



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO DE
DEFENSA

Carta de Servicios



Plan de Pensiones de la Administración General del Estado en el Ministerio de Defensa



Septiembre 2008

Índice

Información de carácter general y legal

I. Presentación.....	4
II. Datos identificativos y fines del Organismo.....	5
III. Principales servicios que presta.....	8
IV. Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios	10
V. Fórmulas de colaboración o participación del ciudadano en la mejora de los servicios prestados.....	14
VI. Normativa reguladora de las prestaciones y servicios	15
VII. Quejas y sugerencias	18

Compromisos de Calidad

I. Niveles de Calidad que se ofrecen.....	21
II. Compromisos de calidad del servicio.....	23
III. Horarios de prestación de servicios.....	25
IV. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio	26
V. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	27
VI. Indicadores utilizados para la valoración de la calidad y, específicamente, para el seguimiento de los compromisos	29

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

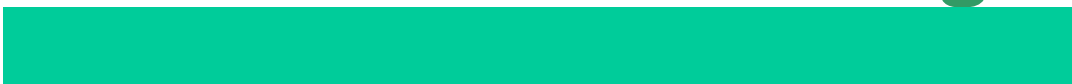
I. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.....	31
--	----

Información de carácter complementario

I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas donde se prestan los servicios.....	33
II. Dirección postal y telefónica de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la Carta de Servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos ...	37



Información de carácter general y legal



1. Presentación

La Vicesecretaría General Técnica del Ministerio de Defensa publica la Carta de Servicios del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado en el Ministerio de Defensa con la intención de exponer a los ciudadanos, de forma clara y sencilla, los servicios que presta y los compromisos de calidad que adquiere en beneficio de esos servicios.

En línea con las últimas tendencias apuntadas en el RD 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, esta Vicesecretaría General Técnica ha asumido el reto de adaptarse a los cambios acontecidos en su entorno y promover el desarrollo e implantación de diversos proyectos orientados a consolidar en su ámbito una Administración militar moderna, eficaz y orientada al ciudadano.

Con este nuevo planteamiento se acomete el proyecto de elaboración de una Carta de Servicios.

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

En este sentido, se orientarán todos los esfuerzos a que las Delegaciones de Defensa pertenecientes a la organización periférica del Ministerio de Defensa introduzcan en la forma de prestar sus servicios similares estándares de calidad a los que rigen en la Administración General del Estado, y con un trato hacia el ciudadano cordial, cercano y personalizado.

Esta iniciativa responde también a una voluntad manifiesta en la Administración periférica de implicarse en un nuevo modelo de gestión pública que ayudará, sin duda, a desarrollar el principio de cooperación y colaboración entre las Administraciones.

Este nuevo compromiso con los ciudadanos por la calidad de los servicios supondrá un paso importante para la consolidación de la cultura de calidad emprendida en la Administración militar.

II. Datos identificativos y fines del Organismo

El **La Dirección General de Personal del Ministerio de Defensa, (DIGENPER)** es el órgano directivo del Ministerio de Defensa al que corresponde, dentro de las competencias que le atribuye el artículo 9 del Real Decreto 1126/2008, de 4 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Defensa, el planeamiento de la política de personal del departamento y la programación y desarrollo de esa política 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 del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado (A.G.E) la Subsecretaría de Defensa ha dictado normas de coordinación y actuación de las unidades de personal para la gestión del Plan de Pensiones en el ámbito del Ministerio de Defensa, disponiendo que corresponderá a la **DIGENPER** la dirección y coordinación de las actuaciones referentes a la implantación y desarrollo de las funciones relativas a la gestión del Plan y de las instrucciones que dicten al respecto el Ministerio de Administraciones Públicas o el Ministerio de Economía y Hacienda.

Con el fin de agilizar la gestión de datos, se han señalado como órganos competentes los siguientes:

1. Corresponderá a la División del Servicio de Apoyo al Personal:

Respecto de todos los partícipes pertenecientes a la Entidad Promotora Ministerio de Defensa:

1. ° La elaboración de las nóminas de Contribuciones ordinarias y complementarias así como la solicitud de reintegro de las cantidades abonadas en exceso.

2.º La remisión de las citadas nóminas, con su documentación justificativa, a la Subdirección General de Servicios Económicos y Pagadurías y a la Intervención General de la Defensa, con la notificación de las cantidades correspondientes al pago de las Contribuciones, así como la de solicitud de los reintegros.

3. º La remisión a la Entidad Gestora de los datos y situaciones de los partícipes por los medios que se designen para ello.

El ejercicio de estas funciones se desarrolla a través del **Área de Asistencia al Personal de la División del Servicio de Apoyo al Personal**, en donde se ha establecido un sistema de atención al público mediante teléfono, correo postal, páginas WEB del Ministerio de Defensa, tanto de la INTRANET como de la INTERNET y el correo electrónico, como medios que evitan al ciudadano tener que desplazarse físicamente para ser atendido.

2. Corresponderá a los Mandos o Jefatura de Personal de los Ejércitos respecto de su personal militar, a la **Subdirección General de Personal Militar** respecto al personal militar de los Cuerpos Comunes de las Fuerzas Armadas y a la **Subdirección General de Personal Civil**, respecto del personal civil, la generación y tramitación de los documentos relativos al Plan de Pensiones de la AGE.

3. Corresponderá, a nivel periférico, a las Subdelegaciones de Defensa, proporcionar toda la información relativa al Plan de Pensiones de la AGE al personal dependiente de los citados órganos.

4. Corresponderá a los órganos responsables de la gestión del Plan de Pensiones de la AGE en el ámbito de cada uno de los **Organismos**

Autónomos adscritos al Ministerio de Defensa, y en relación con los partícipes que en éstos presten servicios:


1°. La generación y tramitación de los documentos relativos al Plan de Pensiones de la AGE de todos sus partícipes, tanto militares como civiles.

2°. La elaboración de las nóminas de Contribuciones ordinarias y complementarias, así como la solicitud de reintegro de las cantidades abonadas en exceso.

3°. Efectuar los ingresos correspondientes en la Entidad Gestora y contabilizar los reintegros que puedan originarse procedentes de la misma.

4°. Cumplimentar ante la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT), las declaraciones informativas derivadas del funcionamiento del Plan de Pensiones de la AGE.

5°. La remisión a la Entidad Gestora de los datos y situaciones de los partícipes a través de los medios de que disponga o que le facilite la Dirección General de Personal.





III. Principales servicios que presta

La **DIGENPER**, en materia del PLAN DE PENSIONES DE LA AGE, presta los siguientes servicios para el personal del Ministerio de Defensa y sus Organismos Autónomos:

Reconocimiento de las **SITUACIONES del Partícipe.**

- ALTA en el Plan.
- SUSPENSO cuando se encuentre en una situación administrativa que no le de derecho a las Contribuciones del Plan.
- BAJA en el Plan.

Reconocimiento de las **CONTRIBUCIONES económicas.**

- Reconocimiento de las Contribuciones anuales por cada partícipe del Plan que se encuentre el día 1 de mayo de cada año:
 - En situación de ALTA en el Plan.
 - En cualquier situación que de derecho a retribuciones por parte del MINISDEF, o en Incapacidad Temporal (I.T.) a la espera de evaluación por el Equipo de Valoración de Incapacidades (E.V.I).
- Elaboración de las nóminas de Contribuciones del Plan.
- Remisión de las nóminas a la Subdirección General de Servicios Económicos y Pagadurías para que efectúen el ingreso de las Contribuciones de los partícipes en la Entidad Gestora del Plan de Pensiones.

Comunicación de datos a la Entidad Gestora.

- Envío a la Entidad Gestora de los datos y situaciones de los partícipes por los medios que se designen para ello.

Asistencia, atención e información

- **Información presencial.** La atención personalizada se presta en el Área de Asistencia al Personal de la División del Servicio de Apoyo al Personal.
- **Información escrita.** Respuesta dentro de los plazos legalmente establecidos, a las consultas escritas referidas a esta materia.
- **Información telefónica.** Mediante los teléfonos correspondientes del Área de Asistencia al Personal de la División del Servicio de Apoyo al Personal.
- **Información TELEMATICA.** Mediante la dirección: planpensiones@oc.mde.es

Producción normativa.

- Elaboración y propuesta de normas relativas al Plan de Pensiones en el ámbito del MINISDEF.
- Estudio, adaptación e informe de aquellas disposiciones que afecten al Plan de Pensiones y que provengan de otras Administraciones Públicas.

Otros servicios.

- Emisión de certificaciones de servicios para el cómputo recíproco de Contribuciones con otras entidades promotoras del Plan de Pensiones.
-

IV. Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

Con fecha 6 de julio de 2004, la Comisión Promotora aprobó las Especificaciones del Plan de Pensiones. Dichas Especificaciones, han sido objeto de nueva redacción que fue aprobada el 11 de julio de 2008 mediante acuerdo de la Comisión de Control, regulan los derechos y obligaciones que corresponden a los partícipes, beneficiarios y a las Entidades Promotoras respecto del Plan de Pensiones.

La Resolución de 23 de septiembre de 2008, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de las Secretarías de Estado de Hacienda y Presupuestos, y para la Administración Pública, por la que se da publicidad a las Especificaciones aprobadas por Acuerdo de la Comisión de Control del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado, de 11 de julio de 2008, y en ella se recogen los siguientes derechos:

1.- De acuerdo con lo dispuesto en las Especificaciones del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado el personal del Ministerio de Defensa en su relación con la Administración y por lo tanto con la Dirección General de Personal del Ministerio de Defensa, tienen derecho a conocer:

- Su condición de partícipe según se establece en el Artículo 11.
 - a). Formar parte del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado como cualquier empleado de las Entidades Promotoras del Plan, sometido a la legislación española, que cuente al menos con dos años de permanencia en las mismas y no renuncie a su adhesión.
 - b). Que la Entidad Promotora realice una contribución global por 2 años. El personal que cause alta como partícipe en el presente Plan de Pensiones por alcanzar el período de permanencia de dos años en las Entidades Promotoras del Plan, independientemente de cuál haya sido la naturaleza jurídica de empleo o servicio mantenida con alguna de aquellas, tendrá derecho a que por la Entidad Promotora se realice una contribución global por dicho período, retrotrayéndose como máximo a la contribución correspondiente a 2004.

-
-
-
-
-
- Como causar alta en el Plan según se establece en el Artículo 12.
 - a). Causar ALTA en el Plan de Pensiones de forma automática.
 - b). Solicitar el documento P-1 al causar el ALTA, en caso de que no le sea entregado automáticamente.
 - c). Comunicar la renuncia por escrito a la Entidad Promotora en el plazo de dos meses, contados desde el momento en que se produjo su incorporación automática.
 - d). Reingresar en el Plan, una vez comunicada su renuncia, debiendo solicitarlo por escrito dirigido a la Entidad Promotora.
 - e). A tener acceso a las Especificaciones del Plan de Pensiones y al ejemplar de la declaración de los principios de política de inversión del fondo.

 - Como causar BAJA en el Plan según se establece en el Artículo 13.
 - a). Por adquirir la condición de beneficiario.
 - b). Por fallecimiento.
 - c). Por terminación del Plan.
 - d). Por movilización a otro Plan de Pensiones.
 - f). Por separación de Entidades Promotoras.
 - g). Por decisión unilateral del partícipe.

 - El reconocimiento de los derechos establecidos en el Artículo 14.
 - a). Hacer efectivas las Contribuciones de la Entidad Promotora.
 - b). Permanecer dentro del Plan aunque se cambie de Entidad Promotora.
 - c). Recibir el Documento P-10 "Cambio de Entidad Promotora".
 - d). Solicitar con los Documentos P-4 y P6 la acreditación de tiempos parciales y totales de permanencia en la Entidad Promotora.

-
-
-
-
-
- Como ser declarado partícipe en suspenso en las condiciones del Artículo 16.
 - a). Mantener la condición de partícipes en suspenso y sus derechos consolidados dentro del Plan en los casos que determinan la Especificaciones.
 - b). Mantener los mismos derechos que los partícipes en activo, a excepción del derecho a que les sean hechas efectivas las Contribuciones.
 - c).Reincorporarse como partícipe de pleno derecho al Plan, reanudándose las Contribuciones del Promotor, una vez desaparecida la causa determinante del cese de Contribuciones.
 - d). Recibir el Documento P-9 al pasar a la condición de Partícipe en suspenso.
 - e). Recibir el Documento P-11 al recuperar la condición de Partícipe en activo.

 - A tener la condición de beneficiarios según se desprende del Artículo 19.

Podrán ser beneficiarios del Plan, aquellas personas físicas que, habiendo sido o no partícipes del mismo, tengan derecho a la percepción de prestaciones.

2.- Por otro lado y de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los ciudadanos, en su relación con la Administración y por lo tanto con la Dirección General de Personal del Ministerio de Defensa, tienen los siguientes derechos:

- A conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.
- A obtener copia de los documentos que forman parte de los expedientes en los que tengan la condición de interesados.
- A conocer la identidad de las autoridades y del personal bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos en los que sean parte.

-
-
-
-
-
- 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 obtener información y orientación sobre los requisitos jurídicos que las disposiciones vigentes exigen para acceder a sus derechos.
 - A ser auxiliados en la formulación y relleno de las solicitudes.
 - A formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
 - A no presentar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración.
 - A obtener información rápida y veraz de manera presencial, telefónica, escrita o telemática.
 - A que se resuelvan expresamente y por escrito sus solicitudes, si así lo requieren.
 - A la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en la base de datos del Plan de Pensiones, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
 - A participar en la mejora de los servicios a través de la presentación de quejas y/o sugerencias.
-

V. Fórmulas de colaboración o participación del ciudadano en la mejora de los servicios prestados

Los usuarios podrán colaborar en la mejora de los servicios que se presta a través de los siguientes medios:

- Mediante la presentación de opiniones que pueden depositar en:
 - El buzón existente en la sede del Área de Asistencia al Personal de la División del Servicio de Apoyo al Personal (Ministerio de Defensa. Paseo de la Castellana nº 109, 8ª Planta, 28071 MADRID).
 - El Registro General del Ministerio de Defensa, Calle Capitán Haya nº 12
28071 MADRID
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- Mediante las encuestas de opinión que se realicen.
- Cumplimentando el "Cuestionario de satisfacción" que existe en la página "web" de la INTRANET.

VI. Normativa reguladora de las prestaciones y servicios

Normas básicas.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.
- Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de Impuesto sobre Sociedades, sobre la Renta de los no residentes y sobre el Patrimonio.
- LEY 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la Carrera Militar.
- Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de Planes y Fondos de Pensiones.
- Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones.
- Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y se modifica el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero.
- Real Decreto 1684/2007, de 14 de diciembre, por el que se modifican el Reglamento de planes y fondos de pensiones aprobado por el Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero y el Reglamento sobre la instrumentación de los compromisos por pensiones de las empresas con los trabajadores y beneficiarios, aprobado por Real Decreto 1588/1999, de 15 de octubre.
- Orden de la Presidencia 3606/2004, de 4 de noviembre, por la que se aprueban las instrucciones para la confección de las nóminas de contribución al Plan de Pensiones de los empleados de la AGE.

-
-
-
-
-
- Orden de la Presidencia 1647/2005, de 6 de junio, por la que se modifica la Orden 3604/2004, de 4 de noviembre, por la que se aprueban las instrucciones para la confección de nóminas de Contribuciones de Plan de Pensiones de la AGE.
 - RESOLUCIÓN de 23 de septiembre de 2008, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de las Secretarías de Estado de Hacienda y Presupuestos, y para la Administración Pública, por la que se da publicidad al Acuerdo de la Comisión de Control del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado, de 11 de julio de 2008, por el que se aprueban las especificaciones del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado.
 - Resolución de 19 de abril de 2005, de la Subsecretaria del Ministerio de la Presidencia, por la que se da publicidad a la Resolución de 14 de abril de 2005, de la Secretaria General de Presupuestos y Gastos y de la Secretaria General para la Administración Pública, por la que se modifica el anexo de la Orden PRE/3606/2004, de 4 de noviembre, por la que se aprueban las instrucciones para la confección de las nominas de Contribución al Plan de Pensiones de los empleados de la AGE.
 - Resolución de 28 de diciembre de 2005, conjunta de las Subsecretarías Generales para la Administración Pública y de Presupuestos y Gastos, por la que se da publicidad a los Acuerdos de la Comisión de Control del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado, sobre la modificación de las Especificaciones, relativo a la posibilidad de efectuar aportaciones por los partícipes en suspenso y sustitución de la Adenda de la Relación de Entidades Promotoras.
 - Resolución de 1 de diciembre de 2006, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, por la que se dispone la publicación de la Resolución de 6 de noviembre de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública y de la Secretaría General de Presupuestos y Gastos, por la que se da publicidad a los Acuerdos de la Comisión de Control del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado, sobre modificación de los artículos 19.3 y 27.2, de las Especificaciones del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado.

Normas complementarias o de desarrollo.

- Orden DEF/3222/2004, de 29 de septiembre, por la que se modifica el fichero "Sistema de Información de Personal del Ministerio de Defensa".
- Instrucción 186/2004, de 26 de octubre, del Subsecretario de Defensa, en la que se definen y determinan conceptos y procedimientos relativos al Plan de Pensiones que, comprendido dentro del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado, afecta al personal del Ministerio de Defensa y sus Organismos Autónomos.
- Instrucción 6/2006, de 25 de enero, del Subsecretario de Defensa sobre normas de coordinación y actuación de las unidades de personal para la gestión del Plan de Pensiones de la AGE en el ámbito del Ministerio de Defensa.

Normativas de la Comisión de Control del Plan de Pensiones de la AGE.

- Principios de política de inversión
- Normas de Funcionamiento del Fondo.

Circulares de la Oficina del Partícipe del Plan de Pensiones de la AGE.

Manual de la Aplicación Informática del Plan en SIPERDEF.

VII. Quejas y sugerencias

Las sugerencias y reclamaciones de los usuarios (partícipes y beneficiarios del Plan de Pensiones) se ajustarán a lo dispuesto en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de los servicios públicos en la A.G.E., siendo el medio más eficaz para detectar las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades de prestación del servicio y, por lo tanto, para llevar a cabo las acciones de mejora.

Los partícipes y beneficiarios del Plan, podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el R. D. 951/2005, de 29 de julio, y de la forma señalada a continuación:

- De forma presencial en el Área de Asistencia al Personal de la División del Servicio de Apoyo al Personal, cumplimentado el formulario establecido al efecto.
- Mediante correo postal dirigido al Registro General del Ministerio de Defensa.
- Mediante correo electrónico a la dirección planpensiones@oc.mde.es que deberá venir suscrito con la firma electrónica del interesado.

Con el único fin de dar constancia al interesado de la presentación de la queja o sugerencia y **proceder a su contestación**, siempre se debe hacer constar:

- El Nombre y Apellidos del partícipe o beneficiario, NIF y además:
 - Si se presentan por escrito:** su fecha, dirección postal y firma del interesado.
 - Si son por correo electrónico o INTERNET / INTRANET,** su dirección de correo electrónico.

Las quejas y las sugerencias podrán presentarse en el formulario establecido, pudiendo entregarse en cualquier Registro, de los especificados en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de

noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común.

El plazo de contestación de las quejas y sugerencias presentadas, no será superior a veinte días hábiles desde su recepción, plazo que se podrá suspender en el caso de que se requiera al interesado para que en un plazo no superior a diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Las quejas no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente ni tampoco supone la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones.



Compromisos de calidad



Niveles de Calidad que se ofrecen

Con el fin de garantizar la mejora permanente de la calidad de los servicios, la DIGENPER adoptará las medidas tendentes al aseguramiento de la calidad que se extienda, fundamentalmente, a los ámbitos de sistemas de información, de la gestión y de la evaluación externa.

Ámbito de sistemas de información.

El Plan de Pensiones de la AGE en el Ministerio de Defensa se apoya informáticamente en la base de datos del Sistema de Personal del Ministerio de Defensa (SIPERDEF) en la que se encuentra incluido todo el personal civil y militar que presta o ha prestado servicios al MINISDEF y cuya actualización es diaria, tanto en los procesos "batch" como interactivamente, por los Cuarteles Generales de los Ejércitos y Subdirección General de Personal Militar y Subdirección General de Personal Civil. Ello se traduce en:

- a). Incorporación automática de datos del personal partícipe al Sistema Informático de Personal de Ministerio de Defensa (SIPERDEF).
- b). Actualización permanente de la base de datos de los partícipes.
- c). Base de datos SIPERDEF mantenida en el CCEA por técnicos especializados con garantías de seguridad y fiabilidad.
- d). Garantía de confidencialidad sobre la información, mediante claves de acceso restringido.
- e). Inclusión de un modulo que controla y registra todos los accesos a la información que se realizan por los gestores al efectuar una modificación.
- f). Indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados.

Ámbito de gestión.

Sistema informático de gestión del Plan de Pensiones con la base de datos SIPERDEF que permite conocer en cualquier momento:

- a). Situación del partícipe (ALTA, BAJA o SUSPENSO).
- b). Contribuciones efectuadas desde que es ALTA en el Plan de Pensiones.
- c). Contribuciones que estén pendientes de remisión a la Entidad Gestora.
- d). Número de errores pendientes de resolución y proceso.

Ámbito de evaluación externa.

Mediante la revisión financiera y actuarial que realice la Empresa de Servicios, que contratada por la Oficina del Partícipe para todas las Promotoras del Plan de Pensiones de la AGE, elaborará el análisis de los siguientes factores:

- a). Aspectos fundamentales del Plan y documentación correspondiente.
- b). Datos del colectivo y su evolución en el periodo correspondiente.
- d). Cálculo de las Contribuciones contrastando información facilitada por el MINISDEF.
- e). Indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados.

II. Compromisos de calidad del servicio.

Los compromisos del **Plan de Pensiones de la AGE en el MINISDEF** se dirigen a facilitar a los ciudadanos que sean partícipes o beneficiarios del Plan de Pensiones, el ejercicio de sus derechos, reduciendo y cumpliendo los plazos establecidos, así como mejorar los servicios prestados.

Se asumen los siguientes compromisos por la Unidad responsable de esta Carta de Servicios:

Resolución de incidencias:

El tiempo de trámite desde la llegada del documento que requiera efectuar una acción sobre los datos del partícipe del Plan será tal que **el 95 % se efectuará dentro de los dos primeros días hábiles en que se produzca**, y el 5% restante en los 10 días hábiles siguientes.

Resolución de consultas, actualización y modificación de las Contribuciones:

El tiempo de trámite y resolución de cualquier consulta, así como de las actualizaciones y modificaciones de las Contribuciones, será tal **que el 95% de las acciones se efectuará dentro de los dos primeros días hábiles en que se produzcan**, y el 5% restante en los 10 días hábiles siguientes.

Consultas telefónicas:

El tiempo de espera en las llamadas, no será superior **a cinco minutos**.

Consultas presenciales.

El tiempo de espera del 95% de las consultas, no será superior **a 5 minutos**, y el 5% restante a 15 minutos.

Consultas telemáticas.

El tiempo de respuesta a los correos electrónicos recibidos, será tal que **el 95% de las acciones se efectuará dentro de los dos primeros días hábiles en que se produzcan**, y el 5% restante en los 10 días hábiles siguientes.

Contestación de quejas y sugerencias:

El plazo de contestación no será superior a 20 días hábiles.

Expedición de Documentos del Plan:

El 95% de los Documentos oficiales del Plan serán emitidos dentro de los 11 días hábiles siguientes a producirse el cambio de la situación que los origina y el 5% restante en los 30 días hábiles siguientes.

Cuestionario de satisfacción:

El grado de satisfacción se elaborará en base al "Cuestionario de satisfacción" sobre la prestación del servicio electrónico, mediante la evaluación de CERO a CINCO puntos.



III. Horarios de prestación de servicios.

Servicio de información.

Información presencial. El horario de atención al público se extenderá desde las 9 a las 14 horas, de lunes a viernes.

Información telefónica. El horario de atención telefónica se extenderá desde las 9 a las 14 horas, de lunes a viernes.

Información por FAX. El horario de envío de documentos se extenderá las 24 horas, de lunes a viernes.

Información telemática: Consulta de la página web del Plan de Pensiones durante la jornada de servicio del CCEA (Centro Corporativo de Explotación y Apoyo de los servicios de información y telecomunicaciones).



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

La Dirección General de Personal del Ministerio de Defensa impulsa unas reglas de atención y un compromiso ético de actuación de su personal en cuanto al Plan de Pensiones.

Reglas de atención al público: En cada una de las modalidades de información los informadores se guiarán por la siguiente regla de actuación con los ciudadanos.

- Se identificará adecuadamente.
- Escuchará activamente al público.
- Utilizará un lenguaje comprensible.
- Tratará de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Preguntará si ha obtenido lo que deseaba.
- Le despedirá con amabilidad.

Compromiso ético de actuación del personal: El personal que interviene en la gestión de los Planes de Pensiones asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio de los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo velarán porque los usuarios sean tratados con la mayor consideración con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en el trato de personas que tengan algún tipo de discapacidad.

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

La Dirección General de Personal del Ministerio de Defensa al encontrarse ubicada en la Sede Central del Ministerio, se halla involucrada en:

Política Medioambiental.

La Directiva núm. 107/1997, de 2 de junio, del Ministerio de Defensa sobre protección del Medio Ambiente en el ámbito del Departamento, en la que el Departamento fija sus objetivos estratégicos en materia ambiental.

La Instrucción núm. 30/98, de 3 de febrero, del Secretario de Estado que desarrolla las normas medioambientales y fija el compromiso Departamental con los principios asociados al concepto de desarrollo sostenible, para lo cual se establece un sistema de gestión medioambiental basado en las especificaciones de la norma UNE-EN ISO 14001.

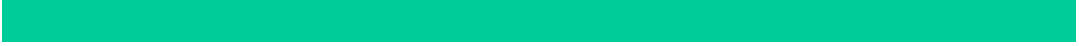
Una consolidada política ambiental, dirigida a lograr que la gestión del mantenimiento y servicios que se lleven a cabo en dicho emplazamiento, se realicen de acuerdo con un objetivo de conservación, protección, mejora y, cuando sea posible, recuperación de las condiciones medioambientales, comprometiéndose a cumplir la legislación y reglamentación de aplicación en esta materia y otros requisitos que la Organización suscriba.

Política de Servicios de 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.



Instrucción de la DIGENPER, de 29 de Enero del 2001, por la que pone en marcha la estructura de los Servicios de Prevención de Riesgos en los Centros dependientes del MINISDEF.



VI. Indicadores utilizados para la valuación de la calidad y, específicamente, para el seguimiento de los compromisos

Evaluamos la calidad de los diferentes servicios prestados mediante los siguientes indicadores:

- Porcentaje de resolución de incidencias atendidas **en los dos primeros días y antes de 10 días.**
- Porcentaje de llamadas telefónicas, atendidas **antes de 5 minutos.**
- Porcentaje de consultas presenciales, atendidas **antes de 5 minutos.**
- Porcentaje de consultas telemáticas, atendidas **en los dos primeros días y antes de 10 días.**
- Porcentaje de consultas escritas atendidas, contestadas **en los dos primeros días y antes de 10 días.**
- Porcentaje de actualización de Contribuciones, efectuadas **en los dos primeros días y antes de 10 días.**
- Porcentaje de modificación de Contribuciones, efectuadas **en los dos primeros días y antes de 10 días.**
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes del **plazo máximo de 20 días.**
- Numero de encuestas realizadas por el "Cuestionario de satisfacción" y grado de satisfacción obtenido entre 0 y 5.
- Porcentaje de los Documentos del Plan emitidos **antes de los 11 días y antes de los 30 días.**

Mensualmente se incluirá en la página WEB del Ministerio de Defensa los resultados obtenidos de los principales indicadores de gestión.



MEDIDAS DE
SUBSANACIÓN EN
CASO
DE INCUMPLIMIENTO
DE LOS
COMPROMISOS
DECLARADOS



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

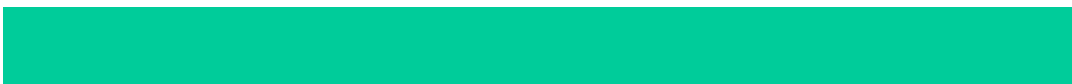
Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de calidad serán dirigidas al Jefe de Área de Asistencia al Personal, de la División del Servicio de Apoyo al Personal del Ministerio de Defensa.

Las medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio, con independencia de lo establecido en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, desarrollados por el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial, aprobado por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, consistirán en:

Remisión por el Jefe de Área de Asistencia al Personal, de la División del Servicio de Apoyo al Personal, de una carta dirigida al partícipe o beneficiario que haya presentado la queja por incumplimiento de los compromisos declarados, en la que se exprese su agradecimiento por comunicar las deficiencias y notificándole las medidas adoptadas para corregir la carencia del servicio prestado.



INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO



I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas donde se prestan los servicios

El Área de Asistencia al Personal de la División del Servicio de Apoyo al Personal, es el organismo responsable de la gestión del Plan de Pensiones en el ámbito del Ministerio de Defensa, pero además existen los siguientes puntos de información:

División del Servicio de Apoyo al Personal

Área de Asistencia al Personal (Responsable del Plan de Pensiones)

Dirección telefónica: 91.213.2816 91.213.2236 91.395.5394

FAX: 91 395 5154

Dirección telemática: planpensiones@oc.mde.es

Dirección postal: Ministerio de Defensa

Paseo de la Castellana nº 109, 8ª Planta.

Subdirección General Personal Militar

Área de Cuerpos Comunes

Dirección telefónica: 91.213.2549 91.213.2108

FAX: 91 395 5193

Dirección postal: Ministerio de Defensa

Paseo de la Castellana nº 109, 8ª Planta.
(28071) Madrid

Subdirección General de Personal Civil

Dirección telefónica: 91.205.4296

Dirección postal: Ministerio de Defensa

C/ Juan Ignacio Luca de Tena nº 70
(28027) Madrid

Mandos de Personal del Ejército de Tierra

Dirección telefónica: 91.780.2730

Dirección postal: Cuartel General del Ejército de Tierra

C/ Prim nº 10
(28004) Madrid

Jefatura de Personal de la Armada

Dirección telefónica: 91. 379.5239

Dirección postal: Cuartel General de la Armada
C/ Montalbán nº 2
(28014) Madrid

Mando de Personal del Ejercito del Aire

Dirección telefónica: 91.503.2866

Dirección postal: Cuartel General del Ejército del Aire
C/ Romero Robledo nº 8
(28071) Madrid

Organismos Autónomos del MINISDEF:

Instituto Nacional de Técnica Aeroespacial "Esteban Terradas"
(INTA)

Dirección telefónica: 91.520.1480 / 1539

FAX: 91 675 5263

Dirección telemática: info@inta.es

Dirección postal: Ctra. Aljavir Km. 4
(28850) Torrejón de Ardoz (Madrid)

Fondo de Explotación de los Servicios de Cría Caballar y Remonta

Dirección telefónica: 91.336.3421

Dirección telemática: criacaballar@oc.mde.es

Dirección postal: Paseo de Extremadura nº 445.
28024 (MADRID)

Gerencia de Infraestructura y Equipamiento de la Defensa (GIED)

Dirección telefónica: 91.548.9824/ 19/ 18

FAX: 91.548.9933

Dirección telemática: gied2000@gied.es

Dirección postal: C/ Princesa nº 32 (entrada por el nº 36)
28008 (MADRID)

Servicio Militar de Construcciones (SMC)

Dirección telefónica: 91.366.4400 (ext. 37/46/28/43)

FAX: 91.366.1833

Dirección telemática: smcper@retemail.es

Dirección postal: C/ Alejandro Dumas nº 11
28005 (MADRID)

Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS)

Dirección telefónica: 91.567.7638 /15/ 20

FAX: 91.567.7799

Dirección telemática: isfasregistro@oc.mde.es

Dirección postal: C/ Alcalá nº 120
28009 (MADRID)

Canal de Experiencias Hidrodinámicas del Pardo (CEHIPAR)

Dirección telefónica: 91.376.2100

FAX: 91.376.0176

Dirección telemática: ceh.mail@cehipar.es

Dirección postal: Carretera de la Sierra s/n
28048 El Pardo (MADRID)

Instituto para la Vivienda de las Fuerzas Armadas (INVIFAS)

Dirección telefónica: 91.727.8023

FAX: 91.314.2950

Dirección telemática: invifasbuzon@oc.mde.es

Dirección postal: Paseo de la Castellana nº 233
28046 (MADRID)

La situación, como puntos de información, de las **Subdelegaciones del Ministerio de Defensa** en las distintas Provincias es:

<u>PROVINCIA</u>	<u>DIRECCION</u>	<u>COD. POSTAL</u>
Álava – Vitoria	C/ Postas nº 52-54	(01004)
Albacete	Pz. Gabriel Lodares nº 2	(02002)
Alicante	C/ Colombia nº 3	(03010)
Almería	C/Gral. Luque nº 2	(04002)
Asturias–Oviedo	Pz. De España s/n	(33071)
Ávila	Pº San Roque nº 9	(05003)
Badajoz	Av. Fernando Calzadilla nº 8	(06004)
Baleares–P. de Mallorca	C/ Mateu Enric Lladó nº 40	(07071)
Barcelona	C/ Portal de la Pau nº 2	(08001)
Burgos	C/ Vitoria nº 63	(09071)
Cáceres	Av. de las Delicias s/n	(10003)
Cádiz	Pº Carlos III nº 3	(11003)
Cantabria–Santander	Pz. Velarde s/n	(39001)
Castellón	Av. del Mar nº 19	(12003)
Ceuta	C/ Marina Española nº 12	(51001)
Ciudad Real	C/Altagracia nº 58	(13003)
Córdoba	C/ Lope de Hoces nº 5	(14003)
A Coruña	Avda. Alférez Provisional nº 15	(15006)
Cuenca	Parque San Julián nº 13	(16002)
Girona	C/Emili Grahit nº 4	(17071)
Granada	C/ Santa Bárbara nº 13	(18001)
Guadalajara	Pz. De los Caídos s/n	(19071)
Guipúzcoa–San Sebastián	Sierra de Aralar nº 51-53	(20014)
Huelva	C/ San Lucar de Barrameda nº 2	(21071)
Huesca	C/ Rioja nº 1	(22002)
Jaén	C/ Pintor Zabaleta nº 2	(23008)
La Rioja–Logroño	C/Comandancia nº 6	(26001)
Las Palmas de Gran Canaria	C/ Real del Castillo nº 152	(35014)
León	C/General LaFuente nº 9	(24003)
Lleida	C/Onofre Cervero nº 1	(25071)
Lugo	C/Ronda de la Muralla nº 142 bajo	(27004)
Madrid	C/Quintana nº 5	(28071)
Málaga	Pº de la Farola nº 10	(29016)
Melilla	Gabriel de Morales nº 1	(52002)
Murcia	Paseo de Garay , s/n	(30003)
Navarra–Pamplona	C/General Chinchilla nº 10	(31002)
Ourense	Rua do Paseo nº 35	(32003)
Palencia	Av. Casado del Alisal nº 2	(34071)
Pontevedra	Pº Cervantes s/n	(36001)
Salamanca	C/ Ingenieros Zapadores nº 23	(37006)
Sta. Cruz de Tenerife	Av.25 de Julio nº 3	(38004)
Segovia	Puente de Sancti Spiritu nº 2	(40002)
Sevilla	Av. Eduardo Dato nº 21	(41071)
Soria	C/ Antolín de Soria s/ n	(42002)
Tarragona	Rambla Vella nº 4	(43003)
Teruel	Av. Sagunto nº 11	(44002)
Toledo	C/ Duque de Lerma nº 6	(45003)
Valencia	Pº de la Alameda nº 28	(46010)
Valladolid	C/Fray Luis de León nº 7	(47002)
Vizcaya–Bilbao	C/ Urizar nº 13	(48012)
Zamora	Av. de Requejo nº 14	(49030)
Zaragoza	Paseo del Canal nº 1	(50007)

II. Dirección postal y telefónica de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la Carta de Servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos

El Área de Asistencia al Personal de la División del Servicio de Apoyo al Personal será responsable de la Carta de Servicios y en consecuencia será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

El Área de Asistencia al Personal de la División del Servicio de Apoyo al Personal, responsable de la gestión del Plan de Pensiones en el ámbito del Ministerio de Defensa, se encuentra en:

Dirección telefónica: 91.213.2816 91.213.2236 91.395.5394

FAX: 91.395.5154

Dirección telemática: planpensiones@oc.mde.es

Dirección postal: Ministerio de Defensa
Paseo de la Castellana nº 109, 8ª Planta.
Código Postal: 28071 Madrid

El edificio de Ministerio de Defensa ocupa la manzana que se encuentra comprendida entre las calles Paseo de la Castellana - Capitán Haya y Pedro Teixeira- General Yagüe.

La entrada podrá hacerse por cualquiera de las puertas situadas en la calles de Pedro Teixeira o de General Yagüe.

Su situación en el plano de Madrid es la siguiente:



Se puede acceder mediante las líneas de autobuses urbanos de EMT números:

- 5 SOL-ESTACIÓN DE CHAMARTIN
PARADA en C/ General Yagüe
- 27 GTA. EMBAJADORES- PLAZA DE CASTILLA
PARADA en Paseo de la Castellana
- 40 RED DE SAN LUIS-ALFONSO XIII
PARADA en Paseo de la Castellana
- 126 NUEVOS MINISTERIOS-BARRIO DEL PILAR
PARADA en Paseo de la Castellana
- 147 PZA. CALLAO- BARRIO DEL PILAR
PARADA en Paseo de la Castellana
- 149 RED DE SAN LUIS-PZA. CASTILLA
PARADA en C/ Capitán Haya

Línea 10 de Metro (Estaciones "Santiago Bernabeu" o "Cuzco")

La Unidad responsable de la Carta, además:

- Contestará las quejas y sugerencias que los partícipes le dirijan.



- Efectuará el seguimiento de las opiniones vertidas en el buzón de sugerencias y adoptará aquellas medidas que puedan suponer una mejora de los servicios prestados.

