfoque y han 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 cordial cercano, personalizado y profesional hacia la ciudadanía.

Esta iniciativa responde también a la voluntad manifiesta de las Delegaciones y Subdelegaciones 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 diferentes Administraciones.

Este compromiso por la calidad de los servicios supone un paso importante para la consolidación de la Cultura de Calidad emprendida en la Administración Militar.

1.2. Datos identificativos y fines de las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa.

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 se integran dentro del conjunto de acciones sucesivas, impulsadas desde el Ministerio con competencias en materia de Función Pública, para construir esta nueva Administración que sitúa a las personas administradas en el centro de sus decisiones. En este sentido, resalta el papel fundamental de las mismas, en la difusión entre la ciudadanía 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 o Ciudad Autónoma.

Dependientes de esta, y con un ámbito territorial inferior, se encuentran las Subdelegaciones de Defensa, mencionadas en el artículo 2.3 del Real Decreto 308/2007, de 2 de marzo, sobre organización y funcionamiento de las Delegaciones de Defensa y en el punto Segundo de la citada Orden. En los Apéndices del Anexo de esta Orden se determina la estructura e implantación territorial de cada Delegación y Subdelegación de Defensa.

Su estructura puede incluir para cada una: Oficina Delegada, Centro de Información de la Defensa y Áreas Funcionales de Reclutamiento, Patrimonio, Inspección Industrial, Personal y Apoyo Social.

Normalmente, su ámbito competencial abarca el territorio de cada provincia y dependen orgánicamente de la Delegación de Defensa en la Comunidad.

Para cumplir los cometidos asignados a las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa, dentro de sus respectivas circunscripciones, ejercen las funciones relacionadas con las siguientes materias: difusión de la cultura de Defensa, reclutamiento, aportación adicional de recursos humanos e incorporación laboral, apoyo social al 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.

Cuando en una determinada ciudad o área geográfica haya una concentración notable de personas o bienes a ser administrados, u otras circunstancias especiales así lo recomienden, se crea una Oficina Delegada en la que se desconcentren funciones de la Subdelegación.

Los Centros de Información de la Defensa (en adelante CIDEF) se constituyen en aquellos núcleos urbanos cuya densidad de población, residente o transeúnte, así lo aconseje con el fin de facilitar a la sociedad información sobre la Defensa y acercarle algunos de los servicios prestados por la Organización Periférica.

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

Las Subdelegaciones de Defensa ejercen, en su ámbito territorial, las funciones que el artículo 4.3 del Real Decreto 308/2007, de 2 de marzo, sobre organización y funcionamiento de las Delegaciones de Defensa, establece para las Delegaciones de Defensa.

Las Delegaciones de Defensa, las Subdelegaciones de Defensa y las Oficinas Delegadas, constituyen el cauce habitual de relación, en el ámbito territorial correspondiente, de la ciudadanía y las administraciones con el Ministerio de Defensa.

Por último, siguiendo lo establecido en el punto 2 de la Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y en referencia a la Administración Periférica del Estado, permanecerán integradas en el Ministerio de Defensa y se registrarán por su normativa específica.

1.3. Principales servicios que prestan.

Los servicios que se prestan en las Delegaciones y Subdelegaciones difieren por la diferente composición de éstas. Todas ellas prestan servicios comunes y también otros servicios adicionales en el caso de poseer Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR), Centro de Selección o alguna de las Áreas Funcionales.

1.3.1. Servicios comunes a todas las Delegaciones y Subdelegaciones.

- 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.
- Portal de cultura de Defensa: <https://www.defensa.gob.es/portaldecultura/>
- Representación periférica e institucional del Ministerio de Defensa.
- Atención a las consultas, quejas y sugerencias de la ciudadanía de forma presencial, mediante envío postal y a través de medios electrónicos.
- Depósito de los Formularios de Quejas y Sugerencias.
- Información y orientación sobre los servicios adicionales.

1.3.2. Oficina de Asistencia en Materia de Registros (OAMR, solo en las Delegaciones de Defensa).

En estos órganos administrativos se ejercen las funciones previstas en el artículo 5 de la Orden DEF/1292/2018, de 27 de noviembre, por la que se regulan las oficinas de asistencia en materia de registros existentes en el Ministerio de Defensa, en particular las siguientes:

- Otorgar apoderamiento «apud acta» mediante comparecencia personal en estas oficinas por quien ostente la condición de personas interesadas en un procedimiento administrativo.

- Expedir copias auténticas electrónicas de documentos en soporte electrónico o en papel que presenten las personas interesadas y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo.
- Recibir las solicitudes, escritos y comunicaciones que las personas interesadas dirijan a los órganos, organismos o entidades de las Administraciones Públicas.
- Asistir en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que lo soliciten, en lo referente a:
 - 1) El asesoramiento e información en materia de identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través de medios electrónicos, y obtención de copias auténticas.
 - 2) La identificación o firma electrónica de las personas interesadas en el procedimiento administrativo, mediante el uso de sistema de firma del que esté dotado el funcionario habilitado para ello, siempre que la persona interesada carezca de los medios electrónicos necesarios, y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.
- Digitalizar los documentos presentados de manera presencial por las personas interesadas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sobre la validez y eficacia de las copias realizadas por las Administraciones Públicas, y demás normativa aplicable, para su incorporación al expediente administrativo electrónico.
- Realizar notificaciones por comparecencia espontánea de las personas interesadas o su representante cuando, personándose en la oficina, solicite la comunicación y notificación personal en el momento.
- Facilitar a las personas interesadas el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a los que se dirigen sus solicitudes, comunicaciones y escritos, así como el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación.
- Poner a disposición de las personas interesadas los modelos para la presentación de solicitudes y sistemas de presentación masiva que permitan presentar simultáneamente varias solicitudes.
- Identificar a las personas interesadas en el procedimiento.
- Emitir el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten las personas interesadas, si estos lo exigen.

- Cualesquiera otras funciones que se les atribuyan legal o reglamentariamente.

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

1.3.3. Reclutamiento y Orientación Laboral.

- Proporcionar y difundir información sobre las distintas formas de ingreso a las Fuerzas Armadas, como militar profesional y acceso a la condición de personal Reservista Voluntario.
- Página web de Reclutamiento del Ministerio de Defensa:
<https://reclutamiento.defensa.gob.es/>
- Proporcionar cita previa en los centros de selección para el acceso a militar profesional de tropa y marinería y personal Reservista Voluntario.
- Llevar a cabo los procesos de selección para acceso a militar profesional de tropa y marinería, la determinación de aptitudes del personal reservista o del personal que se determine (sólo en Centros de Selección), así como el apoyo a la gestión administrativa de los procesos selectivos para el acceso a Militar de Carrera y de Complemento.
- El archivo y custodia de la documentación personal del personal Reservista Voluntario, Reservista de Especial Disponibilidad y del personal procedente de Tropa Profesional.
- El apoyo a la orientación y a la incorporación laboral del personal militar y del personal Reservista de Especial Disponibilidad.
- Sistema de Aprovechamiento de Capacidades Profesionales del Personal Militar:
<https://www.defensa.gob.es/sapromil/>

1.3.4. 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, Reservistas de Especial Disponibilidad, así como el apoyo social del personal militar retirado, personas viudas, derechohabientes y personas adscritas cuya residencia radique en la provincia o ciudad autónoma correspondiente.
- La gestión del personal que, estando en servicio activo, se encuentre pendiente de asignación de destino y su residencia radique en la mencionada provincia o ciudad autónoma, 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 el personal mutilado útil.
- 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.
- La confección de certificados cuya emisión corresponda a la Administración Militar y que tengan delegada su firma.
- La emisión de certificados de servicios prestados.
- La gestión y tramitación de las solicitudes de apoyo a la movilidad geográfica de los miembros de las Fuerzas Armadas.

Portal de Servicios del Ministerio de Defensa: <https://www.defensa.gob.es/portalservicios>

1.3.5. Patrimonio:

- El control del inventario, pago de impuestos y la inscripción en los Registros de la Propiedad y Catastro de los inmuebles afectos al Ministerio de Defensa y a los organismos públicos adscritos a éste.
- 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 afectos al Ministerio de Defensa y a los organismos públicos adscritos a éste.
- 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.
- El 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.

Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa:

<https://www.defensa.gob.es/inviwed/>

1.3.6. Inspección Industrial:

- Las actividades asociadas a la inspección de calidad y a la seguridad industrial de los contratos del Ministerio de Defensa en el ámbito territorial asignado.

Portal de Servicios. Industria de Defensa. Aseguramiento de la Calidad

<https://www.defensa.gob.es/portalservicios/servicios/industriadefensa/aseguramientocalidad/>

1.4. Derechos de las personas en relación con los servicios prestados.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la ciudadanía en su relación con la Administración y por lo tanto con las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa, en general, tiene los siguientes derechos:

- A recibir el debido respeto y deferencia por las autoridades y equipo humano de las Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Delegadas, que habrá de facilitarle el libre ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A recibir ayuda en la cumplimentación de las solicitudes tanto de forma presencial, como en las gestiones por el proceso electrónico.
- A obtener información y orientación sobre los requisitos jurídicos que las disposiciones vigentes exigen para acceder a sus derechos.
- A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaboradas por estas.
- A obtener copia de los documentos que forman parte de los expedientes en los que tengan la condición de personas interesadas.
- A obtener 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.

- A conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de las solicitudes en los que tengan la condición de personas interesadas y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos.
- A acceder a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en las bases de datos informáticos, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- A formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- A 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.
- A recibir información rápida y veraz de manera presencial, telefónica, escrita o informática.

1.5. Colaboración de la ciudadanía en la mejora de los servicios prestados.

1.5.1. Fórmulas de colaboración o participación en la mejora de los servicios.

La ciudadanía podrá 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 las Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Delegadas que tendrán lugar en las sedes de éstas.

Las vías de presentación pueden ser:

- Mediante escrito dirigido a las Delegaciones, Subdelegaciones u Oficinas Delegadas.
- Por correo electrónico remitido a las Delegaciones, Subdelegaciones u Oficinas Delegadas.
- Verbalmente mediante su manifestación a la persona responsable de la gestión de las diferentes Áreas funcionales o a la persona titular de la Secretaría General o de la Jefatura del Órgano de Apoyo correspondiente.
- Por cualquier otro medio ofrecido, al efecto, por las Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Delegadas.

- Por la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa:

<https://sede.defensa.gob.es/acceda/index>

1.6. Normativa reguladora de las prestaciones y servicios.

1.6.1. De carácter general:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto Ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros y por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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.

1.6.2. De carácter específico:

- Ley Orgánica 5/2005, de 17 de noviembre, de la Defensa Nacional.
- Ley 26/1999, de 9 de julio, de apoyo a la movilidad geográfica de los miembros de las Fuerzas Armadas.
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley 8/2006, de 24 de abril, de Tropa y Marinería.
- Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la Carrera Militar.
- Ley de 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas, modificado por el Real Decreto 726/2020, de 4 de agosto.
- Real Decreto 913/2002, de 6 de septiembre, sobre representación institucional de las Fuerzas Armadas.

- Real Decreto 308/2007, de 2 de marzo, sobre organización y funcionamiento de las Delegaciones de Defensa.
- Real Decreto 96/2009, de 6 de febrero, por el que se aprueban las Reales Ordenanzas para las Fuerzas Armadas.
- Real Decreto 383/2011, de 18 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Reservistas de las Fuerzas Armadas.
- Real Decreto 130/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.
- Real Decreto 1080/2017, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del organismo autónomo Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa.
- Real Decreto 309/2021, de 4 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso y promoción en las Fuerzas Armadas.
- Real Decreto 113/2023, de 21 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 309/2021, de 4 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso y promoción en las Fuerzas Armadas.
- Real Decreto 1009/2023, de 5 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 205/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Defensa.
- Orden Ministerial 65/93, de 9 de junio, en materia de calidad y de seguridad industrial.
- Orden DEF/91/2008, de 22 de enero, por la que se desarrolla la organización y funcionamiento de las Delegaciones de Defensa.
- Orden DEF/1292/2018, de 27 de noviembre, por la que se regulan las oficinas de asistencia en materia de registros existentes en el Ministerio de Defensa.
- Resolución 430/38216/2005, de 19 septiembre, de la Dirección General de Personal, por la que se delega la competencia para el reconocimiento de servicios prestados en las Fuerzas Armadas.
- Resolución número 183/2005, de 18 de noviembre, del Subsecretario de Defensa, por la que se da publicidad al acuerdo de encomienda de gestión a las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa.

- Resolución comunicada número 431/0014/2010, de 28 enero, del Director General de Personal, por la que se establece la estructura de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales de las Unidades, Centros y Organismos ajenos a la Estructura de los Ejércitos.
- Resolución 420/09841/2012, 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.
- 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, por la que se desarrolla la organización y funcionamiento de las Delegaciones de Defensa.

1.7. Quejas y sugerencias.

Las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa, tienen 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 la calidad:

- Las quejas y sugerencias podrán realizarse de forma presencial, por correo postal o por medios electrónicos. Las formas de contacto de cada Delegación o Subdelegación de Defensa, se pueden encontrar en:

[Sede Electrónica Central. Contacto Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa](#)

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

- Si se presentan por correo electrónico, se remitirán al correo corporativo de la Subdelegación o Delegación y deberán incluir la firma electrónica de la persona interesada.
- Si las quejas o sugerencias se realizan de forma presencial, se rellenará y firmará el formulario establecido y se podrá solicitar la ayuda del equipo humano de la Delegación, Subdelegación u Oficina Delegada.
- En las dependencias de las Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Delegadas hay un lugar en el que se podrán presentar quejas y sugerencias, que está señalizado de forma visible y es de fácil acceso.
- Formulada la queja o sugerencia, se recibirá constancia de su presentación.
- El Órgano de Apoyo es la unidad responsable de la tramitación de las quejas y sugerencias en las Subdelegaciones, y la Secretaría General en las Delegaciones. Deberán informar a la persona interesada de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas en un plazo máximo de los quince

días hábiles siguientes a la fecha de su presentación; este plazo podrá suspenderse cuando sea preciso solicitarle las aclaraciones necesarias para la correcta resolución, durante un plazo de diez días hábiles.

- También se puede emplear el procedimiento: «SDGRIAD-Quejas y Sugerencias», incluido en la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa.

[Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa. Procedimientos](https://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos)

<https://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos>

- Si la persona interesada no hubiese obtenido respuesta transcurrido este plazo, podrá dirigirse a la persona titular del Área de Organización y Métodos del Ministerio de Defensa, para conocer los motivos de la falta de contestación, email: organizacionymetodos@oc.mde.es, Paseo de la Castellana, 109, 28071 Madrid (artículo 16.3 del R.D. 951/2005).

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 las personas interesadas.

2. Compromisos de calidad.

2.1. Niveles de calidad ofrecidos.

Los compromisos de las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa, están dirigidos a facilitar el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos y a garantizar 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 abreviando, en la medida de lo posible, los plazos legalmente establecidos y mejorando de forma continua los servicios prestados.

Por lo expuesto se asumen los siguientes compromisos:

2.1.1. Agilidad en la gestión:

- Tramitar, en un plazo máximo de dos días hábiles desde su registro, la documentación presentada 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.

- Entregar las resoluciones de los Certificados de Servicios prestados, aportando la documentación justificativa, en un plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción.
- Contestar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de quince días hábiles desde su registro.
- 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 dos días desde su recepción.

2.1.2. Atención e información presencial:

- Realizar la atención presencial a la ciudadanía en un tiempo de espera máximo de diez minutos desde su recepción, siempre que se haya solicitado cita previa.
- Mantener actualizada la información ofertada en el tablón de anuncios, al menos, una vez por semana.

2.1.3. Atención e información por escrito:

- Contestar las peticiones de información y consultas recibidas en un plazo máximo de veinte días hábiles desde su recepción.

2.1.4. Atención e información por teléfono:

- Tiempo de espera no superior a un minuto de las llamadas telefónicas atendidas en el teléfono oficial de la Subdelegación.

2.1.5. Acceso a Internet/Intranet:

- 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 veinte minutos desde que se requirió el servicio.

2.1.6. Atención e información por correo electrónico:

- 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 veinte días hábiles desde su recepción.

3. Indicadores de calidad.

3.1. Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y 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, las Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Delegadas de Defensa han establecido los siguientes indicadores:

- Número de solicitudes tramitadas en un plazo máximo de dos días hábiles desde su registro, 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, y porcentaje sobre el total de las recibidas.
- Número de Certificados de Servicios prestados remitidos en un plazo no superior de cinco días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total de los remitidos.
- Número de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de quince días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total de las recibidas.
- Número 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 dos días desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Número de consultas presenciales respondidas con un tiempo de espera máximo de diez minutos desde su recepción, y porcentaje sobre el total de consultas.
- Número de actualizaciones del tablón de anuncios oficial, por semana, y porcentaje sobre el total.
- Número de peticiones de información y consultas contestadas en un plazo máximo de veinte días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total de las recibidas.
- Número de llamadas telefónicas atendidas cuya espera ha sido como máximo de un minuto desde su recepción, y porcentaje sobre el total de las recibidas.
- Número de accesos a la red informática del Departamento, con un tiempo de espera máximo de veinte minutos desde que se requirió el servicio, y porcentaje sobre el total.

- Número 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 de correo electrónico, en un plazo máximo de veinte días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.

4. Medidas que aseguren la igualdad de género y mejoren las condiciones del servicio.

Las personas que integran la plantilla de las Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Delegadas, 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.

Las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa, adoptan las Estrategias 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 de calidad y excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

Las Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Delegadas, están aplicando medidas que aseguran el respeto a la igualdad de género, facilitan el acceso a los servicios y mejoran las condiciones de su prestación:

4.1. Para asegurar el respeto a la igualdad de género.

Las Delegaciones y Subdelegaciones prestan especial atención a la información que permite promover la igualdad de género, en el acceso de la mujer a la oferta de plazas y servicios que presta el Ministerio de Defensa.

Asimismo, analizan y corrigen las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

4.2. Para facilitar el acceso a los servicios prestados.

Las sedes de las Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Delegadas, están situadas en los cascos urbanos de las capitales de cada provincia y ciudades autónomas de toda España, lo que las aproxima al domicilio de la ciudadanía y facilita la posibilidad del uso del transporte público, evitando largos desplazamientos y costes innecesarios.

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

- Fácilmente identificable y visible.
- Imagen institucional definida e inconfundible.
- 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.
- Progresiva 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.

4.3. Para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios.

Las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa disponen de personal suficientemente formado en el régimen jurídico de los servicios prestados por la Administración Militar y en las imprescindibles habilidades de comunicación para la atención al público, 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 las personas usuarias.

- Respeto a la confidencialidad.
- Resolución, en el menor tiempo posible y sin errores, de las cuestiones planteadas.

Las comunicaciones se redactarán con un lenguaje correcto, 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 indicarán, 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 las personas interesadas para obtener más información o pedir aclaración.

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

5.1. Sistemas normalizados de gestión de la calidad.

Las Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Delegadas, han implantado el modelo de calidad y excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), como instrumento de análisis permanente de su actividad, lo que les permite detectar y llevar a cabo las mejoras necesarias para responder a los niveles de calidad que la ciudadanía demanda.

5.2. Medio ambiente, responsabilidad social y prevención de riesgos laborales.

Asimismo, las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa están 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 preservación del 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 la ciudadanía y de las personas que integran la plantilla de las Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Delegadas, cada uno de estos organismos ha adoptado una serie de medidas, entre las que destacan:

- Informar 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 están dotados, para garantizar su operatividad en todo momento.
- Formar a toda su plantilla en seguridad y salud laboral, prevención de riesgos laborales y mejorar la formación 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 el personal de su plantilla.
- Fomentar las prácticas de vida saludable, la actividad física y el uso del transporte público.
- Llevar a cabo la vigilancia de la salud del personal en relación con los riesgos derivados del trabajo.

6. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.

6.1. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.

Cuando la Delegación, Subdelegación u Oficina Delegada de Defensa incumpla los compromisos declarados en esta Carta de Servicios, se podrá 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 reclamante de una carta de la persona titular de la Delegación o Subdelegación, 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 Delegación o 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 esta Carta de Servicios.

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).

7. Información de carácter complementario.

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

Provincia	Localización	Servicios que presta
ARABA/ÁLAVA	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN EL PAIS VASCO DIRECCIÓN: Calle Postas, 52 CÓDIGO POSTAL: 01004 VITORIA TLF. 945-25.21.66 FAX: 945-12.23.04 Correo electrónico: dd.alava@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
ALBACETE	SUBDELEGACION DE DEFENSA EN ALBACETE DIRECCIÓN: Plaza Gabriel Lodares, 2 CÓDIGO POSTAL: 02002 ALBACETE TLF. 967-55.09.20 FAX: 967-22.86.77 Correo electrónico: dd.albacete@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral Patrimonio. Inspección Industrial
ALICANTE	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN ALICANTE DIRECCIÓN: Calle Colombia, 3 CÓDIGO POSTAL: 03010 ALICANTE TLF. 965-25.25.90 FAX: 965-24.34.54 Correo electrónico: dd.alicante@oc.mde.es reclutamientoalicante@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección.



Provincia	Localización	Servicios que presta
ALMERÍA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN ALMERÍA DIRECCIÓN: Calle General Luque, s/n CÓDIGO POSTAL: 04002 ALMERÍA TLF. 950-23.21.03 FAX: 950-28.12.63 Correo electrónico: dd.almeria@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Patrimonio.
ÁVILA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN ÁVILA DIRECCIÓN: Paseo de San Roque, 9 CÓDIGO POSTAL: 05003 ÁVILA TLF. 920-35.20.88 FAX: 920-35.23.23 Correo electrónico: dd.avila@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
BADAJOS	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN EXTREMADURA DIRECCIÓN: Avenida Fernando Calzadilla, 8 CÓDIGO POSTAL: 06004 BADAJOZ TLF. 924-20.79.19 FAX: 924-24.20.53 Correo electrónico: dd.badajoz@oc.mde.es reclutamientobadajoz@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección. Patrimonio.
ILLES BALEARS	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN ILLES BALEARS DIRECCIÓN: Calle Antonio Planas Franch, 9 CÓDIGO POSTAL: 07001 PALMA TLF. 971-72.43.04 FAX: 971-22.77.55 Correo electrónico: dd.baleares@oc.mde.es reclutamientobaleares@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección. Patrimonio.



Provincia	Localización	Servicios que presta
BARCELONA	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN CATALUÑA DIRECCIÓN: Calle Portal de Santa Madrona, 1 CÓDIGO POSTAL: 08001 BARCELONA TLF. 93-304.09.40 FAX: 93-304.09.34 Correo electrónico: dd.barcelona@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Patrimonio. Inspección Industrial
BARCELONA	AREA DE RECLUTAMIENTO DE LA SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN BARCELONA DIRECCIÓN: Calle Teniente Coronel González Tablas s/n. (Cuartel del Bruch) Pedralves. CÓDIGO POSTAL: 08034 BARCELONA TLF. 93-280.44.44 FAX: 93-205.86.18 Correo electrónico: reclutamientobarcelona@oc.mde.es	Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección.
BURGOS	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN BURGOS DIRECCIÓN: Calle Vitoria, 63 CÓDIGO POSTAL: 09006 BURGOS TLF. 947-22.67.06 FAX: 947-24.53.63 Correo electrónico: dd.burgos@oc.mde.es reclutamientoburgos@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección. Patrimonio. Inspección Industrial



Provincia	Localización	Servicios que presta
CÁCERES	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN CÁCERES DIRECCIÓN: Avenida de las Delicias, s/n. CÓDIGO POSTAL: 10004 CÁCERES TLF. 927-62.53.71 FAX: 927-62.53.98 Correo electrónico: dd.caceres@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
CÁDIZ	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN CÁDIZ DIRECCIÓN: Paseo de Carlos III, 7 CÓDIGO POSTAL: 11003 CÁDIZ TLF. 956-22.86.06 FAX: 91-384.02.67 Correo electrónico: dd.cadiz@oc.mde.es reclutamientocadiz@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección. Patrimonio.
CÁDIZ	OFICINA DELEGADA EN ALGECIRAS DE LA SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN CÁDIZ DIRECCIÓN: Avenida Hispanidad, 8 CÓDIGO POSTAL: 11207 ALGECIRAS TLF. 956-58.10.15 FAX: 956-58.76.61 Correo electrónico: dd.cadiz@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Patrimonio



Provincia	Localización	Servicios que presta
CÁDIZ	OFICINA DELEGADA EN SAN FERNANDO DE LA SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN CÁDIZ DIRECCIÓN: Calle Arenal, 15 CÓDIGO POSTAL: 11100 SAN FERNANDO TLF. 956-88.17.02 Correo electrónico: dd.cadiz@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Patrimonio.
CASTELLÓN	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN CASTELLÓN DIRECCIÓN: Avenida del Mar, 19 CÓDIGO POSTAL: 12003 CASTELLÓN DE LA PLANA TLF. 964-22.00.71 FAX: 964-27.00.91 Correo electrónico: dd.castellon@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
CIUDAD REAL	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN CIUDAD REAL DIRECCIÓN: Calle Toledo, 60 CÓDIGO POSTAL: 13003 CIUDAD REAL TLF. 926-27.43.20 FAX: 926-27.44.09 Correo electrónico: dd.ciudadreal@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
CÓRDOBA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN CORDOBA DIRECCIÓN: Plaza de Ramón y Cajal, s/n CÓDIGO POSTAL: 14003 CÓRDOBA TLF. 957-47.40.01 FAX: 957-49.69.51 Correo electrónico: dd.cordoba@oc.mde.es reclutamientocordoba@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección. Patrimonio.



Provincia	Localización	Servicios que presta
A CORUÑA	<p>DELEGACIÓN DE DEFENSA EN GALICIA DIRECCIÓN: Avenida Porto da Coruña, 15 CÓDIGO POSTAL: 15006 A CORUÑA TLF. 981-12.68.00 FAX: 981-12.68.88 Correo electrónico: dd.coruna@oc.mde.es reclutamientocoruna@oc.mde.es</p>	<p>Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección. Patrimonio. Inspección Industrial</p>
A CORUÑA	<p>OFICINA DELEGADA EN FERROL DE LA SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN A CORUÑA DIRECCIÓN: Calle Cuntis, 26, 28 bajo CÓDIGO POSTAL: 15403 FERROL TLF. 981-33.01.20 FAX: 981-37.04.11 Correo electrónico: ddoapofer@oc.mde.es</p>	<p>Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Patrimonio. Inspección Industrial</p>
CEUTA	<p>DELEGACIÓN DE DEFENSA EN LA CIUDAD DE CEUTA DIRECCIÓN: Paseo de la Marina Española, 12 CÓDIGO POSTAL: 51001 CEUTA TLF. 956-51.84.00 FAX: 856-20.04.86 Correo electrónico: dd.ceuta.simendef@mde.es</p>	<p>Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección. Patrimonio.</p>
CUENCA	<p>SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN CUENCA DIRECCIÓN: Parque San Julián, 13 CÓDIGO POSTAL: 16002 CUENCA TLF. 969-24.18.70 FAX: 969-24.18.73 Correo electrónico: dd.cuenca@oc.mde.es</p>	<p>Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.</p>



Provincia	Localización	Servicios que presta
GIRONA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN GIRONA DIRECCIÓN: Calle Emili Grahit, 4 CÓDIGO POSTAL: 17002 GIRONA TLF. 972-20.01.28 FAX: 972-42.67.39 Correo electrónico: dd.girona@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
GRANADA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN GRANADA DIRECCIÓN: Calle Santa Bárbara, 13 CÓDIGO POSTAL: 18001 GRANADA TLF. 958-80.05.00 FAX: 958-80.59.96 Correo electrónico: dd.granada@oc.mde.es reclutamientogranada@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Patrimonio. Inspección Industrial. Centro de Selección.
GUADALAJARA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN GUADALAJARA DIRECCIÓN: Calle Plaza de España, s/n CÓDIGO POSTAL: 19071 GUADALAJARA TLF. 949-23.43.25 FAX: 949-23.43.49 Correo electrónico: dd.guadalajara@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
GIPUZKOA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN SAN SEBASTIÁN DIRECCIÓN: Calle Sierra de Aralar, 51, 53 (Acto. de Loyola) CÓDIGO POSTAL: 20014 SAN SEBASTIÁN TLF. 943-47.03.75 FAX: 943-47.17.10 Correo electrónico: dd.guipuzcoa@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Patrimonio Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.



Provincia	Localización	Servicios que presta
HUELVA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN HUELVA DIRECCIÓN: Calle Sanlúcar de Barrameda, 2 CÓDIGO POSTAL: 21001 HUELVA TLF. 959-54.21.90 FAX: 959-54.16.53 Correo electrónico: dd.huelva@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
HUESCA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN HUESCA DIRECCIÓN: Calle Rioja, 1 CÓDIGO POSTAL: 22002 HUESCA TLF. 974-21.07.10 FAX: 974-21.52.20 Correo electrónico: dd.huesca@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
JAÉN	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN JAÉN DIRECCIÓN: Calle Pintor Zabaleta, 2 CÓDIGO POSTAL: 23008 JAÉN TLF. 953-22.18.33 FAX: 91-384.02.59 Correo electrónico: dd.jaen@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
LEÓN	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN LEÓN DIRECCIÓN: Calle General Lafuente, 9 CÓDIGO POSTAL: 24003 LEÓN TLF. 987-87.68.80 FAX: 987-87.69.83 Correo electrónico: dd.leon@oc.mde.es reclutamientoleon@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección.



Provincia	Localización	Servicios que presta
LLEIDA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN LLEIDA DIRECCIÓN: Calle Onofre Cerveró, 1 CÓDIGO POSTAL: 25071 LLEIDA TLF. 973-22.35.84 FAX: 973-22.45.20 Correo electrónico: dd.lleida@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
LA RIOJA	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN LA RIOJA DIRECCIÓN: Calle Comandancia, 6 CÓDIGO POSTAL: 26001 LOGROÑO TLF. 941-20.85.35 FAX: 941-50.33.00 Correo electrónico: dd.larioja@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Inspección Industrial.
LUGO	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN LUGO DIRECCIÓN: Calle Ronda de la Muralla, 142 CÓDIGO POSTAL: 27004 LUGO TLF. 982-26.44.45 FAX: 982-26.44.64 Correo electrónico: dd.lugo@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
MADRID	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN LA COMUNIDAD DE MADRID DIRECCIÓN: Calle Quintana, 5 CÓDIGO POSTAL: 28008 MADRID TLF. 91-308.98.00 FAX: 91-308.96.03 Correo electrónico: dd.madrid@oc.mde.es reclutamientomadrid@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección.



Provincia	Localización	Servicios que presta
MADRID	OFICINA DELEGADA EN ALCALÁ DE HENARES DE LA SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN MADRID DIRECCIÓN: Calle Virgen de Loreto, 3 CÓDIGO POSTAL: 28805 ALCALÁ DE HENARES TLF. 91-889.16.96 FAX: 91-877.21.60 Correo electrónico: invied.alcaladehenares@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Patrimonio.
MÁLAGA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN MÁLAGA DIRECCIÓN: Paseo de la Farola, 10 CÓDIGO POSTAL: 28008 MÁLAGA TLF. 952-06.17.62 FAX: 91-384.08.92 Correo electrónico: dd.malaga@oc.mde.es reclutamientomalaga@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección.
MELILLA	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN LA CIUDAD DE MELILLA DIRECCIÓN: Calle Gabriel de Morales, 1 CÓDIGO POSTAL: 52002 MELILLA TLF. 952-69.02.29 FAX: 952-69.02.31 Correo electrónico: dd.melilla@oc.mde.es reclutamientomelilla@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección. Patrimonio.



Provincia	Localización	Servicios que presta
MURCIA	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN LA REGIÓN DE MURCIA DIRECCIÓN: Calle General San Martín, s/n CÓDIGO POSTAL: 30003 MURCIA TLF. 968-22.53.82 FAX: 968-22.61.76 Correo electrónico: dd.murcia@oc.mde.es reclutamientomurcia@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección.
MURCIA	OFICINA DELEGADA EN CARTAGENA DE LA SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN MURCIA DIRECCIÓN: Calle Muralla del Mar, 12 CÓDIGO POSTAL: 30202 CARTAGENA TLF. 968-50.26.47 FAX: 968-12.16.67 Correo electrónico: dd.murcia@oc.mde.es OAPO OFDEL CARTAGENA DIRECCIÓN: Calle Real, 20 CÓDIGO POSTAL: 30201 CARTAGENA TFNO.: 968.523.504 - FAX: 968.524.808 Correo electrónico: dd.murcia@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Patrimonio. Inspección Industrial.
NAVARRA	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA DIRECCIÓN: Calle General Chinchilla, 10 CÓDIGO POSTAL: 31002 PAMPLONA TLF. 948-20.76.00 FAX: 948-20.76.01 Correo electrónico: dd.navarra@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Patrimonio.



Provincia	Localización	Servicios que presta
OURENSE	<p>SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN OURENSE DIRECCIÓN: Calle Paseo, 35 CÓDIGO POSTAL: 32003 TLF. 988-21.22.00 FAX: 988-21.22.03 Correo electrónico: dd.ourense@oc.mde.es</p>	<p>Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.</p>
ASTURIAS	<p>DELEGACIÓN DE DEFENSA EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS DIRECCIÓN: Plaza de España, 4 CÓDIGO POSTAL: 33007 OVIEDO TLF. 985-96.25.25 FAX: 985-25.75.53 Correo electrónico: dd.asturias@oc.mde.es</p>	<p>Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Patrimonio. Inspección Industrial. Patrimonio.</p>
PALENCIA	<p>SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN PALENCIA DIRECCIÓN: Avenida Casado del Alisal, 2 CÓDIGO POSTAL: 34001 PALENCIA TLF. 979-70.67.10 FAX: 979-70.67.33 Correo electrónico: dd.palencia@oc.mde.es</p>	<p>Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Inspección Industrial</p>
LAS PALMAS	<p>DELEGACIÓN DE DEFENSA EN CANARIAS DIRECCIÓN: Calle Pedro del Castillo, 28 CÓDIGO POSTAL: 35008 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA TLF. 928-49.44.00 FAX: 928-49.53.03 Correo electrónico: dd.laspalmas@oc.mde.es reclutamientolaspalmas@oc.mde.es</p>	<p>Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección. Patrimonio.</p>



Provincia	Localización	Servicios que presta
PONTEVEDRA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN PONTEVEDRA DIRECCIÓN: Paseo de Cervantes, 3 CÓDIGO POSTAL: 36001 PONTEVEDRA TLF. 986-85.18.73 FAX: 986-84.78.01 Correo electrónico: dd.pontevedra@oc.mde.es reclutamientopontevedra@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección. Patrimonio.
SALAMANCA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN SALAMANCA DIRECCIÓN: Calle De los Ingenieros Zapadores, 23 CÓDIGO POSTAL: 37006 SALAMANCA TLF. 923-22.36.97 FAX: 923-28.25.82 Correo electrónico: dd.salamanca@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
SANTA CRUZ DE TENERIFE	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN STA. CRUZ DE TENERIFE DIRECCIÓN: Avenida 25 de Julio, 3 CÓDIGO POSTAL: 38004 SANTA CRUZ DE TENERIFE TLF. 922-29.39.00 FAX: 922-29.39.15 Correo electrónico: dd.tenerife@oc.mde.es reclutamientotenerife@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Patrimonio. Centro de Selección.
CANTABRIA	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN CANTABRIA DIRECCIÓN: Plaza Velarde, s/n CÓDIGO POSTAL: 39001 SANTANDER TLF. 942-22.64.88 FAX: 942-31.06.68 Correo electrónico: dd.cantabria@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.



Provincia	Localización	Servicios que presta
SEGOVIA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN SEGOVIA DIRECCIÓN: Calle Puente de Sancti Spiritus, 2 CÓDIGO POSTAL: 40002 SEGOVIA TLF. 921-46.62.00 FAX: 921-46.62.22 Correo electrónico: dd.segovia@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
SEVILLA	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN ANDALUCÍA DIRECCIÓN: Avenida Eduardo Dato, 21 CÓDIGO POSTAL: 41005 SEVILLA TLF. 954-98.85.20 FAX: 91-768.62.96 Correo electrónico: dd.sevilla@oc.mde.es reclutamientosevilla@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección. Patrimonio.
SORIA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN SORIA DIRECCIÓN: Avenida Duques de Soria, 16-18 Bajo, Local 1 CÓDIGO POSTAL: 42003 SORIA TLF. 975-21.21.91 FAX: 975-23.33.52 Correo electrónico: dd.soria@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
TARRAGONA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN TARRAGONA DIRECCIÓN: Rambla Vella, 4 CÓDIGO POSTAL: 43003 TARRAGONA TLF. 977-24.94.57 FAX: 977-24.98.99 Correo electrónico: dd.tarragona@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.



Provincia	Localización	Servicios que presta
TERUEL	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN TERUEL DIRECCIÓN: Avenida de Sagunto, 11 CÓDIGO POSTAL: 44002 TERUEL TLF. 978-60.21.36 FAX: 978-61.87.28 Correo electrónico: dd.teruel@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
TOLEDO	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN CASTILLA LA MANCHA DIRECCIÓN: Calle Duque de Lerma, 6 CÓDIGO POSTAL: 45004 TOLEDO TLF. 925-28.32.69 FAX: 925-28.33.62 Correo electrónico: dd.toledo@oc.mde.es reclutamientotoledo@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección. Patrimonio.
VALENCIA	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN COMUNIDAD VALENCIANA DIRECCIÓN: Paseo de la Alameda, 28 CÓDIGO POSTAL: 46010 VALENCIA TLF. 96-196.35.00 FAX: 91-384.12.70 Correo electrónico: dd.valencia@oc.mde.es reclutamientovalencia@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección. Patrimonio.
VALLADOLID	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEON DIRECCIÓN: Calle Fray Luis de León, 7 CÓDIGO POSTAL: 47002 VALLADOLID TLF. 983-30.12.55 FAX: 983-20.37.78 Correo electrónico: dd.valladolid@oc.mde.es reclutamientovalladolid@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección. Patrimonio.



Provincia	Localización	Servicios que presta
BIZKAIA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN BILBAO DIRECCIÓN: Calle Urizar, 13 CÓDIGO POSTAL: 48012 BILBAO TLF. 944-70.66.00 FAX: 944-10.18.43 Correo electrónico: dd.vizcaya@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
ZAMORA	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN ZAMORA DIRECCIÓN: Avenida Requejo, 14, Bajo CÓDIGO POSTAL: 49030 ZAMORA TLF. 980-52.26.85 FAX: 980-55.81.90 Correo electrónico: dd.zamora@oc.mde.es	Órgano de Apoyo. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral.
ZARAGOZA	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN ARAGÓN DIRECCIÓN: Paseo del Canal, 1 CÓDIGO POSTAL: 50007 ZARAGOZA TLF. 976-25.53.75 FAX: 91-384.02.57 Correo electrónico: dd.zaragoza@oc.mde.es reclutamientozaragoza@oc.mde.es	Secretaría General. Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal y Apoyo Social. Reclutamiento y Orientación Laboral. Centro de Selección. Inspección Industrial. Patrimonio.

7.2. Unidad responsable de la carta de servicios.

La Subdirección General de Administración Periférica de la Secretaría General Técnica, es la unidad responsable de esta Carta de Servicios y se encarga de velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

7.3. Dirección postal y telefónica de la unidad operativa responsable de las reclamaciones.

La unidad operativa responsable para todo lo relacionado con esta Carta de Servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, es el Órgano de Apoyo de las respectivas Subdelegaciones y las Secretarías Generales de las Delegaciones de Defensa en las capitales de CCAA y Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla y se encargarán de velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa. Contacto Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa:

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

7.4. Año de publicación y periodo de vigencia.

Esta Carta de Servicios se publica en el año 2024, con un periodo de vigencia de tres años desde la publicación de su aprobación en el Boletín Oficial del Estado.