



EJÉRCITO DE TIERRA

DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS



CARTA DE SERVICIOS

2020 – 2023



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

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

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

Los compromisos que se reflejan en la Carta nos acercan a afianzar la propuesta de la DIAE en asumir y consolidar, desde abril de 2014 el compromiso de calidad al servicio del personal usuario, y quedan reflejadas en el “ESTILO DIAE”.

PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

- Efectuar la programación y presupuestación, así como el control de las actividades incluidas en los Programas Funcionales cuyo Órgano de Programación sea la DIAE.
- Dirigir el Servicio Presupuestario 12 -Ejército de Tierra (en adelante E.T.)
- Realizar la elaboración técnica del Anteproyecto del Presupuesto y el escenario presupuestario del Servicio Presupuestario 12.

- Ejercer la Jefatura de Contabilidad del E.T., en sus vertientes presupuestaria, financiera y analítica.
- Dirigir, coordinar y controlar el desarrollo de los cometidos generales del Sistema de Administración Económica, en materia de contabilidad, presupuesto, gestión económica, contratación, indemnizaciones y retribuciones en el ámbito del E.T.
- 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 E.T., a la que está adscrita la Caja Pagadora del E.T.

DERECHOS DEL PERSONAL USUARIO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

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

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Tramitar al día siguiente hábil de su registro, la documentación presentada al amparo del artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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 10 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 10 minutos, después de acudir a la cita acordada.
- Atender las consultas telefónicas, en el servicio que lo contemple, con una espera inferior a 3 minutos.
- Las consultas electrónicas y personales serán tramitadas en el plazo máximo de 5 días desde su recepción.

INDICADORES DE CALIDAD

- Número y porcentaje de documentación tramitada en un plazo inferior a veinticuatro horas.
- Número y porcentaje de quejas y sugerencias, contestadas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su registro.
- Número y porcentaje de peticiones y consultas, atendidas en un plazo inferior a 10 días hábiles desde su registro.
- Número y porcentaje de consultas presenciales, atendidas en un plazo inferior de 10 minutos desde la cita acordada.
- Número y porcentaje de consultas telefónicas, atendidas con una espera inferior a 3 minutos.
- Número y porcentaje de consultas electrónicas y personales, tramitadas en el plazo inferior de 5 días desde su recepción.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

El personal usuario podrá expresar su satisfacción por los servicios recibidos, así como formular sus quejas y sugerencias por los siguientes procedimientos:

- Personalmente, a través del formulario disponible y que se adjunta como anexo en la Carta de Servicios DIAE:
Secretaría Técnica - Oficina de Calidad
Cuartel General del Ejército de Tierra
Calle Prim, 6, 8. 28004 Madrid.
- Por correo postal dirigido a la dirección anterior.
- Por fax: 91 780 31 97
- Por correo electrónico dirigido a gadiae@et.mde.es deberá estar suscrita mediante firma electrónica de la persona interesada.

La ciudadanía recibirá constancia de su presentación a través del medio que indique y, en un plazo de 20 días hábiles, se le contestará informándole de las actuaciones realizadas y medidas adoptadas.

Si transcurrido dicho plazo la persona interesada no hubiera obtenido respuesta, podrá dirigirse a la Oficina de Calidad de la Dirección de Asuntos Económicos a fin de conocer los motivos de la falta de contestación y, en su caso, exigir las oportunas responsabilidades.

Las quejas no tienen el carácter de recurso administrativo, por lo que su presentación no interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pueda afectar. Estas quejas no condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que pueda corresponder a la persona interesada en el procedimiento.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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

- El Director de la DIAE informará al personal reclamante 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 Secretaría General Técnica podrá verificar, mediante el procedimiento establecido al efecto, el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en la Carta.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en la Carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en los artículos 32 a 37 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público

DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS

Órgano responsable de la Carta:

Dirección de Asuntos Económicos
Oficina de Calidad
Cuartel General del Ejército de Tierra
Calle Prim, 8. 28004 MADRID
Teléfono: 91 780 21 76 FAX: 91 780 31 97
Correo electrónico: gadiae@et.mde.es



Accesos:

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

Órganos periféricos:

Jefatura Intendencia Asuntos Económicos Centro:

Gobierno Militar de Madrid
Paseo de María Cristina, 3. 28014 Madrid
Teléfono: 917 74 17 00

Jefatura Intendencia Asuntos Económicos Sur:

Acuartelamiento La Borbolla
Avenida de La Borbolla, 27, 29. 41013 Sevilla
Teléfono: 954 23 40 11

Jefatura Intendencia Asuntos Económicos Este:

Capitanía General de Zaragoza
Plaza de Aragón, 9. 50004 Zaragoza
Teléfono: 976 72 22 00

Jefatura Intendencia Asuntos Económicos Oeste:

Acuartelamiento San Isidro
Avenida de Soria, km 5. 47013 Valladolid
Teléfono: 983 29 40 00

