



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

EJÉRCITO DE TIERRA

MANDO DE PERSONAL

DIRECCIÓN DE
ASISTENCIA AL
PERSONAL



CARTA DE SERVICIOS

EJÉRCITO DE TIERRA 2021-2024





CARTA DE SERVICIOS

CARTA DE SERVICIOS

**DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL PERSONAL
EJÉRCITO DE TIERRA 2021 – 2024**

PÁGINA INTENCIONADAMENTE EN BLANCO



ÍNDICE

1.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.

1.1.- PRESENTACIÓN.

1.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.

1.2.1.- GENERAL DIRECTOR.

1.2.2.- SECRETARÍA TÉCNICA.

1.2.3.- SUBDIRECCIÓN DE APOYO AL PERSONAL.

1.2.4.- SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CENTROS.

1.2.5.- SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL.

1.2.6.- INTERVENCIÓN CENTRAL DE ARMAS.

1.2.7.- CENTROS DE ACCIÓN SOCIAL.

1.3.- PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS.

1.4.- DERECHOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

1.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL USUARIO EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

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

1.6.1.- DE CARÁCTER GENERAL.

1.6.2.- DE CARÁCTER ESPECÍFICO.

1.7.- TRÁMITE DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

2.- NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD.

2.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN.

2.2.- MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, Y MEJORAN LAS CONDICIONES DEL SERVICIO.

2.3.- SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, CON LOS QUE CUENTA LA ORGANIZACIÓN.

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

3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

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

4.- PLAN DE COMUNICACIÓN.

4.1.- INTERNA.

4.2.- EXTERNA: INTRANET.

4.3.- EXTERNA: INTERNET.

5.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.



CARTA DE SERVICIOS

5.1.- DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS.

5.1.1.- RESIDENCIAS DE DESCANSO DEPENDIENTES DE LA DIAPER.

5.1.2.- RESIDENCIAS MILITARES DE ESTUDIANTES DEPENDIENTES DE LA DIAPER.

5.1.3.- RESIDENCIAS DE ESTUDIANTES GESTIONADAS POR LA EMPRESA SIRESA CAMPUS S.L.

5.1.4.- RESIDENCIAS DE ATENCIÓN A MAYORES GESTIONADAS POR CLÍNICA MADRID.

5.1.5.- INFORMACIÓN DE CENTROS DEPORTIVOS SOCIO-CULTURALES DEL E.T.

ANEXO A: FORMULARIO DE QUEJA – SUGERENCIA.



CARTA DE SERVICIOS

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 Servicios se integrarán dentro del conjunto de acciones sucesivas, impulsadas desde el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, para construir una nueva Administración que sitúe al personal administrado en el centro de sus decisiones.

La Carta de Servicios de la Dirección de Asistencia al Personal del Ejército de Tierra (en adelante 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 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.

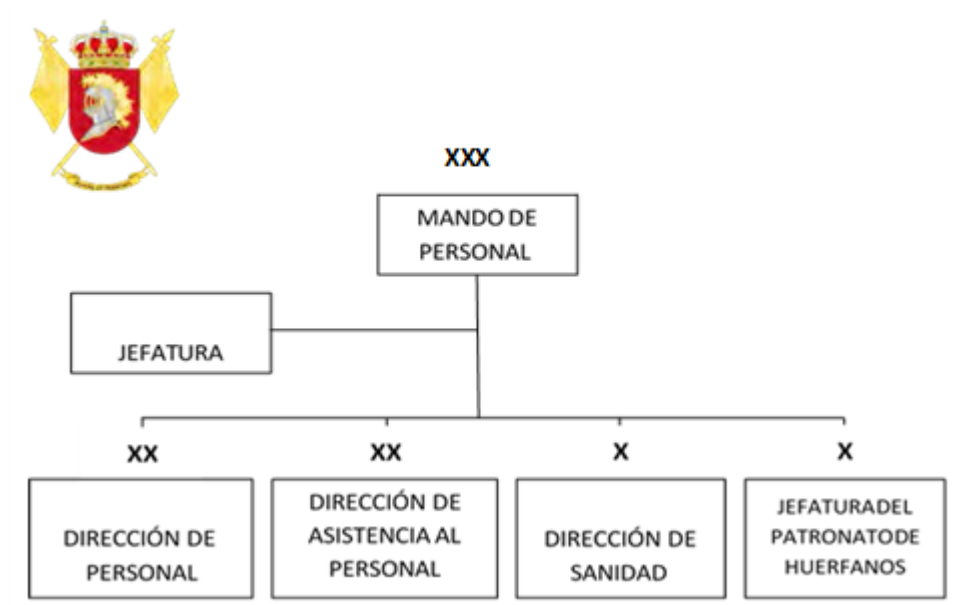
En este sentido, se orientarán todos los esfuerzos a que las diferentes Subdirecciones y Secciones que conforman la Dirección introduzcan en la forma de prestar sus servicios, similares estándares de calidad acordes con los que rigen en la Administración General del Estado, con un trato hacia el personal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

El espíritu de servicio es el principio fundamental en el que se sustenta el trabajo que realiza el personal de la DIAPER, teniendo muy presente que quienes receptionan 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.



1.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.

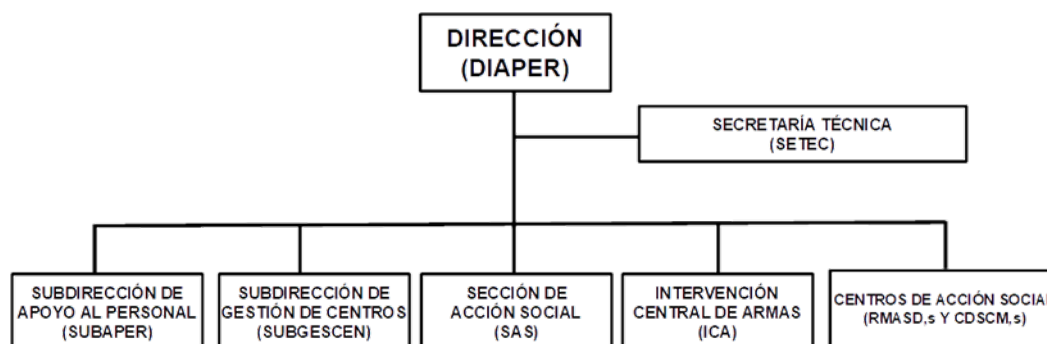
La Dirección de Asistencia al Personal se encuadra en el Mando de Personal del Ejército de Tierra que depende directamente del Jefe de Estado Mayor del Ejército.



Es el órgano responsable de la gestión, administración y control en materias de acción social y apoyo al personal y a sus familias, así como de las prestaciones sociales conforme a la normativa vigente. También es responsable de la dirección global en el ámbito del Ejército de Tierra en materia de calidad de vida, promoción educativa y reintegración al mundo 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 (en adelante SIMADE).

La estructura orgánica de la DIAPER es la siguiente:

- Dirección.
- Secretaría Técnica (en adelante SETEC).
- Subdirección de Apoyo al Personal (en adelante SUBAPER).
- Subdirección de Gestión de Centros (en adelante SUBGECEN).
- Sección de Acción Social (en adelante SAS).
- Intervención Central de Armas (en adelante ICA).
- Centros de Acción Social (en adelante CAS).



1.2.1.- GENERAL DIRECTOR.

El Mando de la Dirección de Asistencia al Personal es desempeñado por un general de división del Ejército de Tierra que ejercerá el mando de la Dirección de Asistencia al Personal de la que dependen el órgano de dirección (en adelante OD) y los Centros de Acción Social constituidos por las residencias militares de acción social y los centros deportivos y socioculturales militares. 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.

Es el principal órgano de apoyo al mando del Director de Asistencia al Personal, responsable de proporcionarle los elementos de juicio necesarios para fundamentar sus decisiones, traducir éstas en órdenes y velar por su cumplimiento. Como consecuencia de lo anterior, realiza actividades de planeamiento, información, análisis, desarrollo, difusión, coordinación, inspección y control.

Coordina, inspecciona y controla las actividades asignadas a la Dirección de Asistencia al Personal de todos los CAS dependientes de ella. Realiza la programación, coordinación y control en materia de recursos financieros, infraestructura, recursos humanos, seguridad, comunicación, asuntos institucionales y acciones de cooperación.

Asimismo, es responsable de la elaboración de la normativa precisa para el funcionamiento del SIPE en el ámbito de sus responsabilidades. Presta apoyo administrativo al personal del Servicio de Asistencia Religiosa de las FAS (en adelante SARFAS) que desarrolla sus cometidos específicos en el Ejército de Tierra (en adelante E.T.).

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



CARTA DE SERVICIOS

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.

La persona titular de la Secretaría Técnica, con categoría de Coronel DEM, es la persona encargada 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.
- Negociado de Programación, Personal y Núcleo Soporte Informático.
- Negociado de Comunicación, Seguridad y Colaboraciones.
- Negociado de Presupuestación y Gestión del Recurso Financiero.
- Negociado de Asuntos Generales.
- Negociado de Propiedades, Medio Ambiente e Infraestructura.

1.2.3.- SUBDIRECCIÓN DE APOYO AL PERSONAL.

Es el órgano responsable del análisis, programación, ejecución, administración y control de todas las acciones que en 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 E.T. 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 es el órgano responsable de la gestión, administración y control de todos los



Centros Deportivos Socioculturales y Residencias Militares de Acción Social que dependen orgánicamente de la Dirección de Asistencia al Personal.

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:

- Sección de Infraestructuras y Recursos Materiales.
- Sección de Prestaciones y Usuarios.
- Sección de Control.

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, personas viudas y personal huérfano, 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.

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.

Asimismo, realiza el control y supervisión del cumplimiento del Reglamento de Armas (Real Decreto 137/1993 de 29 de enero, modificado por el Real Decreto 726/2020 de 4 de agosto) y de las Instrucciones y Normas derivadas para su aplicación en las Fuerzas Armadas.

Constituye el órgano superior consultivo en la materia en el ámbito del E.T., asesorando a sus Autoridades, Unidades, Centros y Organismos.

Representa al E.T. en la Comisión de Consulta Permanente de Intervenciones de Armas.

1.2.7.- CENTROS DE ACCIÓN SOCIAL.

Los Centros de Acción Social, dependientes orgánicamente del Director de Asistencia al Personal, están constituidos por el conjunto de residencias militares de acción social y centros deportivos y socioculturales militares con los que cuenta la Dirección de Asistencia al Personal, 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.



CARTA DE SERVICIOS

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

1.4.- DERECHOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

En general, todos los destinatarios de los servicios que se prestan por esta Dirección, tiene los derechos reconocidos en los artículos 12, 13 y 14 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento de Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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



CARTA DE SERVICIOS

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, el personal usuario 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 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 informados eficazmente, bien de forma directa y personalizada, o bien telemáticamente.

1.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL USUARIO EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

El personal usuario podrá colaborar en la mejora de los servicios que ofrece la DIAPER a través de los siguientes medios:

- Mediante formularios de satisfacción del personal administrado en determinadas áreas.
- Haciendo llegar al personal 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.

1.6.1.- DE CARÁCTER GENERAL.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- 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 Ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros y por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

1.6.2.- DE CARÁCTER ESPECÍFICO.

- Ley 26/1999, de 9 de julio, de apoyo a la movilidad geográfica de los miembros de las Fuerzas Armadas.
- Ley 8/2006, de 24 de abril, de Tropa y Marinería.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la Carrera Militar.
- Ley Orgánica 9/2011, de 27 de julio, de derechos y deberes de los miembros de las Fuerzas Armadas.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas,

modificado por el Real Decreto 726/2020, de 4 de agosto.

- Real Decreto 96/2009, Reales Ordenanzas para las Fuerzas Armadas, de 6 de febrero de 2009.
- Real Decreto 726/2020 de 4 de agosto, por el que se modifica el Reglamento de Armas, aprobado por Real Decreto 137/1993, de 29 de enero.
- Orden Ministerial 81/1993 de 29 de julio (modificada por OM 279/2001 de 27 de diciembre) por la que se aprueba las Instrucciones para la aplicación del Reglamento de Armas en las Fuerzas Armadas.
- Orden Ministerial 0216/2004 Por la que se crean las Oficinas de Apoyo al Personal (OFAP) de las FAS.
- Orden Ministerial 1459/2015, de 13 de julio, Plan de Acción Social del Personal Militar.
- 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).
- Instrucción 0041/2008 Donde se establecen las Normas sobre los Criterios de admisión en los Centros de Educación Infantil, modificada por la Instrucción 75/2008 (BOD 191 de 29 de septiembre).
- Instrucción Técnica 0009/2012 del MAPER. Régimen Jurídico y de funcionamiento de los Centros Deportivos Socioculturales Militares del E.T.
- 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 E.T.
- Instrucción Técnica 0011/2019 del MAPER. Apoyos del Sistema de Personal en caso de fallecimiento o herido, sea o no en acto de servicio.



- Instrucción Técnica del Mando de Personal 0011/2017 sobre Trámite Administrativo para la Tenencia y Uso de armas de propiedad particular del personal del E.T.

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

La persona titular del derecho de usuario será la única autorizada para elevar propuestas, peticiones, consultas, quejas o recursos a la Dirección de la Residencia o Autoridades superiores, según proceda. Para ello, las Residencias tendrán a disposición del personal usuario un Libro de Hojas de Quejas y Sugerencias que será facilitado por la DIAPER a las Residencias.

El personal usuario de los servicios podrá presentar su queja o sugerencia en las formas y lugares señalados a continuación: de forma presencial; personalmente en la Dirección de Asistencia al Personal:

Dirección de Asistencia al Personal, Paseo Moret, 3. Madrid 28008; por medio de correo ordinario dirigido a la dirección anterior; Vía FAX: 91/3840285. Vía correo electrónico en la dirección: diaper@mde.es.

También podrá tramitar su queja o sugerencia, en establecimientos dependientes de la Administración General del Estado.

Para la presentación de quejas y sugerencias existe un formulario normalizado que se incluye en el Anexo A. Dispone del mismo formulario editable para su cumplimentación y descarga en el Portal web de la DIAPER en internet www.ejercito.defensa.gob.es/diaper/.



CARTA DE SERVICIOS

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 y sugerencia y esté firmado.

En caso de usar medios electrónicos será necesaria la firma electrónica de la persona interesada u otro documento que demuestre fehacientemente que la persona usuaria que redacta la queja y/o sugerencia es la persona titular de derecho con potestad para editar y firmar dichos documentos.

En el plazo de 20 días hábiles, se informará a la persona interesada de las actuaciones realizadas y medidas adoptadas, en su caso, previos los informes que se estime necesario recabar.

Si transcurrido dicho plazo la persona interesada no hubiera obtenido respuesta o en caso de que su contestación no sea satisfactoria, podrá elevarla a la persona titular del Área de Organización y Métodos del Departamento y exigir las oportunas responsabilidades, en Paseo de la Castellana, 109, 28071 Madrid, email: organizacionymetodos@oc.mde.es (Artículo 16.3 del R. D. 951/2005).

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.



CARTA DE SERVICIOS

2.- NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD.

2.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN.

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

- Tramitar al día siguiente 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 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.

2.2.- MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, Y MEJORAN LAS CONDICIONES DEL SERVICIO.

La plantilla de la Dirección de Asistencia al Personal desarrolla 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, CON LOS QUE CUENTA LA ORGANIZACIÓN.

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 el personal usuario.

La política medioambiental emana de la regulación del Ministerio de Defensa desarrollándose

las normas y compromisos, por parte de la persona titular de la Secretaría de Estado de Defensa que este concepto comprende.

La Instrucción Técnica 0010/2013 Gestión de Residuos en el Ejército de Tierra de la 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 E.T. 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 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.
- 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 DEL PERSONAL USUARIO EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS”, de esta Carta de Servicios.



CARTA DE SERVICIOS

3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.



CARTA DE SERVICIOS

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

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).

DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL PERSONAL

Secretaría Técnica (Negociado de Seguridad, Comunicación y Colaboraciones)

Paseo Moret, 3. 28008 Madrid

FAX 91 384 02 85

Tif. 91 455 05 60

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, 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).



CARTA DE SERVICIOS

4.- PLAN DE COMUNICACIÓN.



4.1.- INTERNA.

Dirigido a poner en comunicación a toda la plantilla 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 todo el personal usuario de las FAS 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.

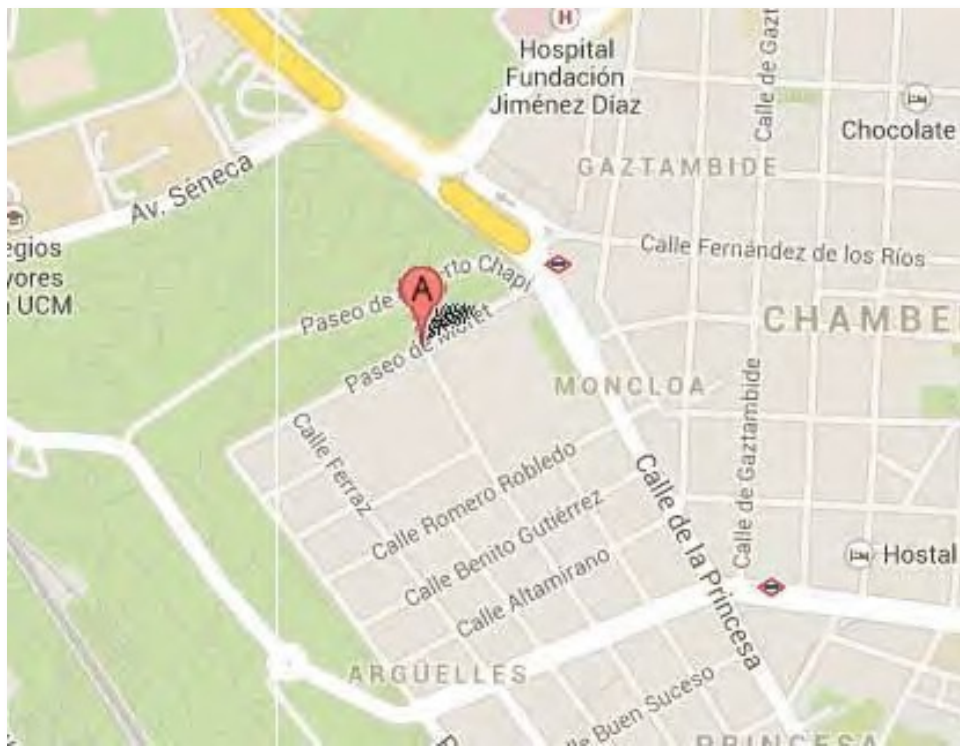
Como medio de difusión de información al personal usuario de nuestros servicios, ampliando las posibilidades de comunicación y acercando la información de los servicios al personal sin acceso a la INTRANET desde las páginas WEB de los establecimientos de esta Dirección en INTERNET, así como publicidad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



CARTA DE SERVICIOS

5.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

5.1.- DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS.



- ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL PERSONAL.

Secretaría Técnica (Negociado de Seguridad, Comunicación y Colaboraciones) Paseo Moret, 3.

28008 Madrid.

FAX 91 384 02 85.

Teléfono 91 455 05 60.

Metro: Líneas 3, 4, 6 y 7.

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

Cercanías: C-1, C-7 y C-10.

5.1.1.- RESIDENCIAS DE DESCANSO DEPENDIENTES DE LA DIAPER.

LOCALIDAD (PROVINCIA)	NOMBRE Y DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX	CORREO ELECTRÓNICO	OBSERVACIONES
GIJÓN (ASTURIAS)	CORONEL GALLEGOS. Calle Tirso de Molina, 1 y 3. 33204 Gijón (Asturias)	985196470 8836470	985334620	coronelgallegos@et.mde.es	Categoría B.
FERROL (A CORUÑA)	EL BALUARTE. Calle Roi Xordo, s/n. 15402 El Ferrol (A Coruña)	981333026 8873306	981324743 8873307	baluarte@et.mde.es	Categoría B.
JEREZ DE LA FRONTERA (CÁDIZ)	FERNANDO PRIMO DE RIVERA. Calle Muro, 1-3. 11404 Jerez de la Frontera. Cádiz.	956341448 8852650	956342218 8852658	fernandopr@et.mde.es	Categoría B.
ALGECIRAS (CÁDIZ)	FUERTE SANTIAGO. Avenida Capitán Ontañón, 1 y 3. 11202 Algeciras (Cádiz)	956589600 8857600	956652705 8857550	fuertesantiago@et.mde.es	Categoría B.
CÁDIZ	LA CORTADURA. Glorieta De Cortadura, 2. 11011 Cádiz	956242200 8832200	956294878	lacortadura@et.mde.es	Categoría A.
IBIZA	HÉROES DE FILIPINAS-NÚCLEO. "SAN ANTONIO" (B), Calle de Cervantes, 23. 07820 Sant Antoni de Portmany. Islas Baleares	971345898 8833650	971340742 8833689	heroesfilipinas@et.mde.es	Categoría A.
IBIZA	HÉROES DE FILIPINAS-NÚCLEO. "EL SOTO" Calle Camí de Sa Bereneda s/n. 07800 Ibiza Islas Baleares	971306840 8878700	971398611 8878722	heroesfilipinas@et.mde.es	Categoría A.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

EJÉRCITO DE TIERRA

MANDO DE PERSONAL

DIRECCIÓN DE
ASISTENCIA AL
PERSONAL

CARTA DE SERVICIOS

RESIDENCIAS DE DESCANSO DEPENDIENTES DE LA DIAPER.

LOCALIDAD (PROVINCIA)	NOMBRE Y DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX	CORREO ELECTRÓNICO	OBSERVACIONES
MAHÓN MENORCA (ILLES BALEARS)	MAHÓN. Plaza de la Explanada 22. 07703 Mahón Islas Baleares	971361550 8837350	971368305	residenciamahon@et.mde.es	Categoría B.
PALMA DE MALLORCA (ILLES BALEARS)	MALLORCA. Calle Miguel de los Santos Oliver 10. 07011 Palma de Mallorca Islas Baleares	971497000	971497168 8836168	esforti@et.mde.es	Categoría A.
CASTELLÓN DE LA PLANA (CASTELLÓN)	LA PLANA NUCLEO A (LA PLANA). Avenida. Ferrandis Salvador, 66. 12100 El Grao de Castellón	964738400 8837400	964285305 8837575	laplana@et.mde.es	Categoría A.
CASTELLÓN DE LA PLANA (CASTELLÓN)	LA PLANA NUCLEO B (CASTALIA). Avenida. Benicasim, 2. 12004 Castellón	964738400 8837400	964285305 8837575	laplana@et.mde.es	Categoría B.
CERCEDILLA (MADRID)	NAVACERRADA. Carretera N-601, km 19,600. Puerto de Navacerrada. 28470 Cercedilla (Madrid)	918494500 8804500	918494629 8804629	navacerrada@et.mde.es	Categoría B.
MÁLAGA	TENIENTE GENERAL CASTAÑÓN DE MENA NUCLEO A (CASTAÑÓN DE MENA). Avenida Lope de Vega, 2. 29010 Málaga	952646000 8850000	952397383	castanonmena@et.mde.es	Categoría A.
MÁLAGA	TENIENTE GENERAL CASTAÑÓN DE MENA NUCLEO C (NUESTRA SEÑORA DE LUJÁN). Camino Agropecuario de Realenga, 2. 29140 Churriana (Málaga)	952646000 8850000	952397383	castanonmena@et.mde.es	Categoría A.

RESIDENCIAS DE DESCANSO DEPENDIENTES DE LA DIAPER.

LOCALIDAD (PROVINCIA)	NOMBRE Y DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX	CORREO ELECTRÓNICO	OBSERVACIONES
MÁLAGA	TENIENTE GENERAL CASTAÑÓN DE MENA NUCLEO B (REYES CATÓLICOS). Paseo Marítimo Ciudad de Melilla, 10. 29016 Málaga.	952122250 8852250	952122256 8852256	reyescatolicos@et.mde.es	Categoría B.
SANTOÑA (CANTABRIA)	VIRGEN DEL PUERTO. Avenida de Carrero Blanco, 53. 39740 Santoña Cantabria	942628578	942671120 8870120	virgenpuerto@et.mde.es	Categoría A.
QUART DE POBLET (VALENCIA)	REY JUAN CARLOS I. Carretera Nacional III Madrid-Valencia, Km.345, 8. 46930 Quart de Poblet (Valencia)	961534320 8834650	961534325 8834655	residencia_militar_rey_juan_carlos@et.mde.es	Categoría A.
TENERIFE	PASO ALTO. Avenida de Anaga, 4. 38001 Santa Cruz de Tenerife	922596400	922597519 8899819	pasualto@et.mde.es	Categoría A.
LEON	SANTA BÁRBARA. Avenida de Asturias 22. 24008 León	987227654 8876534	987223693 876533	santabarbara@et.mde.es	Categoría B.
ARCHENA (MURCIA)	ARCHENA. Avenida Residencia Militar, 2. 30600 Archena (Murcia)	968688230 8857230	968688232 8857232	archena@et.mde.es	Categoría A.

Nota: Estas Residencias están autorizadas para el personal de la categoría de Oficial, Suboficial y Tropa.

5.1.2.- RESIDENCIAS MILITARES DE ESTUDIANTES DEPENDIENTES DE LA DIAPER.

LOCALIDAD (PROVINCIA)	NOMBRE Y DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX	CORREO ELECTRÓNICO	OBSERVACIONES
RONDA (MÁLAGA)	VIRGEN DE LA PAZ, Carretera El Burgo, Km 1,200. 29400 Ronda (Málaga)	952871400 8857400	952877406	virgenpaz@et.mde.es	Personal Militar Profesional de Tropa y Marinería. Preparación Academias Militares.
SANTOÑA (CANTABRIA)	VIRGEN DEL PUERTO Avenida de Carrero Blanco, 53. 39740 Santoña Cantabria	942660150 8878350	942671120 8870120	virgenpuerto@et.mde.es	Personal Militar Profesional de Tropa y Marinería. Preparación Academias Militares
SEVILLA	SAN HERMENEGILDO. Avenida de la Borbolla, 2. 41004 Sevilla	954420211 8856341	954532710	reshermenegildo@et.mde.es	Mixta.
VALLADOLID	SANTIAGO. Calle del Muro, 9. 47004 Valladolid	983329700 8807700	983329717 8807717	rsantiago@et.mde.es	Propiedad Patronato de Huérfanos del Ejército de Tierra. Mixta.

5.1.3.- RESIDENCIAS DE ESTUDIANTES GESTIONADAS POR LA EMPRESA SIRESA CAMPUS S.L.

LOCALIDAD (PROVINCIA)	NOMBRE Y DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX	CORREO ELECTRÓNICO	OBSERVACIONES
BARCELONA	"Barcelona Diagonal", Calle Capità Arenas, 52-56. 08034 Barcelona	900 649 169		barcelonadiagonal@resa.es	
GRANADA	"Emperador Carlos V", Calle Profesor Vicente Callao, 3 Campus Universitario Cartuja. 18011 Granada	958 187 000	958 161 500	carlosv@resa.es	
MADRID	"Vallehermoso", Calle Juan Vigón, 21. 28003 Madrid	900 649 169		vallehermoso@resa.es	
SALAMANCA	"Hernán Cortés" Calle San Vicente, 103-139. 37007 Salamanca.	923 610 400	923 612 820	hernancortes@resa.es	
VALENCIA	"Damiá Bonet" Campus del Tarongers, Calle Serpis, 37. 46022 Valencia	962 050 500	963 279 091	damiabonet@resa.es	

5.1.4.- RESIDENCIAS DE ATENCIÓN A MAYORES GESTIONADAS POR CLÍNICA MADRID.

LOCALIDAD (PROVINCIA)	NOMBRE Y DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX	CORREO ELECTRÓNICO	OBSERVACIONES
BURGOS	NUESTRA SEÑORA DEL PERPETUO SOCORRO, Calle de la Reina Leonor s/n. 09001 Burgos	900901960 653784127		clinicamadrid1@hotmail.com	Admite Residentes
GUADARRAMA (MADRID)	GUADARRAMA Calle Prado de la Venta, 2. 28440 Guadarrama Madrid	900901960 653784127		clinicamadrid1@hotmail.com	Admite Residentes

**5.1.5.- INFORMACIÓN DE CENTROS DEPORTIVOS SOCIO-CULTURALES DEL E.T.
CENTROS DEPORTIVOS SOCIO-CULTURALES DEL E. T. (EN ADELANTE CDSCMET).**

LOCALIDAD	NOMBRE Y DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX	CORREO ELECTRÓNICO	OBSERVACIONES
ALCALÁ DE HENARES MADRID	CDSCMET "Alcalá" Rotonda de la BRIPAC, 2. 28805 Alcalá de Henares	918893464	918830728	hipica_alcala@et.mde.es	
BADAJOS	CDSCMET "Sancha Brava" Carretera de Valverde de Leganés, km 4 06010 Badajoz	924248259	924268796	sancha_brava@et.mde.es	
BURGOS	CDSCMET "La Deportiva" Avenida de la Constitución, s/n. 09007 Burgos	947245400	947245411	ladeportiva@et.mde.es	
CEUTA	CDSCMET "Ceuta" Núcleo Centro Cultural de los Ejércitos, Calle CAMOENS, 8. 51001 Ceuta	956522210	956524920	ejercitosceuta@et.mde.es	
CEUTA	CDSCMET "Ceuta" Núcleo Infanta Elena Calle San Amaro, 35. 51001 Ceuta	956517609	956524920	infantaelena@et.mde.es	No se admite a personal Oficial

CENTROS DEPORTIVOS SOCIO-CULTURALES DEL E. T.

LOCALIDAD	NOMBRE Y DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX	CORREO ELECTRÓNICO	OBSERVACIONES
GRANADA	CDSCMET "Los Mondragones". Avenida de las Fuerzas Armadas, 6. 18014 Granada	958160411	958152791	mondragones@et.mde.es	
LEÓN	CDSCMET "Santa Bárbara" Carretera de Asturias, 22. 24008 León	987227658	987276836	santabarbara@et.mde.es	
LOGROÑO	CDSCMET "Hípica de Logroño". Avenida de la Playa, 4. 26006 Logroño	941247489	941246273	hipicalogrono@et.mde.es	
MADRID	CDSCMET "La Dehesa" Carretera de Extremadura, km. 8,800. 28024 Madrid	915090013	915065619	ladehesa@et.mde.es	No se admite a personal Suboficial y de Tropa
MADRID	CDSCMET "San Jorge" Carretera Extremadura, km 10,600. 28024 Madrid	915090055	915094765	sanjorge@et.mde.es	No se admite a personal Tropa Permanente y con Compromiso de Larga Duración.
MELILLA	CDSCMET "Melilla" Núcleo General Bañuls CALLE Héroes de Alcántara, 2. 52006 Melilla	952673841	952673393	hipicamelilla@et.mde.es	No se admite a personal de Tropa.
MELILLA	CDSCMET "Melilla" Núcleo Cabo Noval Paseo Marítimo Mir Berlanga, 31. 52006 Melilla	952672721	952699729	hipicamelilla@et.mde.es	No se admite a personal Oficial y Suboficial.

CENTROS DEPORTIVOS SOCIO-CULTURALES DEL E. T.

LOCALIDAD	NOMBRE Y DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX	CORREO ELECTRÓNICO	OBSERVACIONES
PALMA DE MALLORCA	CDSCMET "Mallorca" Núcleo Es Forti Calle Miguel de los Santos Oliver, 8. 07011 Palma de Mallorca.	971221436 971221437	971221441	esforti@et.mde.es	
PALMA DE MALLORCA	CDSCMET "Mallorca" Núcleo Torre d'en Pau Calle del Fuerte, s/n. Coll d'en Rabassa. 07007 Palma de Mallorca				
PALMA DE MALLORCA	CDSCMET "Mallorca" Núcleo Illetas Carretera Cala Comptesa, s/n. 07184 Calviá.				
PAMPLONA	CDSCMET "La Ciudadela" Jardines de la Taconera, s/n. 31001 Pamplona	948198900	948197246	ciudadela@et.mde.es	
PONTEVEDRA	CDSCMET "Campolongo" Calle do Espincelo, 3. 36003 Pontevedra	986869400	986869429	campolongo@et.mde.es	
SANTA CRUZ DE TENERIFE	CDSCMET "Paso Alto" Avenida Anaga,(Fco la Roche) 4. 38001 Santa Cruz de Tenerife	922596400	922597519	pasualto@et.mde.es	
SEVILLA	CDSCMET "Hispalis" Calle María Galiana, 3-6. 41013 Sevilla	954298464	954611025	hispalis@et.mde.es	

CENTROS DEPORTIVOS SOCIO-CULTURALES DEL E. T.

LOCALIDAD	NOMBRE Y DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX	CORREO ELECTRÓNICO	OBSERVACIONES
VALENCIA	CDSCMET "Valencia" Núcleo "Reina Sofía" Calle San Antonio, s/n. 46110 Godella (Valencia)	963900094	963639127	reinasofia@et.mde.es	No se admite a personal Oficial
VALENCIA	CDSCMET "Valencia" Núcleo: "Rey Juan Carlos I - Sala de Armas" Calle Archer y Ana Huntington, 1. 46004 Valencia	961834513 961834514	961834517	rjuancarlos@et.mde.es	TROPA/GUARDIA CIVIL CON CONSIDERACIÓN DE SUBOFICIAL
VALENCIA	CDSCMET "Valencia" Núcleo "Rey Juan Carlos I Avenida Comarques del País Valencià, 2 (Carretera N-III km .345,800) 46.930 Quart de Poblet (Valencia)	961534320 961534324	961534325		
VALLADOLID	CDSCMET "San Isidro" Calle Páramo de San Isidro, 1A. 47012 Valladolid	983206300	983297920	sanisidro@et.mde.es	
ZARAGOZA	CDSCMET "El Soto" Avenida de la Almozara, 60. 50003 Zaragoza	976435070	-	elsoto@et.mde.es	



CARTA DE SERVICIOS

ANEXO A: FORMULARIO DE QUEJA – SUGERENCIA.



FORMULARIO de:

(MARCAR LO QUE PROCEDA)

QUEJA

SUGERENCIA

Control de entrada en
la Oficina de Recepción
Fecha

Persona receptora y sello

Control de entrada en
Servicio de Destino
Fecha

Persona receptora 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 y Apellidos

Domicilio

 Bloque Escalera Piso

Localidad

Código Postal

 Provincia

DNI/NIE/Pasaporte

Teléfono de contacto

 e-mail

DATOS DE ESTABLECIMIENTO:

Organismo donde

Fecha de la incidencia

se produjo 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 de la persona interesada

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 a la persona interesada de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles (artículo 16.1 del RD 951/2005).

En caso de incumplimiento, la persona interesada podrá dirigirse a la persona titular del Área de Organización y Métodos del Departamento, en Paseo de la Castellana, 109, 28071 Madrid, email: organizacionymetodos@oc.mde.es.

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.