



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL
DE APOYO A VÍCTIMAS
DEL TERRORISMO



2016-
2019

CARTA DE SERVICIOS



**DIRECCIÓN GENERAL DE
APOYO A VÍCTIMAS DEL
TERRORISMO**

INDICE

| | |
|---|-----------|
| I. Datos identificativos y fines | 4 |
| II. Principales servicios que se prestan | 5 |
| III. Derechos de los ciudadanos | 8 |
| IV. Colaboración y participación de los ciudadanos | 10 |
| V. Normativa reguladora | 11 |
| VI. Quejas y sugerencias | 13 |
| VII. Compromisos de calidad e Indicadores | 14 |
| VIII. Sistemas de aseguramiento y otras medidas | 16 |
| IX. Medidas de subsanación | 18 |
| XI. Información complementaria | 19 |
| XII. Unidad responsable de la Carta | 21 |

I.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo es el órgano del Ministerio de Interior, adscrito a la Subsecretaría de Interior, que ejerce las competencias normativas y de gestión que legalmente tiene atribuidas en materia de atención, apoyo y protección integral a las víctimas del terrorismo, así como las de información y atención al ciudadano sobre las distintas competencias del Ministerio del Interior.

En particular, desempeña las siguientes funciones:

- La relación, ayuda y orientación a las personas y familiares que sufran la acción del terrorismo, actuando como ventanilla única de cualquier procedimiento que puedan iniciar ante la Administración General del Estado.
- La colaboración con las asociaciones, fundaciones y demás instituciones públicas y privadas que tengan como objetivo la atención a las víctimas del terrorismo, así como la tramitación, gestión y propuesta de resolución de subvenciones a estas entidades.
- La colaboración con los órganos competentes de la Administración General del Estado y de las restantes Administraciones Públicas en materia de asistencia y apoyo a las víctimas del terrorismo.
- La tramitación, gestión y propuesta de resolución de los expedientes de ayudas y resarcimientos a los afectados por delitos de terrorismo.
- La formulación de estudios, informes y, en su caso, propuestas de reformas normativas u organizativas que optimicen el régimen de asistencia y prestaciones establecido o que pueda establecerse para favorecer la situación de los afectados por delitos de terrorismo.
- La dirección y coordinación de las oficinas de información y atención al ciudadano del departamento y la creación y el mantenimiento de la base de datos de información administrativa, para su difusión a través del Servidor Web corporativo.
- El apoyo documental y técnico a las oficinas de información y atención al ciudadano, impulsando el intercambio de material informativo entre ellas y participando en la elaboración y distribución de publicaciones y otros medios de difusión informativa.
- La dirección de la Unidad Central de Quejas y Sugerencias del Departamento y la coordinación de sus Unidades sectoriales de quejas y sugerencias.

El desempeño de tales funciones se realiza por dos Subdirecciones Generales:

- **La Subdirección General de Ayudas a Víctimas del Terrorismo y de Atención al Ciudadano**
- **La Subdirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo**

II.- SERVICIOS QUE SE PRESTAN

La Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo presta los servicios que se relacionan a continuación:

Víctimas del Terrorismo

- Reconocimiento, pago e información de las siguientes **indemnizaciones y ayudas** derivadas de atentados terroristas:
 - ✓ Por daños personales:
 - fallecimiento
 - incapacidades permanentes en sus distintos grados
 - lesiones permanentes no invalidantes
 - incapacidad temporal
 - secuestro
 - responsabilidad civil fijada por sentencia firme
 - ayudas excepcionales por daños sufridos en el extranjero
 - ✓ Por daños materiales: por daños en viviendas, vehículos, establecimientos mercantiles o industriales, sedes de partidos políticos, sindicatos y organizaciones sociales.
 - ✓ Ayudas sanitarias y psicosociales, para tratamientos médicos y psicológicos, prótesis e intervenciones quirúrgicas.
 - ✓ Ayudas educativas en función del ciclo o grado formativo para el que se solicite.
 - ✓ Ayudas extraordinarias para paliar situaciones de necesidad personal o familiar de las víctimas y de las personas amenazadas por organizaciones terroristas
- Tramitación e información de **condecoraciones** de la Real Orden de Reconocimiento Civil a las Víctimas del Terrorismo, que se otorgan:
 - ✓ Gran Cruz, a título póstumo, a fallecidos.
 - ✓ Encomienda, a heridos y secuestrados
 - ✓ Insignia, a los que tengan la condición de amenazados, a los ilesos en atentado terrorista, así como los familiares de fallecidos y heridos que hayan sufrido lesiones incapacitantes en sus distintos grados hasta el segundo grado de consanguinidad
- **Atención psicosocial** a las víctimas del terrorismo a través de distintos proyectos:
 - ✓ Inserción laboral
 - ✓ Intervención social
 - ✓ Atención domiciliaria
 - ✓ Proyecto psicológico
 - ✓ Acompañamiento a juicios

- La información presencial con atención personalizada a las víctimas del terrorismo se presta en las oficinas de la Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo.
- Tramitación de **subvenciones a asociaciones y fundaciones** de víctimas del terrorismo.
- Emisión de **certificados** para el ejercicio de los derechos reconocidos a las víctimas del terrorismo, entre otros:
 - ✓ Exención de tasas académicas
 - ✓ Exención de tasas judiciales
 - ✓ Exención de tasas a Pruebas de acceso a Cuerpos de funcionarios
 - ✓ Bonificación laboral
 - ✓ Acceso a vivienda
 - ✓ Movilidad geográfica
- Propuesta de **reformas normativas** que optimicen el régimen de asistencia y prestaciones establecido o que pueda establecerse para favorecer la situación de los afectados por delitos de terrorismo
- **Asistencia técnica** en materia de víctimas de terrorismo a otras Entidades y Organismos Institucionales, tanto nacionales como extranjeros.

Atención ciudadana

- Información sobre la **estructura** del Ministerio del Interior.
 - ✓ Datos identificativos de las unidades que integran el Ministerio del Interior hasta el rango de subdirección general y los titulares de las mismas.
 - ✓ La estructura orgánica de los distintos Centros Directivos, con las funciones que desempeñan.
 - ✓ La regulación legal.
- Información sobre todos los **trámites y servicios** prestados por las diferentes unidades del Ministerio del Interior.
- Información sobre la **legislación básica** del Ministerio del Interior.
 - ✓ Texto completo y actualizado de las disposiciones generales publicadas en el Boletín Oficial del Estado.
- Información sobre **oferta de empleo público**, oposiciones y procesos selectivos convocados por el Ministerio del Interior.
 - ✓ Requisitos, descripción de las pruebas, temario y otros aspectos de las distintas oposiciones y procesos selectivos.
 - ✓ Convocatorias de pruebas selectivas del Ministerio del Interior.
 - ✓ Regulación legal.

Esta información se podrá obtener de las siguientes formas:

- 1- Información **telefónica**

- ✓ Teléfono de información general y de atención a las víctimas del terrorismo: **060**.
- ✓ Teléfono de información de procesos selectivos: **902.150.002**.

2- Por **correo**

- ✓ Postal
- ✓ Realizando la consulta a través del formulario electrónico disponible en la página web del Ministerio del Interior: (https://sede.mir.gob.es/nfrontal/solicitud_informacion.html)

3- **Electrónica:** a través de la página web del Ministerio del Interior (www.interior.gob.es)

- Elaboración, actualización y difusión de la información administrativa a través de la **página web del Ministerio** (www.interior.gob.es)
- Elaboración de la publicación anual de la **Guía de Trámites** del Ministerio del Interior.

III.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

El ciudadano en sus relaciones con esta Dirección General tiene todos los derechos regulados en las normas generales de procedimiento administrativo. Por ello, tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y consideración por los funcionarios, que le facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Obtener información y orientación sobre los trámites y requisitos de los distintos procedimientos y servicios que presta la Dirección General, de manera presencial, escrita, telefónica o electrónica.
- Identificar a las autoridades y al personal que les atienda o que tramiten los procedimientos en los que sean parte.
- Obtener ayuda en la cumplimentación de los impresos necesarios para el acceso a las indemnizaciones, ayudas y condecoraciones gestionadas por la Dirección General.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de los documentos que consten en los expedientes que les conciernan.
- Formular alegaciones y presentar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- Obtener resolución expresa y motivada de su solicitud en los plazos legalmente establecidos.
- Interponer recursos contra las resoluciones que consideren lesivas para sus intereses legítimos.
- No aportar documentos que obren en otras Administraciones Públicas, siempre que facilite la información suficiente para su localización y manifieste expresamente y por escrito su consentimiento a que tales documentos sean requeridos por la Dirección General al órgano u organismos donde tales documentos se encuentren.
- Acceso a los archivos y registros en los términos que se establecen en la Constitución y en las leyes.

Además, los ciudadanos podrán ejercer los derechos anteriormente relacionados por medios electrónicos en los términos establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico a los servicios públicos, y específicamente los siguientes derechos:

- A elegir el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con la Dirección General.
- A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de la Dirección General.
- A utilizar para cualquier trámite electrónico el Documento Nacional de Identidad electrónico, y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las Administraciones Públicas.

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.

IV.- COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

La opinión de los ciudadanos y usuarios sobre los servicios prestados es de gran interés para la Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo y pueden colaborar en la mejora de los servicios que prestamos a través de los siguientes medios:

- a) Mediante la expresión de sus opiniones en las **encuestas** que periódicamente se realicen.
- b) Presentación de **quejas y sugerencias**, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- c) A través del **formulario electrónico** de la página WEB del Ministerio ([/www.interior.gob.es/es/web/interior/contacto](http://www.interior.gob.es/es/web/interior/contacto))
- d) Haciéndonos llegar por **cualquier otro medio**, su opinión sobre nuestros servicios.

V.- NORMATIVA REGULADORA

Víctimas del Terrorismo

- Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo (BOE núm. 229, de 23 de septiembre).
- Reglamento de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo, aprobado por el Real Decreto 671/2013, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el (BOE núm. 224, de 18 de septiembre).
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE núm. 276, de 18 de noviembre).
- Orden INT/2026/2012, de 21 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras de las convocatorias para la concesión de ayudas destinadas a asociaciones, fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, cuyo objeto sea la atención a las víctimas del terrorismo (BOE núm. 232, de 26 de septiembre).

Atención al ciudadano

- Artículo 29 de la Constitución española y Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición (BOE núm. 272, de 13 de noviembre).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (BOE núm. 304, de 20 de diciembre).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 2 de octubre).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE núm. 236, de 2 de octubre).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE núm. 295, de 10 de diciembre).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (BOE núm. 55, de 4 de marzo)
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE núm. 211, de 3 de septiembre).

- 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 (BOE núm. 278, de 18 de noviembre).
- Real Decreto 400/2012, de 17 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior (BOE núm. 42, de 18 de febrero).
- Orden INT/949/2007, de 30 de marzo, por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior (BOE núm. 88, de 12 de abril).

VI.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán expresar su insatisfacción por los servicios recibidos, así como formular propuestas para mejorar su calidad, a través de la presentación de quejas y sugerencias por los siguientes procedimientos:

- a) De forma **presencial**, en el Libro de formularios de quejas y sugerencias habilitado en todas las oficinas y centros de atención al ciudadano dependientes del Ministerio del Interior y en los registros de entrada y salida de documentos de la Administración General del Estado.
- b) Mediante **escrito** dirigido a la Subdirección General de Ayudas a Víctimas del Terrorismo y de Atención Ciudadana.
- c) Por **medios electrónicos**: en el caso de sugerencias, a través del formulario electrónico disponible en la página web y en el caso de quejas, a través de la Sede electrónica central del Ministerio del Interior (<https://sede.mir.gob.es/quejas/>), suscritas, en este caso, con la firma electrónica.

Al Libro de formularios de quejas y sugerencias se incorporarán también aquellas que sean cursadas por correo postal o las presentadas por medios electrónicos, siempre que en este último caso estén suscritas con la firma electrónica.

Recibidas las quejas o sugerencias en la Subdirección General de Ayudas a Víctimas del Terrorismo y de Atención Ciudadana, en el plazo máximo de diez días hábiles y previas las aclaraciones que estime recabar del ciudadano, se le informará de las actuaciones realizadas y de las medidas en su caso adoptadas.

Si transcurrido el plazo anterior, el ciudadano no hubiese obtenido ninguna respuesta de esa Unidad podrá dirigirse, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades, a las siguientes unidades:

- A la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad (para asuntos relacionados con la Guardia Civil y Policía).
- A la Inspección Penitenciaria (para asuntos relacionados con Instituciones Penitenciarias).
- A la Secretaría General de la Dirección General de Tráfico (para asuntos relacionados con tráfico).
- A la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección (para asuntos no citados anteriormente).

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.

VII.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

COMPROMISOS DE CALIDAD

La Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo adquiere los siguientes compromisos de calidad:

Agilidad de los procedimientos

- Los expedientes de solicitud de ayuda o indemnización a víctimas del terrorismo se resolverán **en un plazo no superior a 6 meses**, a computar desde la fecha de la solicitud, si el expediente estuviera completo, o desde la fecha de la recepción de la documentación requerida o del informe preceptivo solicitado, si estuviera incompleto.
- Los expedientes de solicitud de condecoración de la Real Orden de Reconocimiento Civil a las Víctimas del Terrorismo se resolverán **en un plazo no superior a 3 meses**, a computar desde la fecha de la solicitud, si el expediente estuviera completo, o desde la fecha de la recepción de la documentación requerida o del informe preceptivo solicitado, si estuviera incompleto.
- Los certificados para hacer valer los derechos que corresponden a las víctimas del terrorismo se emitirán en el **plazo máximo de 3 días hábiles** desde la recepción de la solicitud en la Dirección General.
- Las solicitudes de atención social, laboral o psicológica formuladas por las víctimas del terrorismo o sus familiares ante la Subdirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo serán tratadas de **forma inmediata** por un trabajador social de la Unidad.

Atención e información

- Información **presencial a las víctimas del terrorismo**: Las consultas serán atendidas antes de **5 minutos**.
- Información **escrita**: La contestación de consultas escritas, recibidas tanto por correo postal como electrónico, se efectuará en un plazo no superior a **7 días hábiles** desde su recepción en el centro.
- Información **telefónica**: el 80% de las llamadas recibidas en horario de máxima demanda (de 10 a 13 horas) serán atendidas en **un tiempo no superior a 1 minuto**. El resto de las llamadas será atendido en un tiempo no superior a 2 minutos.
- La actualización de **contenidos en la página web** del Departamento se realizará en el plazo máximo de **3 días**, a partir de la fecha de publicación o recepción de la información.

- El plazo de contestación a las quejas y sugerencias no será superior a **10 días hábiles**.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Con el fin de comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos indicados se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo:

Agilidad de los procedimientos

- Porcentaje de expedientes de ayuda o indemnización resueltos en un plazo no superior a **6 meses**.
- Porcentaje de expedientes de condecoraciones resueltos en un plazo no superior **3 meses**.
- Porcentaje de certificados emitidos en el plazo máximo de **3 días hábiles**.
- Porcentajes de solicitudes de atención social, laboral o psicológica tratadas de **forma inmediata** por un trabajador social.

Atención e información

- Porcentaje de consultas presenciales de víctimas del terrorismo atendidas antes de **5 minutos**.
- Porcentaje de consultas escritas contestadas en un plazo no superior a **7 días hábiles**.
- Porcentaje de llamadas atendidas en horario de máxima demanda **en menos de 1 minuto**.
- Porcentaje de llamadas atendidas en horario de máxima demanda **en menos de 2 minutos**.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de **10 días hábiles**.
- **Tiempos de actualización** de los contenidos de la página WEB del Departamento.

VIII.-SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

Control de la calidad

La Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo cuenta con los siguientes sistemas de control de la calidad:

Plan de revisión de bases de datos e información

Trimestralmente se revisa la información contenida a fin de comprobar su veracidad y su adecuada estructuración.

Plan de encuestas

La Dirección General realiza a través del Área de atención al ciudadano encuestas automáticas sobre el Servicio de Atención telefónica. Asimismo, en las Áreas de Apoyo y de Ayudas a Víctimas del Terrorismo se realizan encuestas de satisfacción sobre la atención recibida y la gestión de los procedimientos en el reconocimiento de derechos a favor de las víctimas del terrorismo.

Estadísticas

Se llevan a cabo Estadísticas mensuales de visitas, consultas telefónicas, consultas a través de correo electrónico y escritos contestados en materia de víctimas del terrorismo, y de atención e información al ciudadano, ámbito este último en el que también se tipifican los accesos a las páginas web por temas. Asimismo cabe destacar la publicación de las siguientes estadísticas:

- Resultados de las encuestas de opinión entre los usuarios.
- Estadística-Resumen trimestral de las quejas y sugerencias presentadas y anotadas en el Libro de formularios correspondiente.

Medio ambiente y prevención de riesgos laborales

La Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo dispone de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental y de seguridad y salud laboral propios del Departamento al que está adscrito, cumpliendo la normativa vigente en materia de prevención y riesgos laborales, en especial la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Igualdad de género

La Dirección General se compromete a adoptar las medidas que aseguren la igualdad de género y a corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres, haciendo suyos los fines de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Condiciones de prestación del servicio

El personal que presta servicios en la Dirección General asume como valores éticos del servicio público la integridad, la imparcialidad, la objetividad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los usuarios sean tratados con la mayor

consideración, con arreglo a los principios de servicio al ciudadano, participación, equidad, credibilidad, transparencia, compromiso y eficacia. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad, a los emigrantes y a las mujeres que hayan sufrido violencia de género.

En la información presencial y telefónica los informadores se guiarán por las siguientes reglas de actuación con los ciudadanos:

- Se identificarán, dirigiéndose al ciudadano con amabilidad y cortesía.
- Escucharán al ciudadano.
- Utilizarán un lenguaje administrativo fácilmente comprensible y no sexista.
- Tratarán de resolver la cuestión planteada con la mayor agilidad posible.
- Le despedirán con amabilidad.

En la información escrita se procederá a concretar las cuestiones planteadas en su comunicación para posteriormente elaborar una respuesta rápida, personalizada, clara y concreta, que se ofrecerá por escrito o por los medios que resulten más eficaces y que aseguren su recepción.

IX.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

El ciudadano que considere que no se han cumplido los compromisos declarados en esta Carta podrá presentar una reclamación dirigida a la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Una vez analizada la reclamación, el titular de la Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo le contestará, mediante carta o por el medio alternativo que indique la persona interesada, ofreciéndole información de las circunstancias que hubieran determinado el incumplimiento y, en su caso, de las medias adoptadas para corregir la deficiencia advertida.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

X- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Direcciones, horario y datos de acceso de la oficina donde se prestan los servicios

- **Información telefónica:**
 - Teléfono de información general y de atención a las víctimas del terrorismo: 060
 - Teléfono de procesos selectivos: 902.150.002
- **Correo electrónico:** coordina@interior.es
- **Página web:** <http://www.interior.gob.es/>
- **Sede electrónica:** <https://sede.mir.gob.es/>

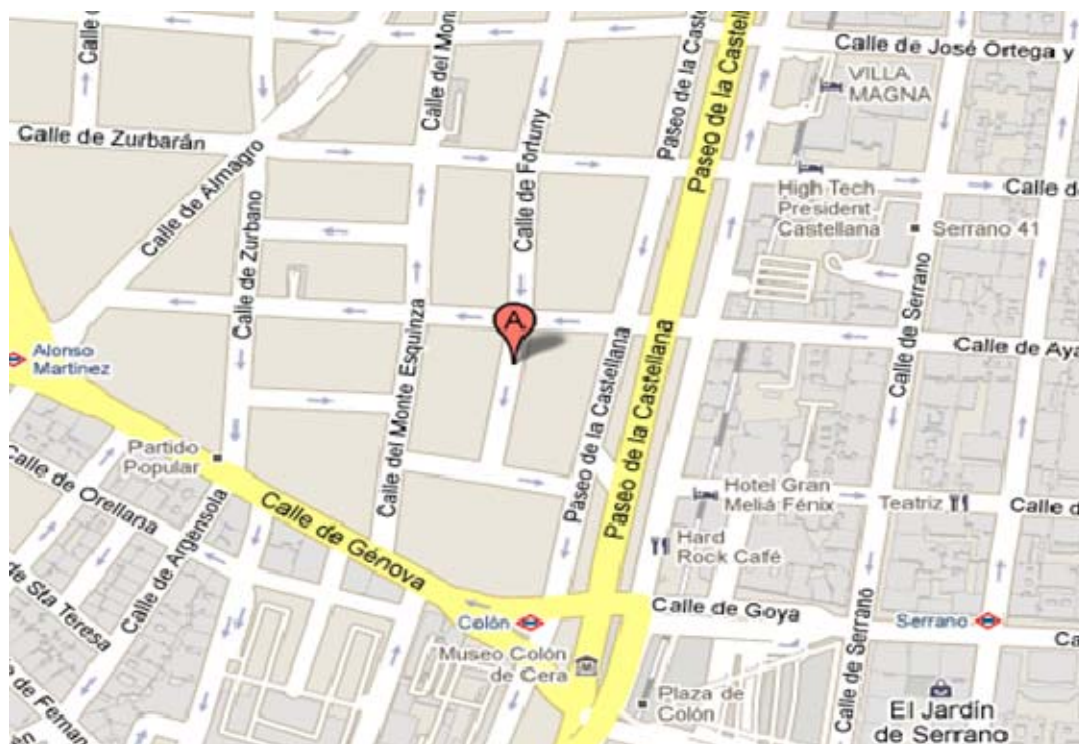
Horario de atención telefónica: desde las 9 a las 17,30 horas, de lunes a viernes, y los sábados de 9 a 14 horas. Del 16 de junio al 15 de septiembre, el horario será desde las 8 a las 15 horas, de lunes a viernes, y los sábados de 8 a 14 horas.

Horario de atención presencial especializada al colectivo de víctimas del terrorismo en la sede de la Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo: de lunes a viernes de 9 a 14,00 horas.

DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO A VÍCTIMAS DEL TERRORISMO

C/ Amador de los Ríos, 8 (28010-Madrid). Acceso directo

- **Plano de situación**



Transporte público:

- **Estaciones de Metro:**

- Alonso Martínez (Líneas 4, 5 y 10)
- Colón (Línea 4)

- **Paradas de autobús:**

- C/ Génova (Línea 21)
- Glorieta de Alonso Martínez (Líneas 3, 7 y 21)
- Paseo de la Castellana (Líneas 5, 14, 27, 45 y 150)

XIII.- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Unidad responsable de la Carta de Servicios es la Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo. 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:

C/ Amador de los Ríos, 8- cuarta planta
28010 Madrid.

Teléfono: 91.537.24.80

Fax: 91.537.24.25

Correo electrónico: secdirector@interior.es

La Dirección General será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos enumerados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora y además:

- a) Impulsará el Plan de revisión de bases de datos e información y el Plan de Encuestas.
- b) Dirigirá la Unidad Central de Quejas y Sugerencias del Departamento y la coordinación de sus Unidades sectoriales.