



DIAPER

DIRECCION DE ASISTENCIA AL PERSONAL

CARTA DE SERVICIOS

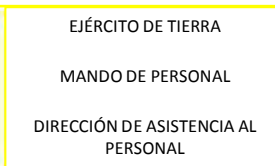
**EJÉRCITO DE TIERRA
2015-2018**



GOBIERNO
DE ESPAÑA



MINISTERIO
DE DEFENSA



EJÉRCITO DE TIERRA

MANDO DE PERSONAL

DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL
PERSONAL

CARTA DE SERVICIOS

**DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL PERSONAL
EJÉRCITO DE TIERRA 2015 – 2018**



PÁGINA INTENCIONADAMENTE EN
BLANCO



ÍNDICE.

1. <u>INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL</u>	5
1.1. PRESENTACIÓN.....	5
1.2. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.....	6
1.2.1. General Director.....	6
1.2.2. Secretaría Técnica.....	7
1.2.3. Subdirección de Apoyo al Personal.....	8
1.2.4. Subdirección de Gestión de Centros.....	8
1.2.5. Sección de Acción Social.....	8
1.2.6. Intervención Central de Armas.....	8
1.2.7. Centros de Acción Social.....	8
1.3. PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS.....	9
1.4. DERECHOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	9
1.5. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.....	10
1.6. RELACIÓN DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES O SERVICIOS.....	10
1.7. TRÁMITE DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	12
2. <u>NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD</u>	13
2.1. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN.....	13
2.2. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.....	13
2.3. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES CON LOS QUE CUENTA LA ORGANIZACIÓN.	13
2.4. INDICADORES UTILIZADOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.	13
3. <u>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</u>	14
3.1. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS.	14
4. <u>PLAN DE COMUNICACIÓN</u>	15
4.1. INTERNA:	15
4.2. EXTERNA: INTRANET.....	15

CARTA DE SERVICIOS



4.3. EXTERNA: INTERNET.....	15
5. <u>INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO</u>	16
5.1. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS.....	16
ANEXO A : FORMULARIO DE QUEJA – SUGERENCIA.....	18





1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1. PRESENTACIÓN

El [Real Decreto 951/2005](#), de 29 de julio, establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, dispone que las Cartas de Servicio se integrarán dentro del conjunto de acciones sucesivas, impulsadas desde el Ministerio de Administraciones Públicas, para construir una nueva Administración que sitúe al administrado en el centro de sus decisiones.

La Carta de Servicios de la Dirección de Asistencia al Personal del Ejército de Tierra (DIAPER), es un documento que informa de los compromisos que se adquieren con el Personal Militar del Ejército de Tierra y sus familias, retirados y personal que en la normativa de desarrollo se determine, con la finalidad de dar a conocer los servicios que presta y sus compromisos de calidad.

De esta manera, la Dirección de Asistencia al Personal asume 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 moderna, eficaz y orientada a la prestación de una Asistencia integral al personal al que apoyan.

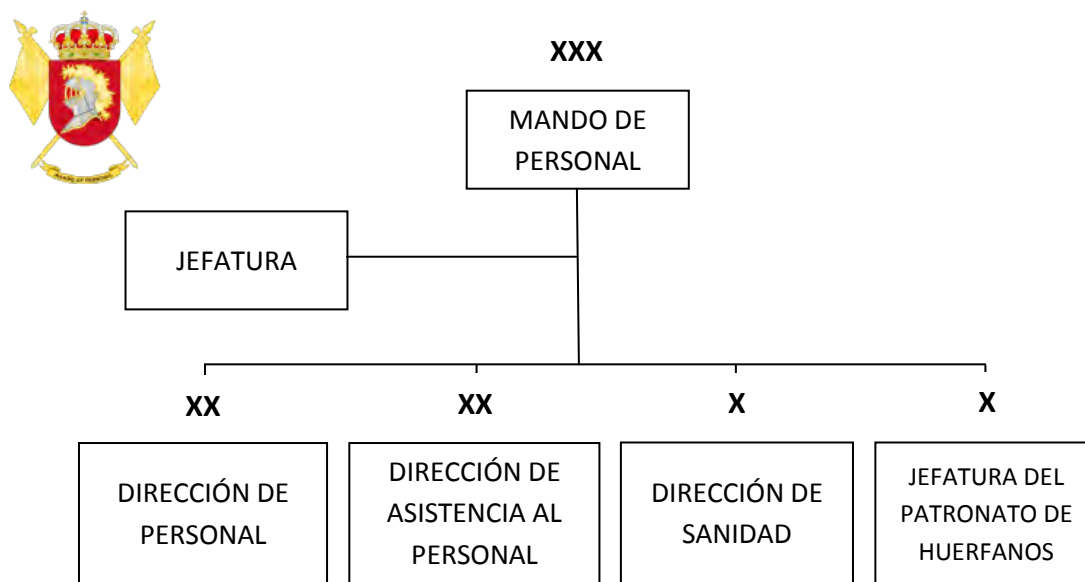
Mediante la información y difusión del nivel de calidad ofrecido, y la promoción de la participación activa de los miembros del Ejército de Tierra transmitiendo sus necesidades, expectativas, quejas, sugerencias o su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos, se pretende conseguir un importante avance en la consolidación de la cultura de calidad en la Administración Militar, en particular la de Asistencia al Personal.

En este sentido, se orientarán todos los esfuerzos a que las diferentes Subdirecciones introduzcan en la forma de prestar sus servicios similares estándares de calidad acordes con los que rigen en la Administración General del Estado, con un trato hacia el personal, cordial, cercano y personalizado.

El espíritu de servicio es el principio fundamental en el que se sustenta el trabajo que realizan los miembros de la DIAPER, teniendo muy presente que el receptor de nuestros servicios son las personas, en especial las que forman parte del Ejército, buscando siempre lo mejor para ellas, y tratando de conjugar sus intereses con los de la Institución, en aras de cubrir en lo posible sus necesidades para mejorar sus condiciones de vida y la de sus familias, lo que redundará en una mejor y mayor adaptación a los rigores de la profesión militar.

1.2. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La Dirección de Asistencia al Personal se encuadra en el Mando de Personal que depende directamente del Jefe de Estado Mayor del Ejército.



Es el órgano responsable de la gestión, administración y control de todas las actividades que en materia de Apoyo al Personal y de Acción Social se lleven a cabo en beneficio del personal militar y sus familias. También es el responsable de la dirección global en el ámbito del Ejército de Tierra en materia de calidad de vida, promoción educativa y reintegración al mercado laboral, y de la dirección de las actuaciones de calidad de vida en el ámbito del personal. A esos efectos, dependen funcionalmente de esta Dirección todos los órganos del Ejército de Tierra competentes en esas materias en los términos que establezca la normativa de desarrollo del Sistema de Mando y Dirección (SIMADE).

La estructura orgánica de la Dirección de Asistencia al Personal es la siguiente:

- General Director
- Secretaría Técnica
- Subdirección de Apoyo al Personal
- Subdirección de Gestión de Centros
- Sección de Acción Social
- Intervención Central de Armas
- Centros de Acción Social.



1.2.1. General Director

El Mando de la Dirección de Asistencia al Personal recae en el General Director, oficial con categoría de General de División, específicamente designado para el puesto. Del General Director dependen en vía orgánica los Centros y Residencias de la DIAPER.

El General Director es el responsable de velar por el cumplimiento de las misiones asignadas a la Dirección en cada uno de los escalones de su mando y detalladas en los apartados anteriores.

1.2.2. Secretaría Técnica

La Secretaría Técnica de la DIAPER es el órgano responsable del apoyo técnico-administrativo a la Dirección, así como del apoyo a su Director, especialmente en lo relativo a la coordinación de las actividades de las Subdirecciones y Secciones. Además de sus misiones genéricas, es responsable de la elaboración de la normativa precisa para el funcionamiento del SIPE en el ámbito de sus responsabilidades y le corresponde prestar apoyo administrativo al personal del Servicio de Asistencia Religiosa del Ejército de Tierra. En función de esto, es responsable de proporcionar al Director los elementos de juicio necesarios para fundamentar sus decisiones, traducir estas en órdenes y velar por su cumplimiento, así como de realizar la programación de las funciones de su responsabilidad. También, le corresponde auxiliar al General Director en el mando, gobierno y apoyo técnico-administrativo del Órgano de Dirección de la misma, como Unidad independiente del Ejército de Tierra.

El Secretario Técnico, con categoría de Coronel DEM, es el encargado de dirigir el conjunto de actividades de planeamiento, organización, mando, motivación, coordinación y control que permiten al General Director el cumplimiento de sus misiones, funciones y competencias.

Para el cumplimiento de sus responsabilidades y obligaciones, la Secretaría Técnica de la DIAPER se articula en:

- Habilitación
- Unidad de Estudios.
- Negociado de Programación
- Negociado de Asuntos Generales.
- Negociado de Asesoramiento.
- Núcleo de Apoyo Técnico.
- Oficina de Comunicación.

1.2.3. Subdirección de Apoyo al Personal

Órgano responsable del análisis, programación, ejecución, administración y control de todas las acciones materia de apoyo al personal se lleven a cabo en el ámbito del Ejército de Tierra.



Consecuencia de lo anterior, es elemento prioritario de la Dirección, con capacidad de interrelacionarse con los diferentes Mandos y Organismos.

Sus misiones y tareas pretenden proporcionar un apoyo real y oportuno a todo el personal del ET y sus familias durante el desarrollo de su carrera militar, desde sus fases de formación hasta alcanzar una desvinculación natural respecto al Ejército de Tierra.

Para desarrollar lo anterior la Subdirección de Apoyo al Personal se organiza en:

- Secretaría,
- Sección de Análisis,
- Sección de Apoyo al Ejercicio Profesional
- Sección de Apoyo a la Desvinculación
- Sección de Calidad de Vida y Apoyo a las Instalaciones
- Unidad de Heridos y Fallecidos.

1.2.4. Subdirección de Gestión de Centros

Esta Subdirección mantendrá la gestión administración y control de todos los Centros Deportivos Socioculturales y Residencias que se encuentran subordinados orgánicamente al General Director.

El cometido genérico antes mencionado se hará principalmente desde los puntos de vista del estudio, la gestión y control de las necesidades logísticas, administrativas, económicas y normativas de los Centros y Residencias.

Para desarrollar lo anterior la Subdirección de Gestión de Centros se organiza en:

- Secretaría.
- Sección de Personal.
- Sección de Infraestructuras y Recursos Materiales.
- Sección de Prestaciones y Usuarios.

1.2.5. Sección de Acción Social

Es el órgano responsable del análisis, programación y gestión de todas las actuaciones encaminadas al bienestar del personal del Ejército de Tierra en todas las situaciones, de los Cuerpos Comunes adscritos a él, de sus familias, viudas y huérfanos, tanto dirigidas por el órgano central del Ministerio de Defensa como a iniciativa del Ejército de Tierra, siempre y cuando no se consideren implícitas en el Apoyo al Personal. En ella se incluyen entre otras, la atención a Mayores, la oferta de residencias de descanso y de campamentos, la concesión de becas y las prestaciones sociales.

1.2.6. Intervención Central de Armas

Este órgano es el responsable de la gestión, administración y control de la documentación de las armas particulares del personal militar de los cuerpos específicos del Ejército de Tierra, destinado tanto en su estructura como en otros



organismos ajenos a ella o adscrito a las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa.

1.2.7. Centros de Acción Social

Con dependencia orgánica directa del Director de Asistencia al Personal, se cuenta con un conjunto de Residencias de Acción Social, Residencias de Estudiantes y de Apoyo a la Promoción que alojan a personal de Tropa que se prepara para el acceso a las escalas superiores, y Centros Deportivos Socio Culturales para la prestación de algunas de las acciones de asistencia al personal militar del Ejército de Tierra, Cuerpos Comunes adscritos al Ejército de Tierra, sus familiares y demás personal objeto de la asistencia al Personal.

Entre las primeras se incluyen las Residencias de Acción Social de Descanso, las de Estudiantes y las de Atención a Mayores.

1.3. PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

- Apoyo al Personal en el desarrollo de la Profesión Militar.
- Apoyo a la promoción Profesional de los Militares de Tropa.
- Apoyo a la movilidad geográfica del Militar.
- Apoyo a la desvinculación de la carrera Militar.
- Información general sobre servicios varios en Bases y Acuartelamientos.
- Promoción deportiva y social en los Centros Deportivos Socio-culturales Militares.
- Apoyo a las familias del Militar en Operaciones.
- Asistencia a familias de heridos y fallecidos.
- Ayudas de Acción Social.
- Descanso vacacional en Residencias de Acción Social de Descanso.
- Descanso vacacional en Apartamentos nacionales.
- Descanso vacacional en Apartamentos Internacionales
- Actividades del CLIMS (Comité de Enlace de Organismos de Acción Social).
- Campamentos de Verano (Nacionales e Internacionales).
- Información sobre ofertas de viajes/ocio.
- Asistencia Religiosa.
- Alojamiento a mayores en Residencias de Acción Social de Asistencia a Mayores.
- Alojamiento en Residencias de Estudiantes.
- Becas de estudios.
- Admisión Centros Educación Infantil (CEI) en Bases y Acuartelamientos.
- Trámite de seguros de carácter profesional.
- Gestión, administración y control de armas particulares del militar del Ejército de Tierra

1.4. DERECHOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS



CARTA DE SERVICIOS



En general, todos los destinatarios de los servicios que se prestan por esta Dirección, tiene los derechos reconocidos 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 los que se establecen en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Los que se contemplan en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter Personal.

Y los regulados en la Instrucción 167/1999, de 24 de junio, (Boletín Oficial de Defensa nº 222, de 15 de noviembre) sobre la tramitación de procedimientos administrativos en el ámbito del Ministerio de Defensa.

De manera particular, los usuarios de los servicios que presta esta Dirección, disfrutan de los derechos de:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga condición de interesado.
- Obtener copia sellada de la documentación que presente.
- Obtener información sobre los requisitos que las disposiciones vigentes exigen para acceder a sus derechos de manera presencial o por medio postal, telefónico o electrónico.
- Recibir un trato cordial y respetuoso.
- Según la normativa en vigor, ser tratado con justicia e igualdad en los procesos de asignación de ayudas y resolución de concesión de servicios a los que tenga derecho.
- Presentar las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas.
- Ser informados eficazmente, bien de forma directa y personalizada, o bien telemáticamente.

1.5. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

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

- Mediante formularios de satisfacción de los administrados en determinadas áreas.
- Haciendo llegar al responsable del servicio prestado su opinión a través de los cauces establecidos específicamente para este fin en la Secretaría Técnica.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo establecido en este documento.

1.6. RELACIÓN DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES O SERVICIOS

[Ley Orgánica 09/2011](#), de 27 de julio, de derechos y deberes de los miembros de las

CARTA DE SERVICIOS



Fuerzas Armadas.

[Ley 30/1992](#), de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

[Ley 08/2006](#), de 24 de abril, de Tropa y Marinería.

[Ley 39/2007](#), de 19 de noviembre, de la Carrera Militar.

[Real Decreto 1259/1999](#), de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.

[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.

[Real Decreto 96/2009](#), Reales Ordenanzas para las Fuerzas Armadas, de 6 de febrero de 2009.

[Instrucción 167/1999](#), de 24 de junio, sobre tramitación de procedimientos en el ámbito del Ministerio de Defensa (Boletín Oficial de Defensa nº 222, de 15 de noviembre).

[Orden Ministerial 0216/2004](#) Por la que se crean las Oficinas de Apoyo al Personal (OFAP) de las FAS

[Orden Ministerial 0081/2010](#) Plan General de Acción Social para el Personal Militar del MINISDEF

[Instrucción 0041/2008](#) Donde se establecen las Normas sobre los Criterios de admisión en los Centros de Educación Infantil.

[Instrucción Técnica 0009/2012 del MAPER](#) .Régimen Jurídico y de funcionamiento de los Centros Deportivos Socioculturales Militares del ET.

[Instrucción Técnica 0012/2012](#) Normas de Funcionamiento de las Oficinas de Apoyo al Personal (OFAP) y Puntos de Información.

[Norma Técnica 0009/2011 de la DIAPER](#) Residencias Militares de Acción Social de Descanso.

[Norma Técnica 0012/2011 de la DIAPER](#) Residencias Militares de Acción Social de Estudiantes.

[Norma Técnica 0013/2011 de la DIAPER](#) Residencias Militares de Acción Social de

Atención a Mayores



[Norma Técnica 0011/2012 de la DIAPER](#) Régimen Jurídico y de funcionamiento de los Centros Deportivos Socioculturales Militares del ET.

1.7. TRÁMITE DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

En el artículo 15 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, se recoge el procedimiento para la presentación y tramitación de las quejas y sugerencias.

En aquel se indica que se podrán formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio prestado, teniendo por objeto recoger las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios recibidos y las iniciativas para la mejora de la calidad.

Los usuarios de los servicios podrán presentarlas en la forma y lugares señalados a continuación:

- De forma presencial:

El usuario puede presentar su queja o sugerencia personalmente en la Dirección de Asistencia al Personal.

DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL PERSONAL
Paseo Moret nº 3
Madrid 28008

- Por medio de correo ordinario en la dirección anterior.
- Vía FAX 91 5449795/91 5490548
- Telefónicamente en 91 4550560
- Vía Correo Electrónico en la dirección diaper@mde.es

También podrá tramitar su queja o sugerencia en cualquier establecimiento dependiente de esta DIAPER.

Para la presentación de quejas y sugerencias existe un formulario normalizado que se incluye en el Anexo A. No obstante puede ser utilizado cualquier otro formato siempre que su contenido recoja toda la información relativa a los datos personales y de contacto junto al motivo de la queja o sugerencia y esté firmado.

En caso de usar medios electrónicos será necesaria la firma electrónica del interesado.

En el plazo de 15 días hábiles, se informará al usuario de las actuaciones realizadas y

medidas adoptadas, en su caso, previos los informes que se estime necesario recabar. La presentación de cualquier queja o sugerencia no tendrá la calificación de recurso administrativo, no interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pudiera afectar, ni condicionará el ejercicio de las restantes acciones o derechos de los interesados.

2. NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

2.1. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

El órgano Central de la DIAPER se compromete con el usuario a:

- Tramitar al día hábil siguiente de su registro la documentación recibida en cualquiera de los órganos que componen la Dirección.
- Contestar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su registro.
- Responder a las peticiones y consultas en un plazo no superior a 15 días hábiles desde su registro.
- Atender las consultas telefónicas, en el servicio que lo contemple, con una espera inferior a tres minutos.
- Las consultas electrónicas y personales serán tramitadas en el plazo máximo de 72 horas desde su recepción.
- Iniciar la atención presencial al interesado en el servicio Central, en un tiempo no superior a 10 minutos después de acudir a la cita acordada.

2.2. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

Los componentes de la Dirección de Asistencia al Personal desarrollan su actividad profesional de acuerdo con los principios establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres atendiendo a su ámbito y objeto.

Los Centros Deportivos y Residencias dependientes de esta Dirección, están en proceso de adaptación a lo establecido en la Ley 51/2003 de 2 de diciembre sobre la igualdad de oportunidades, no discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad.

2.3. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES CON LOS QUE CUENTA LA ORGANIZACIÓN



CARTA DE SERVICIOS



El Ministerio de Defensa, ha implantado el modelo europeo de gestión de calidad (EFQM de Excelencia), lo que le permite detectar y llevar a cabo las mejoras necesarias para responder a los niveles de calidad demandados por los usuarios.

La política medioambiental emana de la regulación del Ministerio de Defensa desarrollándose las normas y compromisos, por parte del Secretario de Defensa que este concepto comprende.

La Instrucción Técnica 0004/2008 Gestión de Residuos en el Ejército de Tierra de Inspección General del Ejército, señala la estructura para la gestión de los residuos y las responsabilidades que corresponden a cada nivel de esa estructura.

La DIAPER se considera inmersa dentro de esta concepción atendiendo a la mejora de la gestión medioambiental y ahorro de energía en todas sus instalaciones, llevando a cabo planes para la adecuación total a la normativa vigente en este campo.

Desde todos nuestros organismos, se atiende a lo que establece la Ley en lo relativo a prevención de riesgos laborales del personal de la DIAPER y se presta especial atención a lo establecido en el [Real Decreto 1775/2007](#), 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 así como en el Plan General de Prevención de Riesgos Laborales en el ET de 2011.

2.4. INDICADORES UTILIZADOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

La calidad de los servicios prestados y grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios se evalúan mediante los siguientes indicadores:

- Porcentaje de documentación tramitada al día siguiente hábil de su registro de entrada, del total de documentación recibida.
- Número y porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles desde su registro.
- Porcentaje de respuestas a peticiones y consultas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su registro.
- Porcentaje de personal atendido presencialmente en los servicios Centrales con una demora inferior a los 10 minutos sobre la cita acordada.
- Porcentaje de consultas telefónicas atendidas con una espera inferior a 3 minutos.
- Porcentaje de consultas electrónicas y personales, tramitadas en el plazo máximo de 72 horas desde su recepción en los servicios Centrales de la DIAPER.
- Asimismo, mediante la información obtenida del análisis de los formularios recibidos a los que se hace mención en el punto 1.5 FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS, de esta Carta de Servicios

3. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

Cualquier usuario de los servicios prestados por esta Dirección, que considere que se han incumplido alguno de los compromisos expuestos en esta carta, puede dirigir un escrito de reclamación al órgano responsable de la Carta de Servicios (Secretaría Técnica de la Dirección de Asistencia al Personal).

DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL PERSONAL
Secretaría Técnica (Área de Programación Seguridad y Comunicación)

Paseo Moret nº3
28008- Madrid

FAX 91 5449795/91 5490548

Tlf. 91 4550560

Correo Electrónico en la dirección diaper@mde.es

La reclamación será contestada por el Director de Asistencia al Personal, con los motivos que han ocasionado el incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanar la deficiencia detectada.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

4. PLAN DE COMUNICACIÓN

4.1. INTERNA

Dirigido a poner en comunicación a todos los miembros de la Dirección de Asistencia al Personal para así transmitir los proyectos de la Dirección a todos sus componentes y recibir de todos ellos la información necesaria para mejorar los servicios que se prestan. Para su realización se recogerán todas las aportaciones y sugerencias tanto por vía orgánica como en la dirección de correo electrónico: diaper@mde.es

4.2. EXTERNA: INTRANET

Este medio se constituye como la plataforma más ágil para presentar a todos los usuarios del Ejército de Tierra las noticias, ofertas, novedades que tienen relación con

las prestaciones que se generan desde la Dirección de Asistencia al Personal. Se incluyen en la dirección INTRANET DEFENSA /Ejército de Tierra / Asistencia al Personal /Noticias de interés.

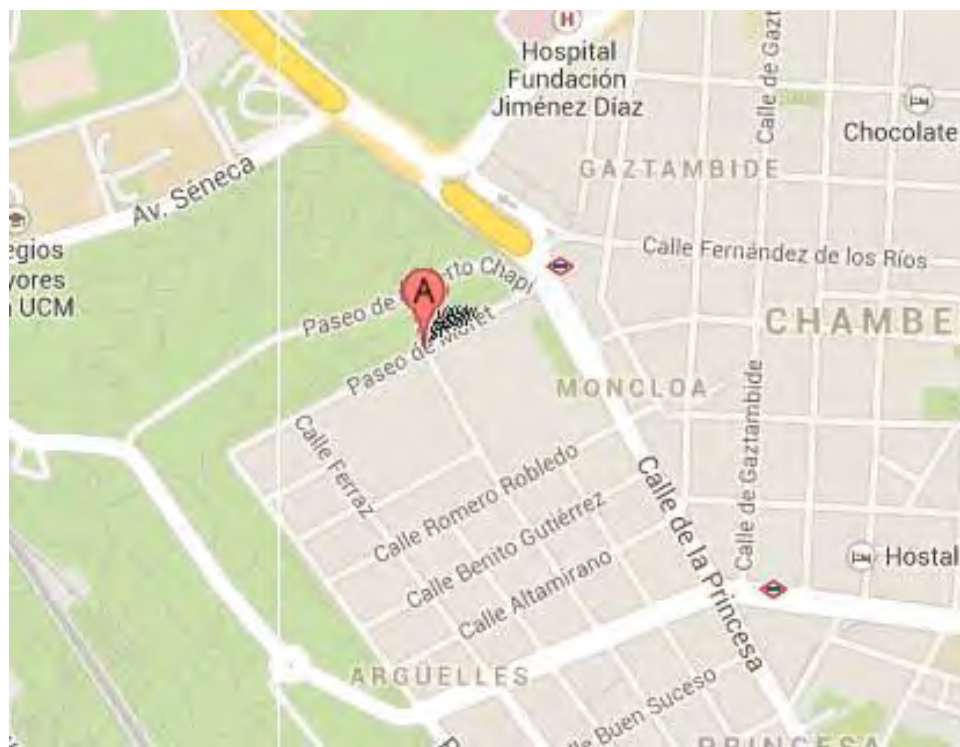
4.3. EXTERNA: INTERNET

Como medio de difusión de información a los usuarios de nuestros servicios, ampliando las posibilidades de comunicación y acercando la información de los servicios al personal sin acceso a la INTRANET desde las páginas WEB de los establecimientos de esta Dirección en INTERNET, así como publicidad en otras no oficiales.

5. INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

5.1. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS

- ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA



DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL PERSONAL
Secretaría Técnica (Área de Programación Seguridad y
Comunicación)
Paseo Moret nº3
28008- Madrid

FAX 91 5449795/91 5490548

Tlf. 91 4550560

Metro: Moncloa (Líneas 3, 6)

CARTA DE SERVICIOS

ESTABLECIMIENTO	Correo electrónico	Teléfono	Fax	Dirección	C.P.	LOCALIDAD
Dirección de Asistencia al Personal	diaper@mde.es	91.455.05.60	91.544.97.95	PASEO DE MORET, 3	28008	MADRID
Res. Mil. de Acción Social de Descanso "Archena"	archena@et.mde.es	968.68.82.30	968.68.82.32	C/ DEL EJERCITO ESPAÑOL, S/N	30600	ARCHENA
Res. Mil. de Acción Social de Descanso "Fernando Primo de Rivera"	fernandopr@et.mde.es	956.34.14.48	956.34.22.18	C/ MURO, 1	11404	JEREZ DE LA FRONTERA
Res. Mil. de Acción Social de Descanso "El Baluarte"	baluarte@et.mde.es	981.33.30.26	981.32.47.43	ROI, XORDO, S/N - PLAZA DE CANIDO, 2	15402	FERROL
Res. Mil. de Acción Social de Descanso "Héroes de Filipinas"	heroesfilipinas@et.mde.es	971.34.58.98	971.34.07.42	JUAN XICÓ, S/N	07820	IBIZA
Res. Mil. de Acción Social de Descanso "La Cortadura"	lacortadura@et.mde.es	956.24.22.00	956.24.23.00	AVDA. JOSE LEON DE CARRANZA, S/N	11011	CADIZ
Res. Mil. de Acción Social de Descanso "La Plana"	laplana@et.mde.es	964.73.84.00	964.28.53.05	AVDA DE FERRANDIS SALVADOR, 66	12100	CASTELLON
Res. Mil. de Acción Social de Descanso "Navacerrada"	navacerrada@et.mde.es	91.849.45.00	91.849.46.06	CTRA. M-601 KM 19,600	28470	CERCEDILLA
Res. Mil. de Acción Social de Descanso "Castañón de Mena"	castanonmena@et.mde.es	952.64.60.00	952.39.73.83	AVDA. LOPE DE VEGA, 2	29010	MALAGA
Res. Mil. de Acción Social de Descanso "Coronel Gallegos"	coronelgallegos@et.mde.es	985.19.64.70	985.19.64.76	TIRSO DE MOLINA, 3	33204	GIJON
Res. Mil. de Acción Social de Descanso "Fuerte Santiago"	fuertesantiago@et.mde.es	956.58.96.00	956.65.27.05	AV. CAPITAN ONTAÑÓN, 1 y 3	11202	ALGECIRAS
Res. Mil. de Acción Social "Virgen del Carmen"	virgendelcarmen@et.mde.es	91.364.60.00	91.462.99.34	CAMINO DE LOS INGENIEROS, 2	28047	MADRID
Res. Mil. de Acción Social de Atención a Mayores "Guadarrama"	guadarrama@et.mde.es	91.849.40.00	91.849.40.30	C/ PRADO DE LA VENTA, 2	28440	GUADARRAMA
Res. Mil. de Acción Social de Atención a Mayores "Perpetuo Socorro"	perpetuosocorro@et.mde.es	947.20.59.75	947.26.05.20	REINA LEONOR, S/N	09001	BURGOS
Res. Mil. de Acción Social de Estudiantes "Virgen de la Paz"	virgenpaz@et.mde.es	952.87.14.00	952.87.74.06	CARRETERA DE EL BURGO KM 1	29400	RONDA
Res. Mil. de Acción Social de Estudiantes "Virgen del Puerto"	virgenpuerto@et.mde.es	942.66.01.50	942.67.11.20	AVENIDA DE CARRERO BLANCO, 53	39740	SANTOÑA
Res. Mil. de Acción Social de Estudiantes "San Hermenegildo"	reshermenegildo@et.mde.es	954.42.02.11	954.42.03.00	AVENIDA DE LA BORBOLLA, 2	41004	SEVILLA
Residencia de Estudiantes del PAHUET "San Fernando"	rsanfernando@et.mde.es	91.360.23.40	91.360.23.45	C/ GENERAL RICARDOS, 175	28025	MADRID
Residencia de Estudiantes del PAHUET "Santiago"	rsantiago@et.mde.es	983.32.97.00	983.32.97.17	C/ MURO, 9	47004	VALLADOLID
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "Campolongo"	mcscmpo@interno.mde.es	986.86.94.00	986.86.94.29	FERNÁNDEZ LADREDA, S/N	36160	PONTEVEDRA
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "Santa Bárbara"	santabarbara@et.mde.es	987.22.76.58	987.27.68.36	AVDA. DE ASTURIAS, S/N	24008	LEÓN
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "Hípica de Logroño"	hipicalogrono@et.mde.es	941.24.74.89	941.24.62.73	AVDA. DE LA PLAYA, 4	26006	LOGROÑO
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "Paso Alto"	pasoalto@et.mde.es	922.59.64.00	922.59.75.19	AVDA. ANAGA, 4	38001	S/C DE TENERIFE
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "Es Forti"	esforti@et.mde.es	971.22.14.50	971.28.24.22	MIQUEL DELS SANTS OLIVER, 4	07011	PALMA DE MALLORCA
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "San Felipe"	sanfelipe@et.mde.es	971.36.35.34	971.35.27.39	SAN FELIPE	07720	CASTELL
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "Ceuta"	ejercitocceuta@et.mde.es	956.51.28.51	956.51.28.51	CAMOENS, 8	51001	CEUTA
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "Híspalis"	hispalis@et.mde.es	954.29.84.64	954.61.11.69	MARIA GALIANA S/N	41013	SEVILLA
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "Melilla"	hipica_melilla@et.mde.es	952.67.38.41	952.67.33.93	HEROES DE ALCANTARA, 2	52006	MELILLA
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "Torre D'En Pau"	torredenpau@et.mde.es	971.49.22.28	971.26.88.68	CALLE DEL FUERTE, S/N	07007	PALMA DE MALLORCA
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "La Dehesa"	ladehesa@et.mde.es	91.509.00.13	91.509.56.19	CTRA. DE EXTREMADURA, KM. 8,400	28024	MADRID
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "San Jorge"	sanjorge@et.mde.es	91.509.00.55	91.509.47.65	CRTA. DE EXTREMADURA, KM. 10,600	28024	MADRID
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "Alcalá"	hipica_alcala@et.mde.es	91.889.34.64	91.887.03.28	ROTONDA DE LA BRIGADA PARACAIDISTA, 2	28805	ALCALA DE HENARES
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "Rey Juan Carlos I"	rjuancarlos@et.mde.es	96.183.45.67	96.183.45.17	ARCHER Y ANA HUNTINGTÓN, 1	46004	VALENCIA
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "Sancha Brava"	sancha_brava@et.mde.es	924.26.70.55	924.26.70.55	CRTA. DE VALVERDE A LEGANÉS, KM. 4	06010	BADAJOS
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "Los Mondragones"	mondragones@et.mde.es	958.16.04.11	958.16.04.11	AVDA. FUERZAS ARMADAS, 6	18014	GRANADA
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "El Soto"	elsoto@et.mde.es	976.43.50.70	976.43.12.73	AVDA. DE LA ALMOZARA, S/N	50003	ZARAGOZA
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "La Ciudadela"	ciudadela@et.mde.es	948.25.36.47	948.17.33.63	TACONERA, S/N	31002	PAMPLONA
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "San Isidro"	sanisidro@et.mde.es	983.20.21.76	983.29.79.20	PÁRAMO DE SAN ISIDRO, S/N	47012	VALLADOLID
Centro Dep. y Sociocultural Mil. "La Deportiva"	ladeportiva@et.mde.es	947.24.54.00	947.24.54.11	AVDA. DE LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA, S/N	09007	BURGOS



ANEXO A: FORMULARIO DE QUEJA – SUGERENCIA



FORMULARIO de:

(MARCAR LO QUE PROCEDA)

QUEJA

SUGERENCIA

Control de entrada en la Oficina de Recepción

Control de entrada en Servicio de Destino

Fecha, receptor y sello

Fecha, receptor y sello

Los datos personales recogidos mediante este formulario serán tratados de forma confidencial y podrán ser registrados, en su caso, en ficheros automatizados titularidad del Ministerio de Defensa.

DATOS PERSONALES:

Nombre

Apellidos

Domicilio Bloque Escalera Piso

Provincia Código Postal

DNI/NIE/Pasaporte

Teléfono de contacto e-mail

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO:

Organismo donde se produjo la incidencia Fecha de la incidencia

Hora de la incidencia

QUEJA O SUGERENCIA:

A RELLENAR POR LA ADMINISTRACIÓN:

Código de la incidencia Incumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios SI NO

Fecha y firma del interesado

Ley Orgánica 09/2011 Derechos y deberes de los miembros de las Fuerzas Armadas **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.
Recibida la queja o la sugerencia, la unidad responsable de su gestión informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles (**artículo 16.1 del RD 951/2005**).

Importante: las quejas formuladas conforme a lo previsto en este real decreto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.