



EJÉRCITO DE TIERRA MANDO DE PERSONAL

DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL PERSONAL



CARTA DE SERVICIOS

2021 - 2024



PRESENTACIÓN.

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, personal retirado 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 apoya.

Mediante la información y difusión del nivel de calidad ofrecido, y la promoción de la participación activa del personal usuario 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.

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 personal receptor de nuestros servicios son las personas, en especial las que forman parte del Ejército de Tierra, 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.

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 personal militar.
- Apoyo a las familias del personal militar en operaciones.
- Asistencia a familias de personal herido y fallecido.
- Descanso vacacional en alojamientos internacionales.
- Alojamiento a personas mayores en Residencias de Acción Social de Asistencia a Mayores.
- Admisión en Centros Educación Infantil (CEI) en las Bases y Acuartelamientos.
- Gestión, administración y control de armas particulares del personal militar del Ejército de Tierra.
- Descanso vacacional en circuitos culturales internacionales.
- Campamentos de verano (nacionales e internacionales).
- 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 Socioculturales Militares.
- Ayudas de Acción Social.
- Descanso vacacional en Residencias de Acción Social de Descanso.
- Descanso vacacional en apartamentos nacionales.
- Información sobre ofertas de viajes/ocio.
- Alojamiento en Residencias de Estudiantes.
- Asistencia Religiosa.
- Becas de estudios.
- Trámite de seguros de carácter profesional.

DERECHOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

- Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga condición de personal 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 informado eficazmente, bien de forma directa y personalizada, o bien telemáticamente.

COMPROMISOS DE CALIDAD.

- 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 5 minutos.
- Las consultas electrónicas y personales serán tramitadas en el plazo máximo de 72 horas desde su recepción.
- Iniciar la atención presencial al personal interesado en el Servicio Central, en un tiempo no superior a 10 minutos después de acudir a la cita acordada.

INDICADORES DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

- 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 en un plazo máximo 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 consultas telefónicas atendidas con una espera inferior a 5 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.
- Porcentaje de personal atendido presencialmente en los Servicios Centrales con una demora inferior a los 10 minutos sobre la cita acordada.

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 del personal usuario con los servicios recibidos y las iniciativas para la mejora de la calidad.

El personal usuario podrá presentarlas en la forma y lugares señalados a continuación:

- De forma presencial:
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL PERSONAL.
Paseo Moret nº 3, 28008 Madrid.

También podrá tramitar su queja o sugerencia en cualquier establecimiento dependiente de esta DIAPER, así como en cualquier registro de la administración del Estado.

- Por medio de correo ordinario en la dirección anterior.
- Vía FAX 91 384 02 85.

Dispone del mismo formulario editable para su cumplimentación y descarga en el Portal web de la DIAPER en internet www.ejercito.defensa.gov.es/diaper/

En el plazo de 15 días hábiles, se informará al personal 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 del personal interesado.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

El personal 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).

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.

Las reclamaciones por el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en los artículos 32 al 37 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, (artículo 9. c, del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la

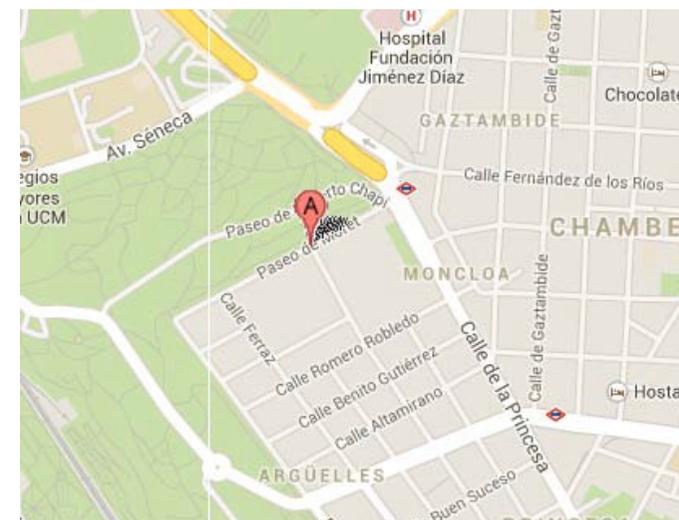
calidad en la Administración General del Estado).

DIRECCIONES.

Órgano responsable de la Carta

Dirección de Asistencia al Personal
Secretaría Técnica (Negociado de Seguridad, Comunicación y Colaboraciones).

Paseo de Moret, 3. 28008- Madrid
FAX 91 384 02 85
diaper@mde.es



Accesos:

Metro: Moncloa (Líneas 3, 4, 6 y 7).

Líneas de autobuses EMT: 1, 16, 44, 46, 61, 82, 83, 132, 133, 161, 162, N901, N906.

