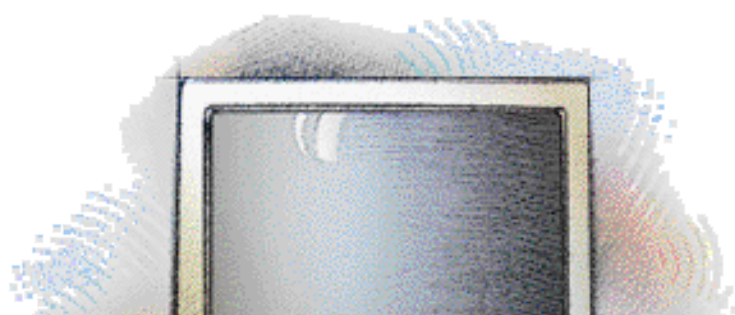




GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA



CLASES PASIVAS
MINISTERIO DE
DEFENSA

CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS



@dministración
electrónica

2012 - 2015



Contenido

| | |
|---|----|
| 1.- PRESENTACIÓN | 3 |
| 2.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE CLASES PASIVAS MILITARES | 5 |
| 3.- PRINCIPALES SERVICIOS ELECTRÓNICOS QUE PRESTA | 7 |
| 4.- NORMATIVA BÁSICA..... | 11 |
| Normativa General | 11 |
| Normativa reguladora de la administración electrónica | 12 |
| 5.- ACCESO AL SISTEMA ELECTRÓNICO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS..... | 13 |
| 6.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS | 14 |
| 7.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE USO | 15 |
| Elementos de Hardware..... | 15 |
| Elementos de Software | 15 |
| 8.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD | 17 |
| Compromisos de calidad | 17 |
| Indicadores de Calidad | 18 |
| 9.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS | 19 |
| 10.- DIRECCIONES TELEMÁTICAS..... | 20 |
| 11.- IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA..... | 22 |

1.- PRESENTACIÓN

Entre las funciones que tiene encomendadas la Dirección General de Personal del Ministerio de Defensa (Real Decreto 454/2012, de 5 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Defensa), se encuentra el reconocer los derechos pasivos y conceder las prestaciones de clases pasivas del personal de las Fuerzas Armadas, la Guardia Civil y sus familias.

Nuestro trabajo diario tiene una gran repercusión en la vida cotidiana de las personas que forman el colectivo de personal que atendemos, por lo que la evolución de la gestión administrativa que desarrollamos ha estado, está y estará encaminada a la adopción de los medios electrónicos necesarios para lograr, así, la adaptación de nuestra labor diaria a los nuevos instrumentos de gestión que permiten las modernas tecnologías, de manera que se facilite la relación entre los ciudadanos y la Administración.

Por ello, la presente Carta de Servicios Electrónicos se realiza con el propósito de informar a los ciudadanos acerca de los servicios electrónicos que se encuentran a su disposición, indicando los compromisos de calidad asumidos, de modo que los usuarios de estos servicios puedan intervenir más activamente en la mejora de la Administración. Persigue fomentar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a través de la difusión de sus servicios accesibles por medios electrónicos.

La Carta 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, y en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, así como, en el Real Decreto 1671/2009 de 6 de noviembre, que desarrolla parcialmente la misma, que remarca la Sede Electrónica como lugar de publicación de los procedimientos y servicios electrónicos que se prestan y que están accesibles al ciudadano.

Por otro lado, la inclusión de los procedimientos de Clases Pasivas del Ministerio de Defensa, en el Sistema de Información Administrativa (SIA), como aplicación informática que reúne la información sobre todos los procedimientos de la Administración General del Estado de forma única,

completa y actualizada, ha permitido simplificar y racionalizar los trámites y procedimientos.

De este modo, los procedimientos son más sencillos y abreviados, con un sistema de información global.

La Sociedad del Conocimiento se identifica por la promoción de una sociedad abierta y competitiva, basada en la economía digital y poniendo especial énfasis en la Administración Electrónica como impulsora de las nuevas tecnologías de la información y de demanda social. En este contexto, la Administración Pública se posiciona como referencia en el liderazgo en calidad e innovación en la prestación de servicios.

La utilización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones abre nuevos cauces de interrelación de los ciudadanos con los servicios y transacciones administrativas. El uso y aprovechamiento de estos nuevos instrumentos permitirá la incorporación de todos los ciudadanos a la Administración electrónica, cualquiera que sea el lugar donde se encuentren y las circunstancias en las que accedan, prestando especial atención a las personas con discapacidad.

La Dirección General de Personal del Ministerio de Defensa está comprometida con estos nuevos retos, especialmente, en crear una administración más abierta y accesible, a través de la utilización de medios electrónicos, que acerca a los ciudadanos a los servicios públicos, y se adapta a su vez a la nueva situación legislativa.

Por último señalar que la utilización de las nuevas tecnologías de la información respeta el ejercicio por los ciudadanos de los derechos que tienen reconocidos, y en concreto los establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal, y por las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y en sus normas de desarrollo, así como, a los derechos al honor y a la intimidad personal y familiar.

2.- 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 establece el Real Decreto 454/2012, de 5 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Defensa.

A estos efectos, 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 derechos pasivos y la concesión de prestaciones de clases pasivas causadas por militares profesionales, sean o no de carrera, por personal militar de las escalas de complemento y reserva naval, 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).

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.

El ejercicio de estas funciones se desarrolla a través del Área de Pensiones de la Subdirección General de Costes de Recursos Humanos.

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, e incluso cuentan con competencias delegadas para la emisión de certificados de servicios prestados en la Administración Militar.

Con independencia de la función que desarrollan las Delegaciones de Defensa, y como quiera que 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, se ha establecido un sistema de atención al público a través del teléfono, correo postal, correo electrónico y de la página WEB del Ministerio de Defensa, como medios que evitan al ciudadano tener que desplazarse físicamente para ser atendido.

Asimismo, a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Defensa, se puede efectuar la tramitación electrónica de los expedientes de Clases Pasivas, pudiéndose presentar escritos, solicitudes y comunicaciones relativas a los procedimientos administrativos publicados.

Por último, los ciudadanos también pueden obtener información y orientación sobre los servicios y trámites materia de clases pasivas del Ministerio de Defensa en la plataforma de tramitación 060 (<http://www.060.es/>).

3.- PRINCIPALES SERVICIOS ELECTRÓNICOS QUE PRESTA

La Dirección General de Personal del Ministerio de Defensa, en materia de clases pasivas militares, presta una serie de servicios electrónicos, los cuales deben de distinguirse entre los que requieren certificado digital o no.

Los servicios que exigen certificado digital son aquellos que requieren la acreditación de la identidad del usuario y la seguridad de los accesos, y estar, por tanto, en posesión del DNI Electrónico, de un certificado digital válido emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, u otro certificado digital reconocido. De los servicios electrónicos prestados en el Ministerio de Defensa sólo es necesario disponer de certificado digital para acceder a los trámites de la Sede Electrónica.

El resto de servicios son de acceso libre, no es necesario certificación digital, y sin necesidad de ningún requisito previo.

Los servicios electrónicos de la Dirección General de Personal del Ministerio de Defensa son los siguientes:

1.- En la página Web del Ministerio tanto en internet, <http://www.defensa.gob.es/info/servicios/clasesPasivas/>, como en la intranet corporativa del departamento, <http://portal.mdef.es/portalspensionesmilitares/>, se obtiene información actualizada sobre:

- Legislación y normativa en materia de Clases Pasivas.
- Descripción de las prestaciones que se reconocen, y de la tramitación de las distintas clases de prestaciones.
- 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.

Posibilidad de descarga, cumplimentación e impresión de los formularios de solicitud relativos a:

- Solicitud de pensión familiar.
- Solicitud de pensión de retiro.
- Solicitud de información previa de pensión de retiro.
- Solicitud de información previa de pensión familiar.
- Solicitud de pensión de retiro (reglamentos de las Comunidades Europeas).
- Solicitud de pensión por muerte y supervivencia (reglamentos de las Comunidades Europeas).
- Solicitud de indemnización de Clases Pasivas.
- Solicitud de indemnización daños físicos/psíquicos en Operaciones Internacionales de Paz.
- Solicitud de indemnización por fallecimiento en Operaciones Internacionales de Paz.

2.- En la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa (<https://sede.defensa.gob.es/acceda>):

- Interactuar telemáticamente con el Ministerio de Defensa para la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones relativas a los procedimientos administrativos publicados en la Sede.
- Conocer en todo momento el estado de tramitación del procedimiento iniciado en la Sede Electrónica.
- Tramitación electrónica de los procedimientos del Área de Pensiones, que permite presentar la solicitud, efectuar trámites y recibir la resolución, de los siguientes procedimientos:
 - Clases Pasivas - Pensión por Muerte o Supervivencia afectada por Reglamentos Comunitarios de Seguridad Social
 - Clases Pasivas - Pensión de retiro afectada por Reglamentos Comunitarios de Seguridad Social
 - Clases pasivas - Pensiones familiares
 - Clases Pasivas - Pensiones de retiro e inutilidad para el servicio
 - Clases Pasivas - Solicitud de revisión de acto administrativo en materia de clases pasivas
 - Clases Pasivas - Solicitud de información previa de pensión familiar
 - Clases Pasivas - Solicitud de información previa de pensión familiar y de pensión de retiro

- Clases Pasivas - Solicitud de indemnización de clases pasivas (R.D. 1186/2001 y R.D. 1234/1990).
- Clases Pasivas - Solicitud de indemnización por fallecimiento en Operaciones Internacionales de Paz y Seguridad.
- Clases Pasivas - Solicitud de indemnización al personal que padezca daños físicos o psíquicos en Operaciones Internacionales de Paz y Seguridad.
- Clases Pasivas - Recurso extraordinario de revisión
- Clases Pasivas - Recurso de alzada

3.- A través del correo electrónico (pensiones@oc.mde.es):

- Realizar consultas y sugerencias sobre la gestión del Área.
- Información general, y estado de tramitación de los expedientes.
- Solicitud de información previa sobre cuantía de pensión, 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.

4.- Otros:

- Enlace desde la página de Internet del Ministerio, en el apartado de Servicios de Clases pasivas, con la Oficina Virtual – Sede Electrónica-Trámites.
- Enlace también desde el mismo apartado de Servicios de Clases pasivas, con la pestaña de las Delegaciones de Defensa.
- Enlaces directos desde la Sede Electrónica:
 - ✓ Al 060.
 - ✓ Al B.O.E.
 - ✓ A la Agencia de Protección de Datos.
 - ✓ Y al EUGO (Ventanilla Única de la Directiva de Servicios), dirigida a prestadores de servicios (empresarios y emprendedores) de los Estados Miembros de la Unión Europea que quieran realizar su actividad empresarial en España, así como, a los consumidores (destinatarios de los servicios) de dichas actividades empresariales.

5.- Plataforma 060

Por último, los procedimientos del Área de Pensiones se encuentran dados de alta la plataforma de tramitación 060 (<http://www.060.es/>). Esta plataforma permite obtener información y orientación sobre los servicios y trámites que ofrecen las diferentes Administraciones Públicas y Ministerios.

Asimismo, si se desea realizar por vía electrónica una solicitud o trámite, se puede acceder y navegar por la plataforma, donde existe un buscador de trámites de la Administración General del Estado y sus organismos públicos, y a los formularios de propósito general, y en concreto, los de clases pasivas del Área de Pensiones.

Incluye también el Registro Electrónico Común, que es un registro genérico en el que se puede presentar cualquier solicitud, escrito y comunicación dirigida a la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.

El 060, al ser un Punto de Acceso General, que agrupa toda la información de los trámites de los diferentes Ministerios y Organismos de la AGE, su función principal es redirigir a la autoridad competente de su trámite. Por tanto, al estar incluidos en la plataforma, se facilita el acceso directo a la sede electrónica del Ministerio.

4.- NORMATIVA BÁSICA

Normativa General

- Texto Refundido de la Ley de Clases Pasivas del Estado, aprobado por Real Decreto Legislativo 670/1987, de 30 de abril.
- 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.
- Estatuto de Clases Pasivas del Estado, aprobado por Real Decreto de 22 de octubre de 1926.
- 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 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.
- 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.
- 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 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 39/2007, de 19 de noviembre, de la carrera militar.
- Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los 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, modificado por la Ley Orgánica 7/2007, de 2 de julio.

- Reglamento CEE 1408/1971, de 14 de junio, relativo a la aplicación de los Regímenes de Seguridad Social a los trabajadores por cuenta ajena, a los trabajadores por cuenta propia y a sus familias que se desplacen dentro de la Comunidad.
- 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.

Normativa reguladora de la administración electrónica

- 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.
- 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 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo, por el que se reestructuran los órganos colegiados responsables de la Administración electrónica.
- Real Decreto 305/2010, de 15 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo, por el que se reestructuran los órganos colegiados responsables de la Administración electrónica.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

5.- ACCESO AL SISTEMA ELECTRÓNICO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio por medios electrónicos mediante la dirección de correo electrónico: (pensiones@oc.mde.es), debiendo estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

También, mediante la presentación por correo postal o presencialmente, ante los registros del Departamento, dirigidas a los órganos responsables.

Las quejas se efectuarán en el correspondiente formulario o en cualquier otro formato o carta, siempre y cuando conste en las mismas, el nombre, apellidos y el domicilio del interesado a efectos de notificaciones.

Asimismo, 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>), que deberán ir firmadas por la firma electrónica del interesado.

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 (por mail o vía sede), salvo que el propio interesado manifieste expresamente que desea recibir la misma por correo ordinario en el domicilio que deje designado al efecto.

Las quejas presentadas no tienen el 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.

6.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como, para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, una serie de derechos especificados en el artículo 6.2 de la Ley 11/2007, como a elegir, el canal disponible a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas, o a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas, entre otros.

En particular, en los procedimientos relativos al acceso a una actividad de servicios y su ejercicio, los ciudadanos tienen derecho a la realización de la tramitación a través de una ventanilla única, por vía electrónica y a distancia, y a la obtención de información a través de medios electrónicos, que deberá ser clara e inequívoca.

Por último, los ciudadanos tienen derecho a que sean respetados todos los derechos contemplados en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

7.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE USO

Elementos de Hardware

1. Ordenador personal.
2. Lector de tarjetas inteligentes. Existen distintas implementaciones: Integrados en el teclado, externos conectados por vía USB o a través de una interfaz PCMCIA.

Para elegir un lector que sean compatible con el DNI electrónico verifique que, al menos,

- Cumpla el estándar ISO 7816 (1, 2 y 3)
- Soporte tarjetas asíncronas basadas en protocolos T=0 (y T=1)
- Soporte velocidades de comunicación mínimas de 9.600 bps.
- Soporte los estándares:
 - API PC/SC (Personal Computer/Smart Card)
 - CSP (Cryptographic Service Provider, Microsoft)
 - API PKCS#11

Elementos de Software

1. **Sistema Operativo:** Microsoft Windows (Windows XP, Windows Vista, Windows 7), distribución de Linux (Ubuntu, SUSE, etc.) o Mac OS X.
2. **Navegador de Internet:** La configuración del navegador para su utilización en la sede electrónica de defensa debe adecuarse a las especificaciones dadas en el siguiente enlace:

<https://sede.defensa.gob.es/acceda/pdfs/Navegador.pdf>

3. **Dirección de e-mail** para envío y recepción de consultas a través del correo electrónico.

4. **DNI electrónico y certificados:** Es necesario disponer del D.N.I electrónico (e-DNI) u otro certificado digital reconocido incluido en la lista que puede encontrarse en el enlace:

<https://sede.defensa.gob.es/acceda/pdfs/Certificados.pdf>

La utilización del DNI electrónico requiere contar con **permisos para la descarga y ejecución** de *Applets* Java para la presentación de escritos, firma, etc.

También es necesario tener instalado un **módulo criptográfico:**

- Microsoft Windows: *Cryptographic Service Provider (CSP)*
- UNIX / Linux o MAC: *PKCS#11*

5. Software de visualización de **documentos** en formato **PDF** (Acrobat Reader - versión 7.0 ó superior -, etc.).

8.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

Compromisos de calidad

- Tramitar los expedientes iniciados en la sede electrónica en el plazo máximo de veinte días hábiles.
- Contestar todas las consultas dirigidas a la cuenta de correo electrónico en el plazo de dos días hábiles.
- Contestar la información previa sobre cuantía de pensión, presentada en la cuenta de correo electrónico en un plazo no superior de cinco días hábiles.
- Actualización permanente de la información de la página WEB del Ministerio de Defensa (www.defensa.gob.es), así como, actualización de los formularios facilitados en internet e intranet.

Se puede acceder a compromisos de calidad e indicadores de calidad sobre prestaciones y otros servicios (no electrónicos) que ofrece el Área de Pensiones a través de la Carta de Servicios que se despliega en la dirección web www.defensa.gob.es

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.

En concreto, y siempre previo consentimiento del interesado, mediante los siguientes sistemas:

- Sistema de verificación de datos de identidad del Ministerio del Interior que permite consultar datos como el D.N.I. y residencia.
- Acceso electrónico a la Agencia Tributaria para la obtención de información referente a IRPF.
- Consulta telemática, gracias a un convenio de colaboración con la Tesorería General de la Seguridad Social, de los certificados de vida laboral.
- Incorporación a la Plataforma de Intermediación del Ministerio de Administraciones Públicas, que permite verificar y consultar otros datos de un ciudadano que ha iniciado un trámite.

También cuenta el Área de Pensiones con unos cuestionarios de evaluación de calidad que se remiten a los usuarios de nuestros servicios, y con los resultados obtenidos efectuamos diversas actuaciones con el fin de mejorar nuestros servicios.

Indicadores de Calidad

Para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos de calidad propuestos en relación con los servicios electrónicos se establecen los siguientes indicadores:

- Porcentaje de expedientes tramitados en la sede electrónica en menos de veinte días hábiles, desde su recepción.
- Porcentaje de consultas presentadas en la cuenta de correo electrónico contestadas en menos de dos días hábiles.
- Porcentaje de solicitudes de información previa sobre cuantía de pensión, presentadas en la cuenta de correo electrónico contestadas en menos de cinco días hábiles.
- Actualización de los contenidos de internet e intranet mensualmente.

9.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

Los ciudadanos que consideren que se han incumplido algunos de los compromisos asumidos en la presente Carta de Servicios Electrónicos, podrán ponerlo de manifiesto ante la unidad responsable (ver apartado 11), mediante correo electrónico, carta o en la Sede Electrónica, en el apartado de quejas y sugerencias.

La Unidad responsable, una vez comprobado el hecho, le cursará un escrito de disculpas, informándole de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

En ningún caso, estas reclamaciones darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte la Administración, y serán 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.

10.- DIRECCIONES TELEMÁTICAS

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 servicios:

- ✓ 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 del enlace *Servicios - Clases pasivas militares*.

- ✓ Información en el Portal de Intranet:

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

Permite el acceso a la Información y a los Formularios de solicitud, las 24 horas del día, los 365 días del año, a través del apartado de *Personal - Pensiones militares*.

- ✓ 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 BOE el día 2 de julio de 2010, (Orden DEF 1766/2010, de 24 de junio).

Permite el acceso a la tramitación y a los formularios de solicitud, las 24 horas del día, los 365 días del año.

✓ En el 060:

(<http://www.060.es/>)

A través de la plataforma de tramitación 060, se puede acceder a los procedimientos del Área de Pensiones, al encontrarse datos de alta en la misma, pudiéndose obtener información y orientación sobre los servicios y trámites que ofrece la misma y las diferentes Administraciones Públicas y Ministerios en general.

Asimismo, si se desea realizar por vía electrónica una solicitud o trámite, se puede acceder y navegar por la plataforma, donde existe un buscador de trámites, y se puede acceder a los formularios. Además, se facilita un enlace con la sede electrónica del Ministerio.

11.- IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Unidad responsable de la Carta de Servicios Electrónicos 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 núm. 233, C.P. 28046 de Madrid*, (pensiones@oc.mde.es)

Y el teléfono de contacto es 91-.545.42.00 y el fax 91.545.41.50.