



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL
DE APOYO A VÍCTIMAS
DEL TERRORISMO

2021-
2024

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	7
IV. Colaboración y participación de los ciudadanos	9
V. Normativa reguladora	10
VI. Quejas y sugerencias	11
VII. Compromisos de calidad e Indicadores	12
VIII. Sistemas de aseguramiento y otras medidas	14
IX. Medidas de subsanación	16
XI. Información complementaria	17
XII. Unidad responsable de la Carta	19

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.

En particular, desempeña las siguientes funciones:

- La relación, ayuda y orientación a las personas y familiares que sufran la acción del terrorismo, así como la asistencia inmediata tras la comisión de un atentado terrorista, 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, apoyo, ayudas y prestaciones públicas a las víctimas del terrorismo. incluida la coordinación con las estructuras homólogas de los Estados miembros de la UE en el caso de atentados terroristas con víctimas de distintas nacionalidades y las oficinas de atención a víctimas de delitos de terrorismo existentes en fiscalías y tribunales.
- La tramitación, gestión y propuesta de resolución de los expedientes de ayudas, resarcimientos y condecoraciones a los afectados por delitos de terrorismo.
- La repetición del importe satisfecho por el obligado civilmente por el delito 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.
- El fomento en el ámbito internacional de las iniciativas de apoyo y reconocimiento a las víctimas del terrorismo.

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:

- 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.

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.
- La seguridad y confidencialidad de los datos aportados en los procedimientos que figuran en los ficheros custodiados por la Dirección General.
- A elegir si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- Utilizar los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y ser asistido en el uso de los medios electrónicos en sus relaciones con este Centro.

- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

Por último, los ciudadanos tienen derecho a que sean respetados todos los derechos contemplados en la ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

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) Presentación de **quejas y sugerencias**, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- b) A través del **formulario electrónico** de la página WEB del Ministerio (<http://www.interior.gob.es/es/web/interior/contacto>)
- c) Haciéndonos llegar por **cualquier otro medio**, su opinión sobre nuestros servicios.

V.- NORMATIVA REGULADORA

- 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/1205/2018, de 14 de noviembre, 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 representación y defensa de los intereses de las víctimas del terrorismo (BOE núm. 278, de 17 de noviembre).
- 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).
- La Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (BOE 294, de 12 de diciembre).
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza (BOE 298, de 12 de noviembre).
- 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 734/2020, de 4 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior (BOE núm. 211, de 5 de agosto).

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 formulario 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) Por **correo postal**, mediante escrito dirigido a la Dirección General de Apoyo a las Víctimas del Terrorismo.
- c) Por **medios electrónicos**, a través de la sede electrónica central del Ministerio del Interior (<https://sede.mir.gob.es/opencms/export/sites/default/es/procedimientos-y-servicios>); y, en el caso de las sugerencias, también podrán presentarse sin firma electrónica a través del formulario electrónico de contacto disponible en la página web (<http://www.interior.gob.es/es/web/interior/contacto>).

Al formulario de quejas y sugerencias se incorporarán también aquellas que sean cursadas por correo postal o las presentadas a través del formulario electrónico de la página web.

Recibidas las quejas o sugerencias en la Dirección General de Apoyo a las Víctimas del Terrorismo, 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 la Subdirección General de Calidad de los Servicios e Innovación del Ministerio del Interior a fin de conocer los motivos de la falta de contestación y, en su caso, exigir las oportunas responsabilidades.

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 a las víctimas del terrorismo

- Información **presencial**: Las consultas serán atendidas antes de **5 minutos**. En casos de emergencia sanitaria, la información presencial será reducida al mínimo, siempre con cita previa, y siendo sustituida preferentemente por la atención telefónica o por medios informáticos.
- 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**: las llamadas recibidas se atenderán. en **un tiempo no superior a 1 minuto**.

- 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 menos de 1 minuto**.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de **10 días hábiles**.

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.

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

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: 915372442
 - Teléfono de información sobre indemnizaciones, ayudas y condecoraciones: 915372421
- **Correo electrónico:** apoyo@interior.es
- **Página web:** <http://www.interior.gob.es/>
- **Sede electrónica:** <https://sede.mir.gob.es/>

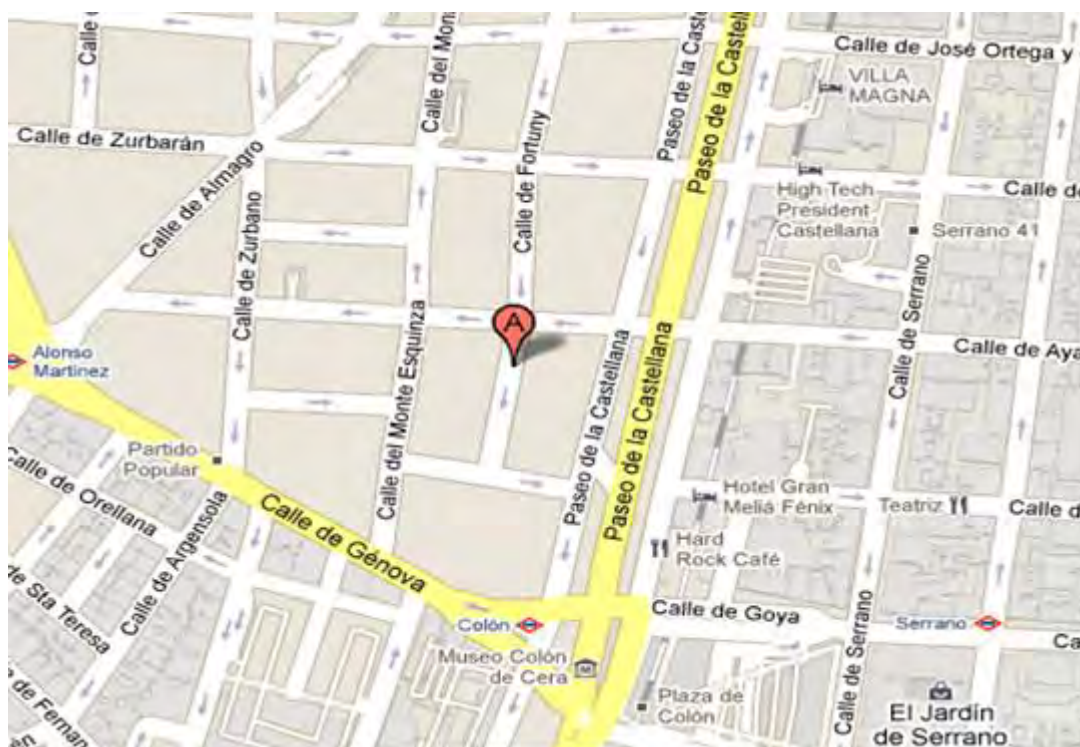
Horario de atención telefónica: desde las 9 a las 14:30 horas, de lunes a viernes

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 14,30 horas. En casos de emergencia sanitaria, se aconseja reducir al mínimo la atención presencial, que será, en cualquier caso, siempre con cita previa, y sustituirla por la atención a través de medios telemáticos siempre que sea posible.

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