GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE DEFENSA

EJÉRCITO DE TIERRA

DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS



CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS DEL EJÉRCITO DE TIERRA

2024 - 2027

CALIDAD ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La Dirección de Asuntos Económicos (en adelante DIAE) asume de forma decidida el compromiso de llegar a ser una Unidad de referencia por la calidad de los servicios que presta y por la forma de prestarlos, admitiendo la mejora continua y el grado de satisfacción del personal usuario interno y externo de la Unidad.

Edita: Ministerio de Defensa: Secretaría General Técnica. NIPO 083-24-082-7. Depósito Legal M 7024-2024. Maqueta e imprime: Ministerio de Defensa

ÍNDICE.

1. Información de carácter general y legal.

1.1. Presentación.

1.2. ESTILO DIAE.

1.3. Datos identificativos y fines.

1.4. Principales servicios prestados:

1.5. Derechos del personal usuario en relación con los servicios.

1.6. Fórmulas de colaboración o participación de la ciudadanía y personal usuario.

1.7. Normativa reguladora de los principales servicios:

1.8. Quejas y sugerencias.

2. Compromisos de la calidad.

3. Indicadores de calidad.

4. Medidas que aseguran la igualdad de género y mejoran las condiciones del servicio.

4.1. Para asegurar la igualdad de género.

4.2. Para facilitar el acceso a la DIAE.

4.3. Para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios.

5. Sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

5.1. Sistemas Normalizados de gestión de calidad.

5.2. Política Medioambiental.

5.3. Prevención de Riesgos Laborales.

6. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.

7. Información de carácter complementario.

7.1. Órgano responsable de la Carta.

7.2. Medios de acceso y transporte.

7.3. Direcciones donde se prestan los servicios.

7.3.1. Órganos periféricos:

7.4. Año de publicación y periodo de vigencia.

8. ANEXO. FORMULARIO DE QUEJA/SUGERENCIA.

1. Información de carácter general y legal.

1.1. Presentación.

La ciudadanía, como usuaria del servicio que les 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, 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 servicios formen parte del marco homogéneo, para desarrollar programas de calidad; a la vez que pretende 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, en el año 2016 se creó la Carta de Servicios de la DIAE, renovada con posterioridad en el año 2020, 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 seguir afianzando la propuesta de la DIAE en asumir y consolidar, desde el año 2016, el compromiso de calidad al servicio del personal usuario, y esos objetivos quedan reflejadas en el «ESTILO DIAE».

1.2. ESTILO DIAE.

El compromiso de aportar al Servicio una mejora continua a través de acciones eficaces, responsables y transparentes que identifiquen a todo el personal de esta Dirección hacia un fin común, se materializa en un estilo de comportamiento que se basa en los siguientes principios:

Economía: Arte de administrar los recursos económico-financieros de la forma más conveniente y provechosa para asegurar el éxito sostenido.

Seguridad: Compromiso de cumplimiento de la obligación de privacidad respecto a los datos de carácter personal que se solicitan o se tratan para la prestación de los servicios.

Transparencia: Se obtiene a través de la obligación activa de la DIAE, reconociendo y garantizando el acceso a la información de relevancia económica y presupuestaria así como las estadísticas.

Integridad: Entereza y rectitud en la conducta, actuando de acuerdo con los principios y valores éticos, que sirvan de marco a una actuación natural, sencilla y ecuánime.

Liderazgo: Creación y mantenimiento, por parte del estamento directivo de la DIAE, de un ambiente interno que favorezca que todo el personal de la Dirección se involucre al máximo en conseguir los objetivos que se determinen.

Oportunidad: Agilidad y celeridad que deben tener los procesos del servicio para llegar de forma eficiente y eficaz en el tiempo a satisfacer las necesidades que constituyen el objeto del mismo.

Decisión: Cualidad de elegir en todos y en cada uno de los estamentos de la DIAE implicados en la gestión y cada uno a su nivel, en un entorno de completa información, entre un conjunto de acciones posibles aquella que proporcione el resultado idóneo.

Innovación: Desarrollo de nuevas técnicas para lograr una mejora en la calidad de los servicios existentes, así como nuevas formas de presentación de los servicios al personal usuario.

Actitud: Disposición o comportamiento ante el trabajo diario. La DIAE cuenta con personas positivas, creativas y resolutivas que mantienen una actitud diligente frente a la burocracia y a los rigurosos plazos de tiempo que exige la gestión económico-financiera. Esta actitud nos proporciona un avance y mejora del espíritu de servicio que sentimos en nuestro interior tal y como nuestro himno nos exige « *Trázame imperiosa la ruta del deber».*

Eficiencia: El personal de la DIAE emplea de forma óptima los recursos, buscando siempre el logro de los cometidos mediante el uso de los medios más adecuados a nuestro alcance y obteniendo la mayor satisfacción o utilidad para nuestras Unidades Centros y Organismos.

La DIAE afronta con ilusión el seguir cumpliendo con estos principios y con la misión de administrar el recurso económico financiero, con dedicación y trabajo en equipo, para optimizar el rendimiento de los medios puestos a disposición del Ejército español.

1.3. Datos identificativos y fines.

La DIAE es el órgano del Apoyo a la Fuerza responsable, en el ámbito del Ejército de Tierra (en adelante ET), de la dirección, gestión, administración y control del recurso financiero puesto a disposición del ET, tanto para recursos presupuestarios como extrapresupuestarios, las retribuciones, la contratación y la contabilidad. Le corresponde también la elaboración técnica del anteproyecto de presupuesto y la centralización de toda la información, tanto sobre la previsión y ejecución de los programas como del presupuesto, así como la administración de los recursos financieros que tenga asignados y la de los no asignados a otros órganos.

Depende funcionalmente de la Dirección General de Asuntos Económicos del Ministerio de Defensa, bajo la coordinación de la persona titular de la Secretaría de Estado de Defensa.

El Sistema de Administración Económica (en adelante SAE) es el instrumento mediante el cual el General de Ejército Jefe de Estado Mayor del Ejército de Tierra (en adelante GE. JEME) administra, controla y gestiona los recursos económicos puestos a disposición del ET El Director de Asuntos Económicos dirige el SAE por delegación del GE. JEME, de quien depende directamente y a quien asesora en estas materias. El SAE está constituido por los medios humanos y materiales, normas y procedimientos que aseguran su adecuado funcionamiento.

La DIAE, como Órgano de Apoyo a la Fuerza directamente dependiente del GE. JEME, se articula en los siguientes órganos, tal como se recoge en la Instrucción 14/2021, de 08 de marzo, del Jefe de Estado Mayor del Ejército de Tierra, por la que se desarrolla la organización del Ejército de Tierra, y en la Instrucción General 03/14 «Sistema de Administración Económica» (Instrucción General 03/14):

- Secretaría Técnica.
- Secretaría Institucional del Cuerpo de Intendencia.

- Suboficialía Mayor.
- Subdirección de Contabilidad y Presupuesto.
- Subdirección de Gestión Económica y Contratación.
- Jefatura de Intendencia de Asuntos Económicos Centro.
- Jefatura de Intendencia de Asuntos Económicos Sur.
- Jefatura de Intendencia de Asuntos Económicos Este.
- Jefatura de Intendencia de Asuntos Económicos Oeste.
- Jefatura de Intendencia de Asuntos Económicos de Operaciones.
- También dependen de la DIAE tres órganos colegiados, con las funciones y cometidos que les asigna la normativa específica de cada uno de ellos:
  - Junta de Contratación del Ejército de Tierra.
  - Junta Secundaria de Enajenaciones y Liquidadora de Material del Ejército de Tierra.
  - Mesa de Contratación del Ejército de Tierra.

1.4. Principales servicios prestados:

- Proporcionar asesoramiento económico-financiero al GE. JEME.
- Proporcionar a los órganos correspondientes del Ministerio de Defensa (en adelante MINISDEF) y al Estado Mayor del Ejército de Tierra los datos económico-financieros necesarios para facilitar el Planeamiento Militar y el de los Recursos.
- Proponer la elaboración de normativa de carácter general en el ámbito de su competencia.
- Dirigir, coordinar y controlar el desarrollo de los cometidos generales del SAE, en materia de contabilidad, presupuesto, gestión económica, contratación, indemnizaciones y retribuciones en el ámbito del ET, proponiendo y elaborando para ello la normativa necesaria.
- Elaborar y emitir la Normativa Técnica que afecte a varias áreas funcionales o al conjunto global del SAE.
- Coordinar la elaboración de normativa técnica relacionada con dicho sistema y que afecte a una única área funcional.

- Efectuar la programación y presupuestación, así como el control de las actividades incluidas en los Programas Funcionales cuyo Órgano de Programación sea la DIAE.
- Administrar y coordinar la explotación de los Sistemas de Información de Administración Económica en el ámbito del ET.
- Dirigir el Servicio Presupuestario 12 -Ejército de Tierra.
- 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.
- Llevar a cabo las Inspecciones Técnicas a los distintos Órganos del SAE pertenecientes a su Red de Apoyo, así como a los Órganos inmediata y funcionalmente dependientes de la propia DIAE y dirigir y coordinar las Revistas Técnicas.
- Dirigir y coordinar las visitas de inspección de ejecución y control del gasto 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.
- Proponer la composición técnica de las Secciones Económico-Administrativas de los contingentes del ET activados como consecuencia de su empleo fuera del territorio nacional.

1.5. Derechos del personal usuario en relación con los servicios.

Los reconocidos en el artículo 13.e de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Los que se contemplan en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Los regulados en la Instrucción 167/1999, de 24 de junio, sobre la tramitación de procedimientos administrativos en el ámbito del Ministerio de Defensa.

En general, el personal, en relación con los servicios prestados tiene los siguientes derechos:

- 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.
- A identificar a las Autoridades y personal de la DIAE que les atienda o que tramiten los expedientes en los que sean parte.
- Obtener ayuda en el cumplimiento de los impresos necesarios para el acceso a las prestaciones gestionadas por la DIAE.
- Formular alegaciones y presentar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- Obtener resolución expresa y motivada de su solicitud en los plazos legalmente establecidos.
- Interponer recursos y reclamaciones contra las resoluciones que considere lesivas para sus intereses legítimos.
- No aportar documentos que ya se encuentren en poder de la DIAE o que no sean exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate.
- Al acceso a los archivos y registros de la DIAE en los términos que se establecen en la Constitución y en las leyes (artículo 13.i de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Recibir un trato con respeto y consideración por el personal militar y civil de la DIAE, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Cualesquiera otros que les reconozca la Constitución y las leyes (artículo 13.i de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

1.6. Fórmulas de colaboración o participación de la ciudadanía y personal usuario.

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

- Mediante formularios de satisfacción del personal administrado en determinada áreas.
- Haciendo llegar al personal responsable del servicio prestado su opinión, a través de los cauces establecidos específicamente para este fin por la Oficina de Calidad de la DIAE.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo establecido en este documento.

1.7. Normativa reguladora de los principales servicios:

- Ley Orgánica 09/2011, de 27 de julio, de derechos y deberes de los miembros de las Fuerzas Armadas.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- 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.
- 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.
- Instrucción 167/1999, de 24 de junio, sobre tramitación de procedimientos en el ámbito del Ministerio de Defensa.
- Real Decreto 1314/2005, de 4 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de retribuciones del personal de las Fuerzas Armadas y modificaciones posteriores.
- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General presupuestaria y sus modificaciones posteriores.
- Orden de 1 de febrero de 1996 por la que se aprueba la Instrucción de operatoria contable a seguir en la ejecución del gasto del Estado, modificada por Orden HAP/538/2015, de 23 de marzo y sus modificaciones posteriores.
- Orden EHA/1037/2010, de 13 de abril, por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad Pública y sus modificaciones posteriores.
- Orden EHA/3067/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la Instrucción de contabilidad para la Administración General del Estado, modificada por Orden HAP/538/2015, de 23 de marzo y sus modificaciones posteriores.

1.8. 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 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 al número de teléfono: 917803197.
- Por correo electrónico dirigido a qadiae@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 contestará informando 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 del Área de Organización y Métodos del Departamento y exigir las oportunas responsabilidades (artículo 16.3 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):

- Dirección postal: Paseo de la Castellana, 109; 28071 Madrid.
- Correo electrónico: organizacionymetodos@oc.mde.es

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.

2. Compromisos de la calidad.

Los servicios que se recogen en esta Carta se prestarán conforme a los siguientes compromisos:

- 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.

3. Indicadores de calidad.

Para evaluar los servicios prestados y el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, la DIAE ha establecido los siguientes indicadores referidos a:

- 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 máximo de cinco días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.

4. Medidas que aseguran la igualdad de género y mejoran las condiciones del servicio.

El personal componente de la Dirección de Asuntos Económicos desarrolla su actividad profesional de acuerdo con los principios expuestos en el estilo DIAE.

Se observarán las actuaciones orientadas a lo 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.

Las instalaciones de esta Dirección responden a los criterios de calidad espacial, material y ambiental, adecuadas a los requisitos exigidos en la normativa vigente en materia de seguridad y salud laboral.

4.1. Para asegurar la igualdad de género.

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

4.2. Para facilitar el acceso a la DIAE.

Las dependencias de la DIAE reúnen las condiciones ambientales, materiales y espaciales que faciliten un entorno adecuado para la comunicación:

- Fácilmente identificables y visibles.
- Imagen institucional definida e inconfundible.
- Con facilidad de acceso.
- Sin mostradores y ventanillas
- Diseño funcional, sencillo y cómodo.

A nivel periférico la DIAE está representada por las Jefaturas de Intendencia de Asuntos Económicos (en adelante JIAE,s), distribuidas en Territorio Nacional, que garantizan la proximidad al domicilio del personal usuario y evitan largos desplazamientos y costes.

4.3. Para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios.

El personal componente de la DIAE está suficientemente formado en asuntos de su competencia y

en las imprescindibles habilidades de comunicación para la atención al público, que atenderán de acuerdo al estilo DIAE.

Así mismo, el personal componente de la DIAE desempeña sus cometidos según los Principios éticos y de conducta establecidos en los artículos 53 y 54, del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

Las comunicaciones escritas se redactan con un lenguaje claro, directo, comprensible y no sexista, siguiendo los criterios y recomendaciones del Manual de Estilo del Lenguaje Administrativo, Manual de Estilo del Lenguaje Militar y del Manual de Imagen Institucional de la Administración General del Estado. Además, en los escritos se indica, claramente, el asunto de que se trate, la unidad administrativa que lo gestiona, la dirección y los números de teléfono y de fax a los que se puede dirigir la persona interesada, para obtener más información o pedir aclaración.

5. Sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

5.1. Sistemas Normalizados de gestión de calidad.

El MINISDEF 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.

5.2. Política Medioambiental.

La política medioambiental emana de la regulación del MINISDEF, desarrollándose por parte de la persona titular de la Secretaría de Estado de Defensa las normas y compromisos que este concepto comprende.

La DIAE se considera inmersa dentro de esta concepción atendiendo a la mejora de la gestión medioambiental y ahorro de energía en todas sus instalaciones.

5.3. Prevención de Riesgos Laborales.

También se considera la prevención de riesgos laborales en todo lo que afecta al personal de la DIAE, atendiendo lo que establece la Ley que lo regula y su desarrollo normativo.

Se prestará especial atención a lo establecido en el Real Decreto 1755/2007, 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 MINISDEF.

6. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.

La ciudadanía 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 esta 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 de Servicios.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en la misma, en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en los artículos 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.

7. Información de carácter complementario.

7.1. Órgano responsable de la Carta.

Dirección de Asuntos Económicos.

Secretaría Técnica – Área de Comunicación.

Cuartel General del Ejército de Tierra.

Calle Prim, 6, 8.

28004 MADRID.

Teléfono: 917802176.

Fax: 917803197.

Correo electrónico: gadiae@mde.es

7.2. Medios de acceso y transporte.

Metro:

- Banco de España (L2), Chueca (L5)

Cercanías Renfe:

- Recoletos: C1, C2, C7, C8, C10.

Autobuses EMT:

- 001, 1, 2, 5, 9, 10, 14, 15, 20, 27, 34, 37, 45, 51, 52, 53, 71, 74, 146, 150, 203, C03, E1.



7.3. Direcciones donde se prestan los servicios.

7.3.1. Órganos periféricos:

- **JIAE Centro (Secretaría Técnica):**

  Gobierno Militar de Madrid.

  Paseo de María Cristina, 3.

  28014 Madrid.

  Teléfono: 917 74 17 00.

- **JIAE Sur (Secretaría Técnica):**

  Acuartelamiento La Borbolla.

  Avenida de La Borbolla, 27, 29.

  41013 Sevilla.

  Teléfono: 954 23 40 11.

- **JIAE Este (Secretaría Técnica):**

  Capitanía General de Zaragoza.

  Plaza de Aragón, 9.

  50004 Zaragoza.

  Teléfono: 976 72 22 00.

- **JIAE Oeste (Secretaría Técnica):**

  Acuartelamiento San Isidro.

  Avenida de Soria, km 5.

  47013 Valladolid.

  Teléfono: 983 29 40 00.

- **JIAE de Operaciones (Secretaría Técnica):**

  Acuartelamiento Atocha.

  Paseo de las Atochas, 14.

15001 La Coruña.

Teléfono: 981 12 43 00.

7.4. 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.

8. ANEXO. FORMULARIO DE QUEJA/SUGERENCIA.

MINISTERIO
DE DEFENSA

ANEXO
FORMULARIO DE QUEJA/SUGERENCIA

Los datos personales recogidos mediante este formulario serán tratados de forma confidencial y podrán ser registrados, en su caso, en ficheros automatizados titularidad de la DIAE

1.- DATOS PERSONALES

Persona que interpone la queja

Domicilio | Localidad

Código Postal | Provincia | NIF | Teléfono

2.- DATOS DE LA UNIDAD QUE ORIGINA LA QUEJA O SUGERENCIA

Unidad Administrativa donde se produce la incidencia que da lugar a la queja/sugerencia.

Fecha/hora de la incidencia

3.- MOTIVO DE LA QUEJA/SUGERENCIA.

Indique el medio por el que desea tener constancia de la presentación de su queja o sugerencia: (Art. 15.4 RD 951/2005)

Copia del formulario ☐ Carta ☐ E-maîl ☐ Otros ☐

4.- INFORMACIÓN GENERAL

Recibida la queja o sugerencia, la unidad responsable de su gestión informará al personal interesado de la actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles (Artículo 16.1del RD951/2005)

En caso de incumplimiento la persona interesada puede dirigirse a la persona titular de la Inspección de Servicios del Departamento en, Paseo de la Castellana,109, 28.071-Madrid. Email: inspecciondeservicios@mde.es (Articulo 16.3 del RD951/2005).

5.- A RELLENAR POR LA ADMINISTRACIÓN: (Unidad de Quejas y Sugerencias)

Código de la incidencia

Marcar si se trata de un incumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios: SI ☐ NO ☐

SELLO

Fecha y firma de la persona interesada: