

EJÉRCITO DE TIERRA

DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS



CARTA DE SERVICIOS 2024 - 2027



PRESENTACIÓN.

La ciudadanía, como usuaria del servicio que le facilita la Administración, tiene derecho tanto a conocer con detalle los servicios que se le puede ofrecer, como a recibirlos con la calidad exigible.

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 y dispone que las Cartas de Servicios formen parte del marco homogéneo, para desarrollar programas de calidad; a la vez que pretende el que el personal usuario de los servicios y la ciudadanía en general, dispongan de elementos para intervenir de manera más interactiva en la mejora de la Administración.

En este contexto, se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección de Asuntos Económicos del Ejército de Tierra (en adelante DIAE); siendo éste, el documento a través del cual se ha de informar al personal usuario sobre los servicios que gestiona dicha DIAE, así como de los compromisos de calidad que se han determinado como inherentes a la prestación de estos.

La Carta de Servicios plasma el empeño de toda la DIAE en la mejora continua de la gestión y por ende conseguir una administración más abierta, accesible, transparente y eficiente.

Los compromisos que se reflejan en esta Carta nos acercan a afianzar la propuesta de la DIAE en asumir y consolidar, desde abril de 2016 el compromiso de calidad al servicio del personal usuario, y quedan reflejadas en el «ESTILO DIAE».

PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS.

- Efectuar la programación y presupuestación, así como el control de las actividades incluidas en los Programas Funcionales cuyo Órgano de Programación sea la DIAE.
- Dirigir el Servicio Presupuestario 12 -Ejército de Tierra (en adelante ET)
- Realizar la elaboración técnica del Anteproyecto del Presupuesto y el escenario presupuestario del Servicio Presupuestario 12.
- Ejercer la Jefatura de Contabilidad del ET, en sus vertientes presupuestaria, financiera y analítica.
- Dirigir, coordinar y controlar el desarrollo de los cometidos generales del Sistema de Administración Económica, en materia de

contabilidad, presupuesto, gestión económica, contratación, indemnizaciones y retribuciones en el ámbito del ET.

- Asumir los cometidos que le corresponden como Centro de Responsabilidad de Gasto 121 -DIAE.
- Constituir la Unidad Administrativa Principal de Anticipo de Caja Fija en el ET, a la que está adscrita la Caja Pagadora del ET.

DERECHOS DEL PERSONAL USUARIO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

- Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga condición de persona interesada.
- Obtener copia sellada de la documentación que presente la persona interesada.
- Obtener resolución expresa y motivada de su solicitud en los plazos legalmente establecidos.

COMPROMISOS DE CALIDAD.

- Tramitar al siguiente día hábil 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 quince días hábiles desde su registro.
- Responder a las peticiones de información y consultas, en un plazo no superior a diez días hábiles desde su registro.
- Iniciar la atención presencial a la persona interesada en el servicio que lo contemple, en un tiempo no superior a diez minutos, después de acudir a la cita acordada.
- Atender las consultas telefónicas, en el servicio que lo contemple, con un tiempo de espera inferior a tres minutos.
- Las consultas electrónicas y personales serán tramitadas en el plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción.

INDICADORES DE CALIDAD.

- Número de documentación recibida en cualquiera de los órganos que componen la Dirección de la DIAE al siguiente día hábil desde su registro, y porcentaje sobre el total.
- Número de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de quince días hábiles desde su registro, y porcentaje sobre el total.
- Número de peticiones de información y consultas respondidas en un plazo

no superior a diez días hábiles desde su registro, y porcentaje sobre el total.

- Número de consultas presenciales atendidas en un tiempo no superior a diez minutos desde la cita acordada, y porcentaje sobre el total.
- Número de consultas telefónicas atendidas con un tiempo de espera inferior a tres minutos, y porcentaje sobre el total.
- Número de consultas electrónicas y personales tramitadas en el plazo inferior de cinco días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.

QUEJAS Y SUGERENCIAS.

La ciudadanía podrá formular sus quejas y sugerencias, expresar su satisfacción por los servicios recibidos, así como formular propuestas para mejorar la calidad, a través de la presentación del formulario disponible y que se adjunta como ANEXO en el documento matriz de esta Carta de Servicios por los siguientes procedimientos:

- Personalmente, en la dirección:
 - Dirección de Asuntos Económicos. Oficina de Calidad. Cuartel General del Ejército de Tierra.
 - Calle Prim, 6, 8. 28004 Madrid.
- Por correo postal dirigido a la dirección anterior.
- Por fax: 91 780 31 97
- Por correo electrónico dirigido a qadiae@et.mde.es deberá estar suscrita mediante firma electrónica de la persona interesada.

La ciudadanía recibirá constancia de su presentación a través del medio que indique y, en un plazo de quince días hábiles, se le contestará informándole de las actuaciones realizadas y medidas adoptadas.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido dicho plazo la persona interesada no hubiera obtenido respuesta, podrá dirigirse al Director de Asuntos Económicos a fin de conocer los motivos de la falta de contestación y, en el caso de que su contestación no sea satisfactoria, podrá elevarla a la persona titular de la Inspección de Servicios del Departamento, exigir las oportunas responsabilidades.

Las quejas 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 a la persona interesada en el procedimiento.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

El personal usuario que considere que la DIAE ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrá dirigir un escrito de reclamación a la unidad operativa responsable de la Carta de Servicios, estableciéndose las siguientes medidas de subsanación:

- El Director de la DIAE informará a la persona interesada, por carta de los motivos por los que el compromiso no pudo cumplirse, así como las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.
- Puesta en conocimiento de la Oficina de Calidad de la DIAE de cualquier incumplimiento de los compromisos adquiridos.

La Oficina de Calidad podrá verificar, mediante el procedimiento establecido al efecto, el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en esta Carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en el artículo 67 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en los artículos 32 a 37 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS.

Órgano responsable de la Carta: Dirección de Asuntos Económicos - Oficina de Calidad.

Cuartel General del Ejército de Tierra. Calle Prim, 8. 28004 MADRID.

Teléfono: 91 780 21 76 FAX: 91 780 31 97.

Correo electrónico: qadiae@et.mde.es

Accesos:

- **Metro:** Banco de España (L2), Chueca (L5).
- **Cercanías:** Recoletos (C1 / C2 / C7 / C8 / C10).
- **Autobús EMT:** 001, 1, 2, 5, 9, 10, 14, 15, 20, 27, 34, 37, 45, 51, 52, 53, 71, 74, 146, 150, 203, C03, E1.



Órganos periféricos:

- **Jefatura Intendencia Asuntos Económicos Centro:**
 - Gobierno Militar de Madrid.
 - Paseo de la Reina Cristina, 3. 28014 Madrid.
 - Teléfono: 917 74 17 00.
- **Jefatura Intendencia Asuntos Económicos Sur:**
 - Acuartelamiento La Borbolla.
 - Avenida de La Borbolla, 27, 29. 41013 Sevilla.
 - Teléfono: 954 23 40 11.
- **Jefatura Intendencia Asuntos Económicos Este:**
 - Capitanía General de Zaragoza.
 - Plaza de Aragón, 9. 50004 Zaragoza.
 - Teléfono: 976 72 22 00.
- **Jefatura Intendencia Asuntos Económicos Oeste:**
 - Acuartelamiento San Isidro.
 - Avenida de Soria, km 5. 47012 Valladolid.
 - Teléfono: 983 29 40 00
- **Jefatura Intendencia Asuntos Económicos de Operaciones:**
 - Acuartelamiento Atocha.
 - Paseo de las Atochas, 14. 15001 La Coruña.
 - Teléfono: 981 12 43 00.

AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA.

Esta Carta de Servicios se publica en el año 2024, con un periodo de vigencia de tres años desde la publicación de su aprobación en el Boletín Oficial del Estado.

DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS DEL EJÉRCITO DE TIERRA

