



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA



Carta de Servicios

...

2013 - 2016

**Clases Pasivas
Militares**

Área de Pensiones



INDICE

- I PRESENTACIÓN

- II DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE CLASES PASIVAS MILITARES

- III PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTA

- IV DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

- V FORMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- VI NORMATIVA

- VII QUEJAS Y SUGERENCIAS

- VIII COMPROMISOS DE CALIDAD

- IX MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

- X INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

PRESENTACIÓN

La Dirección General de Personal del Ministerio de Defensa tiene, entre otras funciones encomendadas, el reconocimiento de los derechos pasivos y la concesión de las prestaciones de clases pasivas del Estado relativas al personal de las Fuerzas Armadas, la Guardia Civil y sus familias, ingresado con anterioridad a 1 de enero de 2011 (*Real Decreto 454/2012*, de 5 de Marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Defensa).

Nuestro trabajo diario tiene una gran repercusión en la vida cotidiana de las personas que forman el colectivo que atendemos, por lo que el enfoque de la gestión administrativa que desarrollamos se dirige a la continua mejora de los servicios que prestamos, a la modernización de los procedimientos que gestionamos y a la adaptación de nuestra labor diaria a los nuevos instrumentos de gestión que permiten las modernas tecnologías. Todo ello con el objetivo de que medien los plazos indispensables, tanto en la tramitación como en la resolución de los expedientes, así como, en la gestión de los anticipos de pensiones y el cobro de las mismas ante los órganos competentes del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

La presente Carta de Servicios se realiza con el propósito de informar a los ciudadanos acerca de los servicios que se encuentran a su disposición, indicando los compromisos de calidad asumidos y los indicadores que miden su cumplimiento. Plasma el importante esfuerzo dirigido a la mejora diaria de la gestión, buscando nuevos retos para lograr una administración más abierta, eficaz, transparente y accesible. Además, se adoptan las medidas encaminadas a la subsanación, en caso de incumplimiento de los compromisos, poniendo de manifiesto las distintas formas de presentación de quejas y sugerencias, en el entendimiento de que su opinión redundará en la mejora de los servicios que prestamos.

La Carta de Servicios, está inspirada en los principios y valores 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, con el fin de informar a los ciudadanos acerca de los servicios que se encuentran a su disposición, ajustando nuestros compromisos a las exigencias de la sociedad actual.

La Dirección General de Personal del Ministerio de Defensa está comprometida con estos nuevos retos a través de la utilización de medios electrónicos que acercan los servicios públicos a los ciudadanos. Los servicios electrónicos que prestamos se encuentran recogidos en la Carta de Servicios Electrónicos, Resolución 400/38103/2012, de 26 de julio, de la Subsecretaría de Defensa, por la que se aprueba la Carta de Servicios Electrónicos de Clases Pasivas Militares (B.O.E. número 192, de 11 de agosto de 2012).

DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE CLASES PASIVAS MILITARES

La Dirección General de Personal del Ministerio de Defensa, encuadrada en el ámbito de la Subsecretaría del Departamento, es el órgano directivo al que le corresponde la planificación y desarrollo de la política de personal, así como la supervisión y dirección de su ejecución, tal y como se establece en el Real Decreto 454/2012, de 5 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica del Ministerio de Defensa.

Dependen funcionalmente de esta Dirección General los órganos competentes en las materias de las Fuerzas Armadas y de los organismos autónomos del Departamento, y en concreto, en lo que se refiere a los militares de carrera, los militares de complemento y el personal civil, funcionario y laboral al servicio del Ministerio de Defensa, así como la supervisión y dirección de su ejecución en el marco del Planeamiento de la Defensa.

En materia de clases pasivas militares, la Ley de Clases Pasivas del Estado atribuye a la Dirección General de Personal del Ministerio de Defensa la competencia para el reconocimiento de los derechos y prestaciones correspondientes causadas por militares profesionales, sean o no de carrera, así como por el personal perteneciente a la Guardia Civil ingresados con anterioridad a 1 de enero de 2011. Los ingresados con posterioridad a esta fecha están incluidos en el Régimen General de Seguridad Social (Real Decreto-ley 13/2010, de 3 de diciembre).

Desde el año 2001, esta competencia ha sido delegada indistintamente, en el Subdirector General de Costes de Recursos Humanos, en el Jefe de Área de Pensiones y en los Jefes de Unidad, lo que permite un flujo constante de trabajo.

Asimismo, le corresponde la competencia para el reconocimiento de servicios prestados a la Administración Militar del Estado por personal comprendido en el ámbito de cobertura del Régimen de Clases Pasivas.

A nivel periférico, el Ministerio de Defensa cuenta con Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Delegadas de Defensa, presentes en todas las provincias, que realizan una función de enlace entre el organismo competente para resolver y los ciudadanos. Incluso cuentan con competencias delegadas para la emisión de certificados de servicios prestados en la Administración Militar.

La calidad en la atención al ciudadano en materia de clases pasivas militares se configura como uno de los objetivos primordiales de la Dirección General de Personal, por lo que se ha establecido un sistema de atención al público a través del teléfono, correo postal, correo electrónico y la página WEB del Ministerio de Defensa.

En la Sede Electrónica, se pueden presentar escritos, solicitudes y comunicaciones. Asimismo, se puede obtener información y orientación sobre trámites en materia de clases pasivas del Ministerio de Defensa, agilizando la relación con la Administración, evitando desplazamientos para ser atendidos.

PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTA

La Dirección General de Personal del Ministerio de Defensa, en materia de clases pasivas militares presta los siguientes servicios.

I. RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

- a. Reconocimiento del derecho a las pensiones de retiro del Régimen de Clases Pasivas del Estado, causadas por el personal de las Fuerzas Armadas y de la Guardia Civil.
- b. Reconocimiento del derecho a las pensiones familiares de viudedad, orfandad y a favor de padres, del Régimen de Clases Pasivas del Estado, causadas por el personal de las Fuerzas Armadas y de la Guardia Civil.
- c. Reconocimiento del derecho a las indemnizaciones previstas en el Régimen de Clases Pasivas del Estado a favor del personal que prestó el servicio militar y del personal profesional de carácter no permanente

II. ASISTENCIA, ATENCIÓN E INFORMACIÓN

Se puede recabar información sobre clases pasivas militares, así como del estado de la tramitación de los expedientes de clases pasivas, a través de los siguientes medios:

- a. Información presencial, telefónica, escrita o por correo electrónico.
 - Información **presencial**: con atención personalizada, más cercana, prestada en la propia sede del Área de Pensiones de la Subdirección General de Costes de Recursos Humanos.
 - Información **escrita**: a través de correo postal o fax. Se contesta, dentro de los plazos legalmente establecidos, a la totalidad de los escritos recibidos por las vías indicadas.
 - Información **telefónica**: mediante un servicio especializado de información y atención telefónica.
 - Información por **correo electrónico**: el Área de Pensiones cuenta con una dirección específica de correo electrónico (pensiones@oc.mde.es) a través de la cual se puede solicitar cualquier tipo de información.
- b. Información **previa sobre cuantía de prestaciones**: mediante la presentación de una solicitud en modelo oficial, se pretende ofrecer al ciudadano información sobre el importe de la pensión o indemnización que, en su caso, le correspondería al causante o a sus beneficiarios de producirse el hecho causante.

c. Información facilitada por la página **WEB del Ministerio de Defensa** (www.defensa.gob.es), así como por la intranet corporativa del Departamento. Se trata de ofrecer una información actualizada de modo permanente, y sobre:

- Legislación y normativa en materia de Clases Pasivas.
- Descripción de las prestaciones que se reconocen.
- Tramitación de las distintas clases de prestaciones.
- Descarga de formularios.
- Información sobre cuantía de haberes reguladores, cuantía de pensiones máximas y mínimas y otros datos económicos.
- Enlace con otras direcciones de interés.
- Buzón de información, quejas o sugerencias.
- Noticias actualizadas.

III. OTROS SERVICIOS

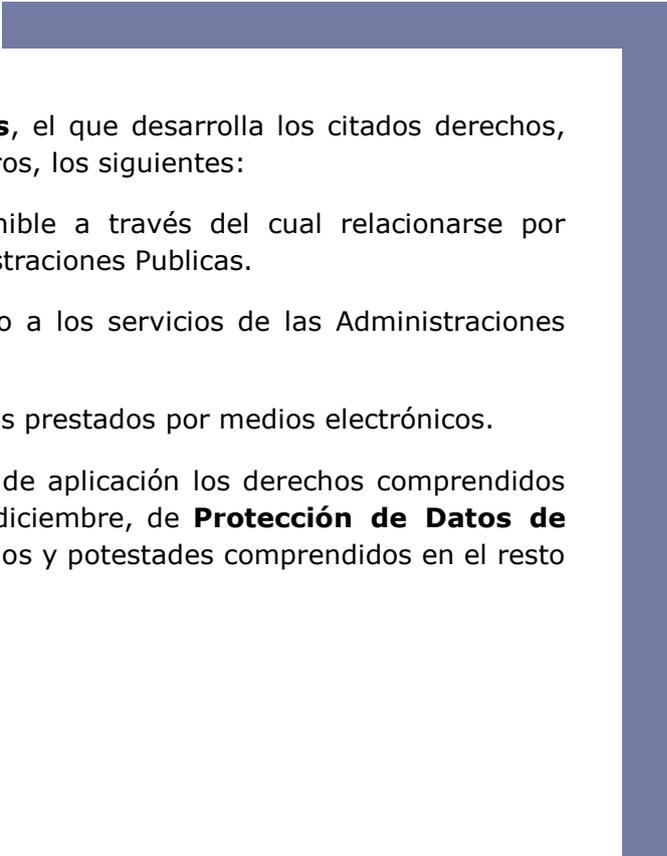
- a. Tramitación de las indemnizaciones previstas en el Real Decreto-ley 8/2004, de 5 de noviembre, sobre indemnizaciones a los participantes en operaciones internacionales de paz y seguridad.
- b. Emisión de certificados de servicios para el cómputo recíproco de cotizaciones con otros regímenes de Seguridad Social.
- c. Certificaciones relativas al tiempo de duración del servicio militar obligatorio y tiempos de servicio efectivo, tanto para el Régimen General de la Seguridad Social como para el Régimen Especial de Clases Pasivas. El ejercicio de dichas competencias ha sido parcialmente delegado en las Delegaciones de Defensa y en los Cuarteles Generales de los Ejércitos.
- d. Cálculo del equivalente actuarial a transferir desde el Régimen de Clases Pasivas del Estado a los sistemas de previsión social de las Comunidades Europeas solicitados por funcionarios de las Comunidades Europeas que hubieran prestado servicios militares.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

Los ciudadanos, en su relación con la Administración Pública, y por tanto, con la Dirección General del Personal del Ministerio de Defensa, ostentan los derechos comprendidos en el artículo 35 de la **Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común**:

- Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración.
- Derecho a obtener información completa y veraz sobre el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
- Derecho a obtener copia sellada de los documentos originales que presenten, así como la devolución de éstos salvo cuando los originales deban obrar en el expediente.
- Derecho a conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en los que se tenga la condición de interesado.
- Derecho a conocer los trámites y requisitos a cumplimentar en sus distintas actuaciones.
- Derecho a presentar alegaciones, reclamaciones, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.
- Derecho a no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables o que ya se encuentren en poder de la administración.
- Derecho a que se resuelvan expresamente y por escrito sus solicitudes.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenido en las bases de datos informáticas de pensiones militares, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Derecho a ser auxiliados en la cumplimentación de las solicitudes.

Además, los ciudadanos tienen una serie de derechos, en relación con la utilización de **medios electrónicos**, tal y como recoge el artículo 45.1, de la citada ley, «Las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes». Siendo el artículo 6 de la **Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los**



Ciudadanos a los Servicios Públicos, el que desarrolla los citados derechos, entre los que podemos destacar entre otros, los siguientes:

- Derecho a elegir el canal disponible a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- Derecho a la igualdad en el acceso a los servicios de las Administraciones Públicas.
- Derecho a la calidad de los servicios prestados por medios electrónicos.

En último lugar, indicar que serán de aplicación los derechos comprendidos en la *Ley Orgánica 15/1999*, de 13 de diciembre, de **Protección de Datos de Carácter Personal**, así como los derechos y potestades comprendidos en el resto de normativa aplicable.



FORMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La opinión de los ciudadanos y usuarios sobre los servicios prestados es de gran interés para el Área de Pensiones. Resulta de vital importancia en la mejora de dichos servicios.

Los ciudadanos y usuarios podrán colaborar en la mejora de los servicios que prestamos a través de los siguientes medios:

- **Encuestas de satisfacción a los ciudadanos:** Mediante la expresión de sus opiniones en la encuesta de satisfacción incluida en las notificaciones de las distintas resoluciones emitidas, así como la facilitada en el servicio de información y atención al ciudadano sobre el trato e información recibido.
- **Mediante la presentación de sus opiniones:** Podrán depositar sus opiniones en el buzón existente en la sede del Área de Pensiones de la Subdirección General de Costes de Recursos Humanos (Paseo de la castellana 233 - 28046 - MADRID)
- **Quejas y Sugerencias:** Podrán presentar quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Haciéndonos llegar por **cualquier otro medio**, su opinión sobre nuestros servicios.

NORMATIVA

NORMAS BÁSICAS

- Constitución Española de 1978. Artículo 41.
- Texto Refundido de la Ley de Clases Pasivas del Estado, aprobado por Real Decreto Legislativo 670/1987, de 30 de abril.
- Estatuto de Clases Pasivas del Estado, aprobado por Real Decreto de 22 de octubre de 1926.
- Ley 172/1965, de 21 de diciembre, que regula la situación del personal marroquí que sirvió en el Ejército Español, de los familiares de los marroquíes muertos en campaña y de los pertenecientes a las Fuerzas del Mahzen.
- Texto Refundido de la Ley de Derechos Pasivos del Personal Militar y Asimilado de las Fuerzas Armadas, Guardia Civil y Policía Armada, aprobado por Decreto 1211/1972, de 13 de abril.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley 42/1999, de 25 de noviembre de Régimen de Personal de la Guardia Civil, modificada por la Ley 46/2007, de 13 de diciembre.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto-ley 8/2004, de 5 de noviembre, sobre indemnizaciones a los participantes en operaciones internacionales de paz y seguridad, modificada por la Ley Orgánica 7/2007, de 2 de julio.
- 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.
- Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la carrera militar.
- Ley 11/2007, de 22 de junio. De acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

- Real Decreto-ley 13/2010, de 3 de diciembre, de actuaciones en el ámbito fiscal, laboral y liberalizadoras para fomentar la inversión y la creación de empleo.
- Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral de las Víctimas del Terrorismo.

NORMAS COMUNITARIAS

- Reglamento CEE 883/2004, de 29 de abril de 2004, referido a la coordinación de los sistemas de seguridad social.
- Reglamento CEE 987, de 16 de septiembre de 2009, por el que se adoptan las normas de aplicación al 883/2004.

NORMAS COMPLEMENTARIAS O DE DESARROLLO

- Reglamento para la aplicación del Estatuto de Clases Pasivas del Estado, aprobado por Real Decreto de 21 de noviembre de 1927.
- Reglamento para la aplicación del Texto Refundido de la Ley de Derechos Pasivos del Personal Militar y Asimilado de las Fuerzas Armadas, Guardia Civil y Policía Armada, aprobado por Decreto 1599/1972, de 15 de junio.
- Real Decreto 1234/1990, de 11 de octubre, por el que se regula la concesión de pensiones e indemnizaciones del régimen de Clases Pasivas del Estado a quienes presten el servicio militar y los alumnos de los centros docentes militares de formación.
- Real Decreto 691/1991, de 12 de abril, sobre cómputo recíproco de cuotas entre regímenes de Seguridad Social.
- Real Decreto 1186/2001, de 2 de noviembre, por el que se regulan las pensiones e indemnizaciones del Régimen de Clases Pasivas del Estado a los militares de complemento y a los militares profesionales de tropa y marinería y se aprueban los cuadros médicos para el reconocimiento de dichas prestaciones.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, previa identificación y firma del interesado, de las siguientes formas:

PRESENCIALMENTE

- En el formulario de quejas y sugerencias habilitado en los registros de recepción y salida de documentos de la Administración General del Estado.
- En el formulario de quejas y sugerencias del servicio de información del Área de Pensiones de la Subdirección General de Costes de Recursos Humanos.

CORREO POSTAL

- Mediante correo postal firmado dirigido a la sede del Área de Pensiones.

MEDIOS ELECTRÓNICOS

Las quejas y sugerencias presentadas por medios electrónicos deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

- Mediante correo electrónico (pensiones@oc.mde.es), indicando los datos identificativos del interesado.
- En Internet, a través de la Sede Electrónica del Ministerio, en el procedimiento denominado: *Interposición de quejas y sugerencias* frente al Ministerio de Defensa (<https://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos>).

Presentada la queja o sugerencia, recibirá una contestación informando de las actuaciones realizadas y medidas adoptadas en un plazo inferior a **20 días hábiles** por la misma vía en que efectuó la queja, salvo que el propio interesado manifieste expresamente su deseo de recibir la misma por otro medio. Este plazo podrá suspenderse cuando sea preciso solicitar al interesado las aclaraciones necesarias para la correcta resolución.

Las quejas presentadas no tienen carácter de recurso administrativo, por lo que su presentación no interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pueda afectar. Estas quejas no condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que pueda corresponder al interesado en el procedimiento.

COMPROMISOS DE CALIDAD

A - NIVELES DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

El Área de Pensiones, adquiere los siguientes compromisos:

I. AGILIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS EXPEDIENTES INICIALMENTE COMPLETOS PARA SU RESOLUCIÓN DEFINITIVA

- Los expedientes de solicitud de pensión de retiro por edad se resolverán en el **primer día hábil** posterior al hecho causante (el cumplimiento de la edad), siempre y cuando la documentación esté completa y sea correcta.
- Los expedientes de solicitud de pensiones de inutilidad, así como de retiro voluntario, se resolverán en un plazo no superior a **10 días hábiles**, siempre que se haya presentado la documentación necesaria para su tramitación y se cumplan los requisitos.
- Los expedientes de solicitud de pensiones familiares se resolverán en un plazo no superior a **20 días hábiles**, siempre que estén completos y reúnan los requisitos legales.
- Las solicitudes de reconocimiento de indemnización se resolverán en un plazo inferior a **10 días hábiles**, siempre que el expediente esté completo.
- Resolver los expedientes iniciados en la *Sede Electrónica* en un plazo máximo de **20 días hábiles**.

II. SERVICIO DE INFORMACIÓN

- Información **presencial**: Las consultas serán atendidas antes de **3 minutos**.
- Información **telefónica**: Las consultas efectuadas serán atendidas en menos de **1 minuto**. Cuando las líneas telefónicas estén saturadas, el usuario recibirá una invitación del contestador automático para grabar su mensaje, que se contestará desde el propio servicio cuando concluya la saturación de líneas.
- Información **escrita**: La contestación de peticiones y consultas realizadas se efectuará en un plazo inferior a **7 días hábiles**.
- Información por **correo electrónico**: La contestación de peticiones y

consultas realizadas se efectuará en un plazo que no supere los **2 días hábiles**.

- Información previa sobre cuantía de pensión: Las solicitudes recibidas, se realizarán en un plazo inferior a **5 días hábiles**.

III. OTROS SERVICIOS

- La emisión de los certificados de servicios para el cómputo recíproco de cotizaciones con otros regímenes de Seguridad Social se realizará en un plazo inferior a **7 días hábiles**.
- El plazo de contestación de las Quejas y Sugerencias presentadas no será superior a **15 días hábiles** desde su recepción.

Asimismo, el Área de Pensiones, está implicada muy activamente en la disminución de las cargas administrativas, para evitar que los ciudadanos presenten documentos que ya obran en poder de la propia Administración, de modo, que en los últimos años, se ha reducido notablemente la documentación a presentar, gracias a la firma de determinados convenios de colaboración y a la incorporación en el servicio de verificación y consulta de datos, a través de la Plataforma de Intermediación del Ministerio de Administraciones Públicas. Así se incrementa la calidad del servicio, y se cumple con el compromiso previsto en el *"Acuerdo para la simplificación documental de los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía"*, aprobado por el Consejo de Ministros el 3 de junio de 2011.

B - INDICADORES UTILIZADOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

El Área de Pensiones, para evaluar la calidad de los servicios prestados y el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, ha establecido una serie de indicadores, considerados en período mensual:

I. AGILIDAD EN LA GESTIÓN

- Porcentaje de expedientes de retiro resueltos en **1 día hábil**.
- Porcentajes de expedientes de pensiones de inutilidad y retiro voluntario resueltos en **10 días hábiles**.
- Porcentajes de expedientes de pensiones familiares resueltos en **20 días hábiles**.
- Porcentajes de expedientes de reconocimiento de indemnización resueltos antes de **10 días hábiles**.
- Porcentajes de expedientes iniciados por la *Sede Electrónica* resueltos en **20 días hábiles**.

II. CALIDAD EN LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de **3 minutos**.
- Porcentaje de consultas telefónicas atendidas antes de **1 minuto**.
- Porcentaje de consultas escritas atendidas antes de **7 días hábiles**.
- Porcentaje de consultas electrónicas atendidas antes de **2 días hábiles**.
- Porcentaje de solicitud de información previa sobre cuantías de pensión contestadas antes de **5 días hábiles**.

III. CALIDAD EN OTROS SERVICIOS

- Porcentaje de certificaciones de cómputo recíproco de cotizaciones emitidas antes de **7 días hábiles**.
- Porcentajes de Quejas y Sugerencias contestadas antes de **15 días hábiles**.

C - MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Cada persona que integra el Área de Pensiones, se compromete a desarrollar su actividad profesional de acuerdo con los principios de legalidad, imparcialidad, independencia y objetividad.

El Área de Pensiones dentro del marco establecido por el Real Decreto 366/2007 de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado, viene realizando desde hace años la actividad de adaptación.

I. MEDIDAS PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- Contar con empleados suficientemente formados en los asuntos de la competencia del Área de Pensiones y en las imprescindibles habilidades de comunicación para atención al público, que atenderán a los usuarios de acuerdo con los siguientes criterios de comportamiento:
 - * Amabilidad, respeto y cortesía.
 - * Atención y trato individualizado.
 - * Lenguaje comprensible.
 - * Adecuación a las actitudes y aptitudes de los usuarios.
 - * Receptividad.
 - * Respeto a la confidencialidad.
- Redactar las comunicaciones escritas con un lenguaje claro, directo, comprensible y no sexista. Además, en los escritos se indicará, claramente, el asunto de que se trate, la unidad administrativa que lo gestiona, la dirección postal y de correo electrónico, así como los números de teléfono y de fax, donde se pueden dirigir los interesados para obtener más información o pedir aclaración.

II. MEDIDAS PARA FACILITAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS

- Las dependencias del Área de Pensiones han de reunir unas condiciones ambientales, materiales, espaciales que faciliten un entorno adecuado para la comunicación:
 - * Fácilmente identificables y visibles.
 - * Imagen institucional definida e inconfundible.
 - * Diseño funcional, sencillo y cómodo.
 - * Acceso adaptado a personas con movilidad reducida.

III. MEDIDAS PARA ASEGURAR LA IGUALDAD DE GÉNERO

- Analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres, en cumplimiento de la *Ley Orgánica 3/2007*, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

D - SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

I. **POLÍTICA DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

El recurso más importante con que cuenta el Ministerio de Defensa es su personal. Garantizar su seguridad frente a cualquier posibilidad de accidente o enfermedad acaecidos con ocasión del desempeño laboral es, por tanto, un objetivo prioritario dentro de la política del Departamento.

El Ministerio de Defensa tiene como objetivo general prioritario alcanzar la más alta cota posible en la seguridad y salud de su personal que es su recurso más importante. Para ello cumplirá con toda la legislación vigente en prevención de riesgos laborales:

- Real Decreto 1755/2007, de 28 de diciembre, de prevención de riesgos laborales del personal militar de las Fuerzas Armadas y de la organización de los servicios de prevención del Ministerio de Defensa.
- Orden DEF/3573/2008, de 3 de diciembre, por la que se establece la estructura de los servicios de prevención de riesgos laborales en el Ministerio de Defensa.
- Resolución Comunicada número 431/0014/2010, de 28 de 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.

II. **POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL**

El esfuerzo en materia de medio ambiente estará dirigido a lograr que la gestión del mantenimiento y servicios que se lleven a cabo, se realicen de acuerdo con un objetivo de conservación, protección, mejora y cuando sea posible, recuperación de las condiciones ambientales, **comprometiéndose a cumplir la legislación de aplicación vigente** y otros requisitos que la organización suscriba en esta materia.

De acuerdo con la estrategia definida por el Ministro de Defensa en la Directiva número 107/1997 de 2 de junio y desarrollada por el Secretario de Estado de Defensa en la Instrucción número 30/98, de 3 de febrero, las actividades de mantenimiento y servicios prestados por la Subdirección General de Régimen Interior para la Sede Central del Ministerio de Defensa, deberán estar conformes con los principios asociados al concepto de Desarrollo Sostenible, para lo cual se establecerá un "**Sistema de Gestión Ambiental**" basado en las especificaciones recogidas en la **norma UNE-EN ISO 14001** o aquella que en un

futuro se determine de aplicación en el seno de las Fuerzas Armadas, asegurando la continua revisión y control de los efectos sobre el medio ambiente, de una forma simple, clara y efectiva de manera que se pueda certificar por un Organismo acreditado.

III. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La Dirección General de Personal del Ministerio de Defensa cuenta con un sistema tendente al aseguramiento de la calidad que se extiende, fundamentalmente, a los ámbitos de sistemas de información, de la gestión y de la evaluación externa.

a. **Ámbito de sistemas de información**

- Incorporación automática de datos al sistema informático.
- Actualización permanente de la base de datos de causantes y beneficiarios de prestaciones.
- Garantía de confidencialidad sobre la información, mediante claves de acceso restringido.

b. **Ámbito de gestión**

- Sistema informático de gestión de prestaciones que permite el trámite de expedientes de prestaciones de clases pasivas militares en conexión con la base de datos de causantes y beneficiarios de prestaciones, así como a través de la interconexión con el Sistema Informático de Personal del Ministerio de Defensa.
- Acceso a bases de datos de otras Administraciones Públicas para obtención de información, evitando así que los ciudadanos presenten documentos que ya obren en poder de la Administración, gracias a la firma de determinados convenios de colaboración.

c. **Ámbito de evaluación externa**

- Mediante el cuestionario de evaluación de la calidad que se realiza de forma permanente, ya que se remite, junto con cada resolución emitida, para su cumplimentación por el ciudadano.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

Los ciudadanos que consideren incumplidos alguno de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios, podrán ponerlo de manifiesto, por cualquiera de las siguientes vías:

- Ante la unidad responsable, que es el Área de Pensiones de la Subdirección General de Costes de Recursos Humanos. Paseo de la Castellana núm. 233, C.P. 28048 (Madrid)
- Mediante correo electrónico, pensiones@oc.mde.es
- A través, de la *Sede Electrónica*, o cualquier otra vía.

El Subdirector General de Costes de Recursos Humanos, una vez comprobado el hecho, enviará al ciudadano una carta de disculpas, comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

Estas medidas son independientes de lo establecido en los artículos 139 a 144 (Responsabilidad Patrimonial de la Administración Pública) de la *Ley 30/1992*, de Régimen Jurídico y de Procedimiento Administrativo Común, preceptos desarrollados por lo dispuesto en el Reglamento de los procedimientos de las administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial, aprobado por el *Real Decreto 429/1993*, de 28 de marzo.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Los servicios que se describen en esta Carta son prestados por el Área de Pensiones de la Subdirección General de Costes de Recursos Humanos, a través de los siguientes medios:

- Sede del Área de Pensiones:

Paseo de la Castellana 233 (28046 - Madrid)

El horario de atención al público será de lunes a viernes desde las 9.00 hasta las 14.00 horas.

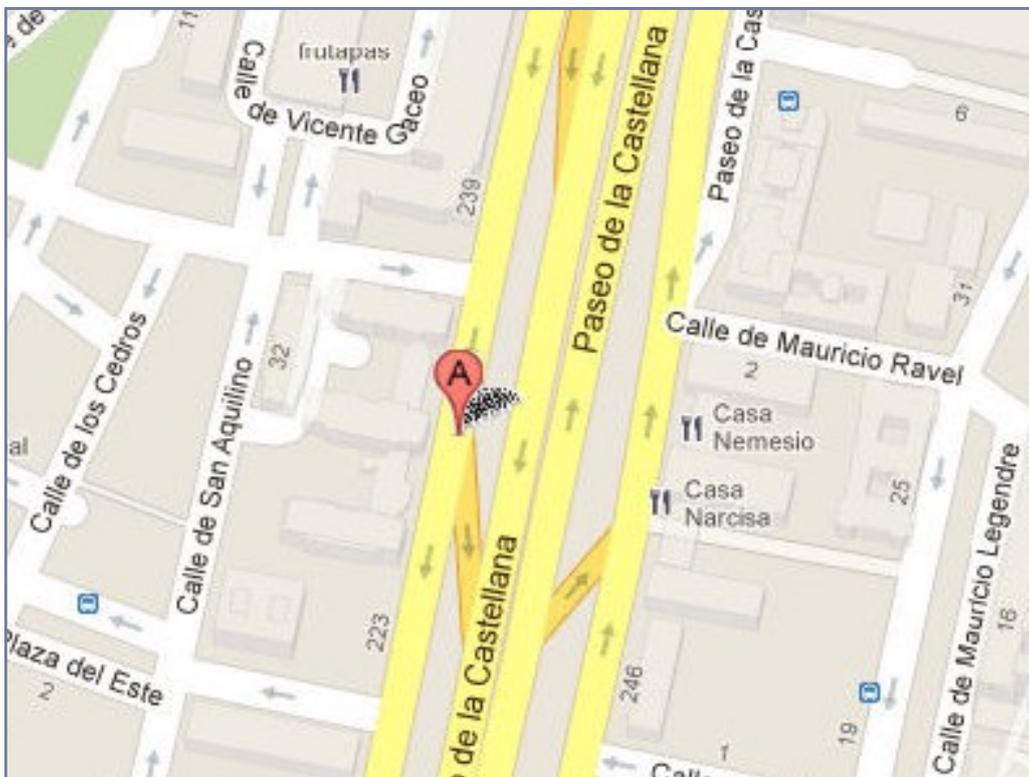
Accesos y medios de transporte:

Paradas de autobús E.M.T. líneas 67, 124, 134, 135, 147, 173, 176, 178.

Metro: Plaza de Castilla y Chamartín (líneas 1, 9 y 10).

Cercanías RENFE: Estación de Chamartín

Intercambiador de Plaza Castilla



- Dirección de correo electrónico: pensiones@oc.mde.es

El servicio de información a través de correo electrónico funcionará las 24 horas del día.

- Información de la página Web: <http://www.defensa.gob.es>

Permite el acceso a la Información y a los formularios de solicitud, las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de la ruta: Servicios - Clases pasivas militares.

- Información en el Portal de Intranet: <http://intra.mdef.es>

El Área de Pensiones cuenta con su propio portal en Intranet con acceso a la Información y a los Formularios de solicitud, las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de la ruta Personal - Pensiones militares:

<http://portal.mdef.es/portalspensionesmilitares>

- En la Sede Electrónica: <https://sede.defensa.gob.es>

El ámbito de competencia de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa (SECMD) comprende la totalidad de los órganos pertenecientes al Ministerio de Defensa y organismos autónomos adscritos, salvo el Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS), que cuenta con su propia Sede Electrónica.

La orden ministerial por la que se crea la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa, se publicó en el B.O.E. el día 2 de julio de 2010, (*Orden DEF 1766/2010*, de 24 de junio) y permite el acceso a la tramitación y a los formularios de solicitud, las 24 horas del día, los 365 días del año.

IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Unidad responsable de la Carta de Servicios es el **Área de Pensiones** de la Subdirección General de Costes de Recursos Humanos. Es la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos recogidos en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

La dirección de contacto es:

Paseo de la Castellana 233

C.P. 28046 (Madrid)

Teléfono: 91.545.42.00

Fax: 91.545.41.50

Correo electrónico: pensiones@oc.mde.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA