



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

ARMADA
ESPAÑOLA

Jefatura
de Personal

Carta de Servicios



Organismos de Apoyo al Personal

Febrero 2011

Índice

Información de carácter general y legal

I.	Presentación	3
II.	Datos identificativos y fines de los Organismos de Apoyo al Personal	4
III.	Principales servicios que prestan	5
IV.	Derechos del personal objeto de los servicios prestados en relación con los mismos	7
V.	Fórmulas de colaboración y participación del personal en la mejora de los servicios prestados	8
VI.	Normativa reguladora de las prestaciones y servicios	8
VII.	Quejas y sugerencias	9

Compromisos de Calidad

I.	Niveles de Calidad que se ofrecen	12
II.	Medidas que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio	13

Información de carácter complementario

I.	Direcciones postales, telefónicas y telemáticas donde se prestan los servicios	16
----	--	----

Información de carácter general y legal

I. Presentación

La Jefatura de Personal de la Armada publica la Carta de Servicios de los Organismos de Apoyo al Personal con la intención de exponer, de forma clara y sencilla, los servicios que prestan y los compromisos de calidad de éstos.

El 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, 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. En este sentido, resalta el papel fundamental de las mismas en la difusión de los compromisos de calidad de las unidades de la Administración entre los ciudadanos, y de cuáles son los esfuerzos de mejora emprendidos.

En línea con las últimas tendencias apuntadas en el citado Real Decreto, esta Jefatura de Personal ha asumido 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 gestión y asistencia integral del personal.

Se trata de fomentar la transparencia mediante la información y difusión del nivel de calidad ofrecido, y de promover la participación activa de los miembros de la Armada para que transmitan sus necesidades, expectativas, quejas, sugerencias o su grado de satisfacción con los servicios recibidos.

En este sentido, se orientarán todos los esfuerzos a que los Organismos de Apoyo al Personal 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 que sea cordial, cercano y personalizado.

Este nuevo compromiso por la calidad de los servicios supondrá un paso importante para la consolidación de la cultura de calidad emprendida en la Administración Militar.

II. Datos identificativos y fines de los Organismos de Apoyo al Personal

Los Organismos de Apoyo al Personal (OAP) son elementos subordinados al Almirante Jefe de Personal, que se constituyen como unidades administrativas con la función de garantizar, facilitar y agilizar el apoyo al personal en sus áreas geográficas de competencia.

Estos organismos asumieron las competencias relacionadas con el personal que los Almirantes Jefes de las Zonas Marítimas ejercían como autoridades territoriales.

Por Orden Ministerial 216/2004, de 30 de diciembre, se crearon las Oficinas de Apoyo al Personal Militar de las Fuerzas Armadas y se aprobaron las normas sobre su organización, estructura y cometidos.

La entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2005, de 17 de noviembre, de la Defensa Nacional, dejó sin efecto la organización territorial, sin excepciones. En su virtud, y por razones de homogeneidad, la Instrucción 50/2007, de 28 de marzo, del Almirante Jefe de Estado Mayor de la Armada, por la que se establece la dependencia orgánica de determinadas Unidades, Centros y Organismos de la Armada ubicados en el Archipiélago Canario, dispuso la constitución del Organismo de Apoyo al Personal en Las Palmas de Gran Canaria, bajo la dependencia orgánica del Almirante Jefe de Personal.

La experiencia adquirida en estos años motivó la promulgación de la Instrucción 83/2010 del AJEMA, de 21 de diciembre, por la que se reorganiza la estructura de los Organismos de Apoyo al Personal, remodelando su estructura interna y racionalizando los cometidos de cada una de sus secciones. Esta Instrucción, además, redistribuye los cometidos generales del ámbito de apoyo al personal en el área geográfica de Madrid.

Los Organismos de Apoyo al Personal, situados en San Fernando, Rota, Cartagena, Ferrol y Las Palmas de Gran Canaria, tienen como cometido principal proporcionar apoyo a los miembros de las Unidades Centros y Organismos de la Armada y a sus familias, así como facilitar las labores de gestión y administrativas del personal en reserva, retirado o en activo sin mando orgánico en sus áreas geográficas de responsabilidad.

En la actualidad, los Organismos mencionados en el párrafo anterior se encuentran ubicados en:

- a) San Fernando: en las antiguas dependencias de la Escuela de Aplicación de Infantería de Marina, excepto la REASPER, que se encuentra en la Residencia Logística de San Carlos.
- b) Rota: en la Base Naval de Rota.
- c) Cartagena: en el edificio de Servicios Generales, excepto la OFAP, que está ubicada en el Arsenal de Cartagena.
- d) Ferrol: en el edificio de Herrerías, excepto la OFAP, que se encuentra ubicada en el Arsenal de Ferrol (Antiguo cuartel de marinería).
- e) Canarias: en el Arsenal de las Palmas de Gran Canaria, excepto la REASPER, que está ubicada en la C/Carvajal 1.

Cada uno de los Organismos de Apoyo al Personal cuenta con una **Secretaría**, una **Jefatura de Integración y Reclutamiento**, compuesta por una Sección de Apoyo al Reclutamiento y una Oficina de Apoyo al Personal Militar (OFAP), así como una **Representación de Asistencia al Personal**.

III. Principales servicios que prestan

Secretaría

Auxilia directamente al Jefe del Apoyo al Personal y apoya administrativamente al resto de las Secciones y Oficinas. Entre otros, tiene asignados los cometidos de:

- a) Control y administración del personal en servicio activo pendiente de asignación de destino (SAPAD), en servicio activo no destinable (SANDE), en servicios especiales, en excedencia voluntaria y suspenso de funciones, prestándole el apoyo necesario, incluida la instrucción de expedientes psicofísicos.
- b) Gestión de pasaportes.
- c) Asistencia en la tramitación de expedientes de indemnización por traslado de residencia.
- d) Gestión de la Seguridad Social del personal civil.

Junto a la Secretaría, con excepción del OAP de Las Palmas de Gran Canaria, se ubica el personal encargado de la atención al público de la Sección de Indemnizaciones por Razón del Servicio de la Intendencia de su localidad.

Sección de Apoyo al Reclutamiento (SAR)

En la Sección de Apoyo al Reclutamiento se llevan a cabo las actividades relativas a la obtención del recurso humano, dentro de las responsabilidades asignadas a la Armada y sin menoscabo de las funciones encomendadas a las Delegaciones de Defensa en esta materia.

Dependen funcionalmente de esta Sección, en materia de su competencia, los Puntos de Información de las Comandancias y Ayudantías Navales.

Oficina de Apoyo al Personal Militar (OFAP)

Esta oficina desempeña los siguientes cometidos:

- a) Difunde información tanto de contenido profesional como general. Entre otros medios gestiona el sistema informático de información y consulta vigente en cada momento conforme a su procedimiento de utilización y sus correspondientes normas de funcionamiento (INFOTROPA).
- b) Facilita el asesoramiento profesional y general.
- c) Colabora en la gestión y coordinación de los cursos de formación de apoyo.
- d) Facilita información útil para la vida en las Unidades, Centros y Organismos, al personal de nueva incorporación.
- e) Gestiona, en su ámbito, los sistemas de incorporación laboral de los militares con una relación de servicio de carácter temporal, mediante la orientación laboral, difusión de ofertas de empleo e información sobre la gestión de empleo del Ministerio de Defensa.
- f) Promueve y organiza actividades de carácter social, cultural, deportivo y de ocio.
- g) Proporciona apoyo en la gestión de asuntos no oficiales.
- h) Da información y apoyo a las familias para servir de elemento de unión entre éstas y el personal embarcado y/o desplegado en operaciones, misiones maniobras o ejercicios fuera de la base.
- i) Apoya a la Sección de Reclutamiento en las actividades de divulgación, asesoramiento y comunicación.

j) Informa y asesora a extranjeros en materia de tarjetas de residencia, adquisición de la nacionalidad, reagrupación familiar y otros asuntos.

k) Atiende y orienta a las familias de los militares en caso de fallecimiento.

Representación de Asistencia al Personal (REASPER)

Esta oficina desempeña los cometidos de difundir información y tramitar las solicitudes para:

- a) Residencias Militares de descanso.
- b) Apartamentos vacacionales.
- c) Becas y ayudas económicas.
- d) Prestación Asistencial.
- e) Asesoramiento administrativo en defunciones.
- f) Guardería Grumete.
- g) Residencias militares de países OTAN (CLIMS).

IV. Derechos del personal objeto de los servicios prestados en relación con los mismos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los ciudadanos, en su relación con la Administración y por lo tanto el personal objeto de los servicios prestados por los Organismos de Apoyo al Personal, en general tienen los siguientes derechos:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.
- A obtener copia de los documentos que forman parte de los expedientes en los que tengan la condición de interesados.
- A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándolos junto con los originales, así como a la devolución de éstos salvo cuando los originales deban obrar en el expediente.
- A obtener información y orientación sobre los requisitos jurídicos que las disposiciones vigentes exigen para acceder a sus derechos.
- A ser auxiliados en la cumplimentación de las solicitudes.
- A formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- A obtener información rápida y veraz de manera presencial, telefónica, escrita o telemática.

- A ser tratados con respeto y deferencia.
- A la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en las bases de datos informáticos, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- A participar en la mejora de los servicios a través de la presentación de quejas y sugerencias.

V. Fórmulas de colaboración y participación del personal en la mejora de los servicios prestados.

Los usuarios podrán colaborar en la mejora de los servicios que ofrece el Organismo de Apoyo al Personal a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en el capítulo VII de esta Carta de Servicios.
- Mediante la expresión de sus opiniones en la encuesta de satisfacción (Anexo I) puesta a su disposición al finalizar el servicio prestado por las distintas Secciones del Organismo de Apoyo al Personal.
- Haciendo llegar al Organismo de Apoyo al Personal su opinión sobre el servicio prestado por cualquier otro medio.

VI. Normativa reguladora de las prestaciones y servicios

De carácter general

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999.
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

De carácter específico

- Ley Orgánica 5/2005, de 17 de noviembre, de la Defensa Nacional.
- Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la Carrera Militar.
- Ley 8/2006, de 24 de abril, de Tropa y Marinería.
- Ley 26/1999, de 9 de julio, de apoyo a la movilidad geográfica de los miembros de las Fuerzas Armadas.
- Real Decreto 1418/2005, de 25 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 991/2000, de 2 de junio, por el que se desarrolla la Ley

26/1999, de 9 de julio, de medidas de apoyo a la movilidad geográfica de los miembros de las Fuerzas Armadas.

- Real Decreto 1551/2004, de 25 de junio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Defensa.
- Real Decreto 912/2002, de 6 de septiembre, por el que se desarrolla la estructura básica de los Ejércitos.
- Orden DEF/3537/2003, de 10 de diciembre, por la que se desarrolla la estructura orgánica básica de los Ejércitos.
- Instrucción 83/2010, de 21 de diciembre del Almirante Jefe de Estado Mayor de la Armada, por la que se reorganiza la estructura de los Organismos de Apoyo al Personal.
- Instrucción permanente 01/2011, de 7 de febrero, del Almirante Jefe de Personal, por la que se regula el funcionamiento de los Organismos de Apoyo al Personal.

VII. Quejas y sugerencias

Según establece el artículo 15 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, se podrán formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio prestado por los Organismos de Apoyo al Personal, con objeto de recoger las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios recibidos y las iniciativas para la mejora de su calidad.

- Las quejas y sugerencias podrán realizarse de forma presencial, por correo postal o por medios telemáticos.
- Si se presentan por correo electrónico o a través de internet, deberán tener la firma electrónica del interesado.
- Si las quejas o sugerencias se realizan de forma presencial, el usuario rellenará y firmará el formulario establecido y podrá solicitar la ayuda para cumplimentarlo.
- En las dependencias de los Organismos de Apoyo al Personal existe un lugar en el que los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias que estará señalizado de forma visible y será de fácil acceso.
- Formulada la queja o sugerencia, el usuario recibirá constancia de su presentación.
- La unidad responsable de la tramitación deberá informar al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas, en el plazo máximo de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación. Este plazo podrá suspenderse cuando sea preciso solicitar al interesado las aclaraciones necesarias para la correcta resolución.

Existe un formulario normalizado para emitir las quejas (Anexo II), si bien puede ser utilizado cualquier otro formato o carta, siempre y cuando se presente por escrito, indicando en el mismo el nombre, apellidos y el domicilio del interesado, a efectos de notificaciones. Las quejas deben ser firmadas al final de la correspondiente hoja/escrito.

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.

Compromisos de calidad

I. Niveles de Calidad que se ofrecen

Los compromisos de los Organismos de Apoyo al Personal se dirigen a facilitar al personal de la Armada el ejercicio efectivo de sus derechos y a garantizar, a los usuarios de los servicios que se prestan, el eficaz cumplimiento de los objetivos específicos establecidos por los Organismos superiores y directivos de la Armada; reducir y, en todo caso, cumplir los plazos legalmente establecidos y mejorar de forma continua los servicios prestados.

Por lo expuesto se asumen los siguientes compromisos:

Agilidad en la gestión

Tramitar al día siguiente de su registro la documentación presentada.
Contestar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Atención e información presencial

Iniciar la atención presencial al interesado en un tiempo de espera inferior a 10 minutos.
Mantener actualizada la información ofertada, en el tablón de anuncios, al menos una vez por semana.

Atención e información por escrito

Contestar las peticiones y consultas recibidas en un plazo no superior a 7 días. Se excluyen aquellas que necesiten ser remitidas oficialmente a instancias superiores para consulta.

Atención e información por teléfono

A las consultas realizadas por esta vía se les dará atención inicial al momento. La respuesta a peticiones y consultas según los plazos del párrafo anterior.

Atención e información por Internet

El plazo de acuse de recibo a las solicitudes de información general que se realicen telemáticamente a las distintas direcciones de correo electrónico que se reseñan en los apartados de direcciones postales, telefónicas y telemáticas (Sección de Información de Carácter Complementario) no será superior a 2 días, contados desde el día siguiente a su petición. La respuesta, conforme a lo indicado en los párrafos anteriores.

II. Medidas que facilitan el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio

Los componentes de los Organismos de Apoyo al Personal están imbuidos en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con los principios de legalidad, imparcialidad, independencia y objetividad. También se ha apostado por implantar sistemas normalizados de gestión de calidad, gestión medioambiental y de ahorro de energía.

Los Organismos de Apoyo al Personal están aplicando medidas que facilitan el acceso a los servicios y mejoran las condiciones de su prestación.

Las actuaciones en las instalaciones responderán a criterios de calidad espacial, material y ambiental, adecuándose progresivamente a los requisitos exigidos por la normativa vigente en materia de seguridad y salud laboral con:

- Dependencias amplias y cómodas
- Señalización y accesos adecuados
- Supresión de barreras arquitectónicas

Para asegurar el respeto a la igualdad de trato entre hombres y mujeres

Analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

Para facilitar el acceso a los servicios de los Organismos de Apoyo al personal

Disponer de oficinas de atención pública en los Organismos de Apoyo al Personal, que garanticen el fácil acceso a ellas por parte de los usuarios, adaptándolas para que las unidades orgánicas que las componen reúnan las siguientes condiciones ambientales, materiales y espaciales que faciliten un entorno adecuado para la comunicación:

- Fácilmente identificables y visibles
- Imagen institucional definida e inconfundible
- Sin barreras arquitectónicas o soluciones alternativas
- Diseño funcional, sencillo y cómodo

Lograr la plena accesibilidad a los servicios de atención e información para las personas con discapacidad, eliminando barreras de comunicación, facilitándoles los servicios y las gestiones que precisen realizar en los Organismos de Apoyo

al Personal, mediante la existencia de documentos e impresos con formatos alternativos, utilizando tipografía grande o ampliada. Como alternativa, se contará con personal de apoyo para facilitar su cumplimentación.

Para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios de los Organismos de Apoyo al Personal

Disponer de personal suficientemente formados en el régimen jurídico de los servicios prestados por la Administración Militar y en las imprescindibles habilidades de comunicación para la atención al público, que atenderán a los usuarios de acuerdo con los siguientes criterios de comportamiento:

- Amabilidad, respeto y cortesía
- Atención y trato individualizado
- Receptividad
- Escucha activa
- Lenguaje comprensible
- Adecuación a las actitudes y aptitudes de los usuarios
- Respeto a la confidencialidad
- Resolución, en el menor tiempo posible y sin errores, de las cuestiones planteadas

Redactar las comunicaciones escritas con un lenguaje claro, directo y comprensible, siguiendo los criterios y recomendaciones del Manual de Estilo y el Manual de Imagen Institucional de la Administración General del Estado. Además, en los escritos se indicará, claramente, el asunto de que se trate, la unidad administrativa que lo gestiona, el domicilio de ésta y los números de teléfono y de fax a donde se pueden dirigir los interesados para obtener más información o pedir aclaración.

**INFORMACIÓN DE
CARÁCTER
COMPLEMENTARIO**

Direcciones postales, telefónicas y telemáticas donde se prestan los servicios

Organismo de Apoyo al Personal en Cartagena

- SECRETARÍA, SECCIÓN DE APOYO AL RECLUTAMIENTO (SAR) Y REPRESENTACIÓN DE ASISTENCIA AL PERSONAL:

Dirección postal:

Calle Muralla del Mar, núm. 10
30290 Cartagena-Naval

Teléfonos:

Secretaría.....968127238 / Fax 968127197
968567638 / 968127132
Sección de Apoyo al Reclutamiento.....968127131 / Fax 968127228
968127061
Representación Asistencia al Personal...968127367 / Fax 968127099
968567708

Correo electrónico:

Secretaría
oap-secretaria-cartagena@fn.mde.es
Sección de Apoyo al Reclutamiento
infosubdirec_sarcart@fn.mde.es
Representación Asistencia al Personal
reasper_cartagena@fn.mde.es

- OFICINA DE APOYO AL PERSONAL (OFAP):

Dirección postal:

Arsenal Militar - Calle Real, s/n
Residencia MTM "San Pedro"
30290 Cartagena-Naval

Teléfonos:

Información.....968567768
Documentalista.....968127410
Apoyo a las familias.....968127414 / 680407066 (24 h.)
Fax.....968127299

Correos electrónicos:

ofapar201@fn.mde.es
apoyo-familia-cartagena@fn.mde.es
infosubdirec_ofapcart@fn.mde.es

Organismo de Apoyo al Personal en San Fernando

- SECRETARÍA, SECCIÓN DE APOYO AL RECLUTAMIENTO SAR) Y OFICINA DE APOYO AL PERSONAL (OFAP):

Dirección postal:

Paseo Capitán Conforto, s/n.
Antigua Escuela de Aplicación de Infantería de Marina
11100 San Fernando (Cádiz)

Teléfonos:

Secretaría.....956599321 / 956599320
Sección de Apoyo al Reclutamiento.....956599348 / Fax 956599419
Oficina de Apoyo al Personal (OFAP)..... 956545528/ 956599038
Fax 956599300
Asistencia (24 horas).....628129921

Correos electrónicos:

Secretaría
secretariaoapsanfernando@fn.mde.es
Sección de Apoyo al Reclutamiento
infosubdirec_sarsanfer@fn.mde.es
reclutamientooapsanfernando@fn.mde.es
Oficina de Apoyo al Personal (OFAP)
ofapar301@mdef.es
infosubdirec_ofapsanfer@fn.mde.es

- REPRESENTACIÓN DE ASISTENCIA AL PERSONAL:

Dirección postal:

Residencia Logística de Oficiales "San Carlos"
Población Militar de San Carlos
Paseo Capitán Conforto, s/n.
11100 San Fernando (Cádiz)

Teléfonos:

Atención al público.....956599115 / Fax 956599115
Oficina de asuntos generales.....956545191

Correo electrónico:

reasperoapsanfer@fn.mde.es

Organismo de Apoyo al Personal en Rota

- SECRETARÍA, JEFATURA DE INTEGRACION Y RECLUTAMIENTO, SECCIÓN DE APOYO AL RECLUTAMIENTO (SAR), OFICINA DE APOYO AL PERSONAL (OFAP) Y REPRESENTACIÓN DE ASISTENCIA AL PERSONAL:

Dirección postal:

BASE NAVAL DE ROTA
(Antiguo edificio del REM)
11530 Rota-Naval (Cádiz)

Teléfonos:

Secretaría.....956826760 / Fax 956826759
956826765 / Fax 956826762
Jefatura de integración y reclutamiento...956826843/Fax
956826800
Sección de apoyo al reclutamiento.....956826906/Fax 956826800
Oficina de Apoyo al Personal (OFAP).....956826890 / Fax 956826890
Representación Asistencia al Personal...956568187 / Fax 956568190
Emergencias (24 h.).....660982612

Correos electrónicos:

Secretaría
oap-rota-secretaria@fn.mde.es
Sección de Apoyo al Reclutamiento
infosubdirec_sarrot@fn.mde.es
Oficina de Apoyo al Personal (OFAP)
ofap601@fn.mde.es
infosubdirec_ofaprot@fn.mde.es
Representación Asistencia al Personal
reasper_rota@fn.mde.es

Organismo de Apoyo al Personal en Ferrol

- SECRETARÍA, SECCIÓN DE APOYO AL RECLUTAMIENTO (SAR) Y REPRESENTACIÓN DE ASISTENCIA AL PERSONAL:

Dirección postal:

Centro "Herrerías", Cantón de Molins, s/n
15490 Ferrol-Naval (La Coruña)

Teléfonos:

Secretaría.....981336099 / Fax 981336472
981336090 / Fax 981336401
Unidad periférica de gestión y afiliación....981336401
Sección de apoyo al reclutamiento.....981336294 /Fax 981336355
Representación de asistencia al personal....981338955/Fax
981336232

Correo electrónico:

Secretaría:
Grupo2619@interno.mde.es
Sección de Apoyo al Reclutamiento
infosubdirec_sarfer@fn.mde.es
Representación Asistencia al Personal
reasperferrol@fn.mde.es

- OFICINA DE APOYO AL PERSONAL (OFAP):

Dirección postal:

Arsenal Militar de Ferrol - Cuartel de Marinería
15490 Ferrol-Naval (La Coruña)

Teléfonos:

Información.....981336199 // 981336431
Emergencias. Canal familias (24 horas)....660624895
Fax.....981336402

Correo electrónico:

ofapar101@fn.mde.es
infosubdirec_ofapfer@fn.mde.es

Organismo de Apoyo al Personal en Las Palmas de Gran Canaria

- SECRETARÍA, SECCIÓN DE APOYO AL RECLUTAMIENTO (SAR) Y OFICINA DE APOYO AL PERSONAL (OFAP):

Dirección postal:

León y Castillo 310
35007 Las Palmas de Gran Canaria

Teléfonos:

Secretaría.....928443093 / Fax 928443093
Jefe Secretaria.....928443448
Sección de Apoyo al Reclutamiento.....928443103 / Fax 928443103
928443410
Jefe SAR.....928443179
Oficina de Apoyo al Personal (OFAP)....928443451 / 928443449
Jefe OFAP.....928443178

Teléfono de Urgencias para personal EMBARCADO servicio 24 horas
629203013

Correos electrónicos:

Secretaria
secretariaoaplaspalmas@fn.mde.es
Sección de Apoyo al Reclutamiento
infosubdirec_sarcan@fn.mde.es
Oficina de Apoyo al Personal (OFAP)
ofapar401@fn.mde.es
infosubdirec_ofapcan@fn.mde.es
info401@fn.mde.es

- REPRESENTACIÓN DE ASISTENCIA AL PERSONAL:

Dirección postal:

C/ Carvajal, 1 (Esquina Avenida Marítima)
35004 Las Palmas de Gran Canaria

Teléfonos:

Información.....928242217 / Fax 928292148

Correo electrónico:

reasperlaspalmas@fn.mde.es

ANEXOS



MINISTERIO
DE DEFENSA

ORGANISMO DE APOYO AL PERSONAL.

ARMADA
JEFATURA DE PERSONAL
DIRECCION DE PERSONAL

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN.

ANEXO I

Para mejorar continuamente la calidad en la prestación de nuestro servicio, solicitamos su colaboración cumplimentando este sencillo cuestionario de evaluación. El O.A.P. tendrá en cuenta sus opiniones, valoraciones y sugerencias, ya que son de gran importancia para satisfacerle.

SU CONSULTA HA SIDO SOLICITADA EN:

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | SECRETARIA – TRÁMITES SAPAD / SANDE |
| <input type="checkbox"/> | SECRETARÍA – TRAMITACIÓN PASAPORTES / TRASLADOS RESIDENCIA |
| <input type="checkbox"/> | SECCION APOYO AL RECLUTAMIENTO |
| <input type="checkbox"/> | OFAP |
| <input type="checkbox"/> | REPRESENTACIÓN DE ASISTENCIA AL PERSONAL |

CALIFIQUE LAS SIGUIENTES CUESTIONES SEGÚN SU GRADO DE SATISFACCIÓN: (valorar de 0 a 5)

Instalaciones	<input type="checkbox"/>	0.- No aplicable
Trato personal	<input type="checkbox"/>	1.- Muy malo
Trato Telefónico	<input type="checkbox"/>	2.- Malo
Utilidad de la información recibida	<input type="checkbox"/>	3.- Regular
Rapidez	<input type="checkbox"/>	4.- Bueno
Satisfacción general	<input type="checkbox"/>	5.- Muy bueno

SUGERENCIAS Y MEJORAS

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO II



**MINISTERIO
DE DEFENSA**

LIBRO N°
de formularios de quejas y sugerencias

FORMULARIO N°

FORMULARIO DE
QUEJA
SUGERENCIA

Control de entrada en
la Oficina de recepción

Fecha, receptor y sello

Control de entrada en el
Servicio de destino

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 del Interior. Para ejercer el derecho de acceso, rectificación y cancelación podrán dirigirse a la Inspección de Servicios correspondiente del Ministerio del Interior (*).

DATOS PERSONALES

Nombre

Apellidos

Domicilio Bloque Escalera Piso

Municipio

Provincia Código Postal

DNI/NIE/PASAPORTE

Teléfono de contacto E-mail

DATOS DE LA UNIDAD

Organismo donde se produjo la incidencia Fecha de la incidencia

Hora de la incidencia

Ejemplar para...

MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIA

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).

En los supuestos de falta de contestación puede dirigirse a la Inspección de Servicios correspondiente del Ministerio del Interior (*).

A RELLENAR POR LA ADMINISTRACIÓN

Código de la incidencia Incumplimiento de compromisos de Carta de Servicios: Si No

Fecha y firma del interesado

(*)

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.