

UNIDAD RESPONSABLE de la Carta

Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo

C/ Amador de los Ríos, 8- 4º planta. 28010 MADRID

Teléfono: 91.537.24.80

Fax: 91.537.24.25

Correo electrónico: secdirector@interior.es

Internet: www.interior.gob.es

Medidas de SUBSANACIÓN

Si considera que no se han cumplido los compromisos declarados en esta Carta, podrá presentar una reclamación dirigida a la Unidad responsable de la Carta. El titular de la Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo le informará de las circunstancias determinantes del incumplimiento y, en su caso, de las medidas adoptadas.

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

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las quejas y sugerencias podrán presentarse:

- Presencialmente, en el Libro de Formularios de quejas y sugerencias
- Por correo postal
- A través de la sede electrónica del Ministerio del Interior <https://sede.mir.gob.es/quejas>. Las quejas requieren firma electrónica. Las sugerencias pueden ser anónimas.

La **DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO A VÍCTIMAS DEL TERRORISMO**, dependiente del Ministerio del Interior, se compromete a mejorar los servicios que presta al ciudadano en general, y a las víctimas del terrorismo, en particular.

Para el desempeño de las funciones que tiene encomendadas se estructura en dos Subdirecciones Generales:

- **SUBDIRECCIÓN GENERAL DE AYUDAS A VÍCTIMAS DEL TERRORISMO Y DE ATENCIÓN CIUDADANA**
- **SUBDIRECCIÓN GENERAL DE APOYO A VÍCTIMAS DEL TERRORISMO**

La presente Carta de Servicios informa sobre los servicios que ofrecemos, y los compromisos que hemos asumido en la prestación de esos servicios.

La mejora en el trabajo que realizamos es uno de nuestros principales objetivos. Por ello, sus comentarios sobre los aspectos positivos y negativos que percibe en nuestros servicios, nos servirán de gran ayuda para atender sus demandas.

MÁS INFORMACIÓN

Teléfono de información general

060

Teléfono de procesos selectivos

902.150.002

Información presencial especializada a víctimas del terrorismo

Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo

Calle Amador de los Ríos, 8- 28001 Madrid

(lunes a viernes de 9 a 14 horas)

Sede electrónica: <https://sede.mir.gob.es>

Página WEB del Ministerio: www.interior.gob.es

DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO A VÍCTIMAS DEL TERRORISMO

CARTA DE SERVICIOS



2016-2019

La Dirección General de Apoyo a Víctimas del terrorismo presta los siguientes SERVICIOS:

VICTIMAS DEL TERRORISMO

➤ Reconocimiento, pago e información de indemnizaciones y ayudas:

- Por daños personales:

- fallecimiento
- incapacidades permanentes
- lesiones permanentes no invalidantes
- incapacidad temporal
- secuestro
- Personas amenazadas

- Por daños materiales: vivienda, vehículos, establecimientos mercantiles o industriales, sedes de partidos políticos, sindicatos y organizaciones sociales

- Ayudas sanitarias y psicosociales
- Ayudas educativas
- Ayudas extraordinarias

➤ Tramitación e información de condecoraciones de la Real Orden de Reconocimiento Civil a las Víctimas del Terrorismo:

- Gran Cruz: fallecidos
- Encomienda: heridos y secuestrados
- Insignia: amenazados, ilesos y familiares de fallecidos y de heridos con lesiones incapacitantes hasta el segundo grado de consanguinidad

➤ Atención psicosocial a las víctimas del terrorismo a través de diversos proyectos:

- Inserción Laboral (Proyecto LABOR@)
- Intervención social
- Atención domiciliaria
- Proyecto psicológico
- Acompañamientos a juicio

➤ Tramitación de subvenciones a asociaciones y fundaciones de víctimas del terrorismo.

➤ Emisión de certificados para el ejercicio de los derechos reconocidos a las víctimas (entre otros):

- Exención de tasas académicas
- Exención de tasas judiciales
- Bonificación laboral

- Acceso a vivienda
- Pruebas de acceso a Cuerpos de Funcionarios
- Movilidad geográfica

ATENCIÓN CIUDADANA

➤ Información sobre:

- Estructura y funciones del Ministerio del Interior
- Trámites y servicios prestados por las distintas unidades del Ministerio del Interior. DNI, Pasaportes, Extranjeros, Ayudas e Indemnizaciones a Víctimas del Terrorismo, Asociaciones, Armas, Seguridad
- Legislación básica del Ministerio del Interior
- Oferta de empleo público del Departamento y procesos selectivos convocados

Esta información se presta telefónicamente, por escrito y por correo electrónico.

➤ Elaboración, actualización y difusión de la información administrativa a través de la página web del Ministerio (www.interior.gob.es).

➤ Elaboración de la Guía de Trámites del Ministerio del Interior.

➤ Dirección de la Unidad Central de Quejas y Sugerencias del Departamento y la coordinación de las Unidades sectoriales de quejas y sugerencias.

Compromisos de CALIDAD

Agilidad de los procedimientos

➤ Las solicitudes de indemnización y ayudas a víctimas del terrorismo se resolverán en un plazo no superior a 6 meses, desde su recepción en la Dirección General.

➤ Las solicitudes de condecoración de la Real Orden de Reconocimiento Civil a las Víctimas del Terrorismo se resolverán en un plazo máximo de 3 meses, desde su recepción en la Dirección General.

➤ Los certificados para el ejercicio de los derechos reconocidos a las víctimas se expedirán en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su solicitud.

➤ Las solicitudes de atención social, laboral o psicológica 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 de los compromisos

➤ 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.

➤ 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.