



Presentación

La Carta de Servicios de la Dirección de Asistencia al Personal del Ejército de Tierra (DIAPER), es un documento que informa de los compromisos que se adquieren con el Personal Militar del Ejército de Tierra y sus familias, retirados y viudas de aquéllos, 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 apoyan.

Mediante la información y difusión del nivel de calidad ofrecido, y la promoción de la participación activa de los miembros del Ejército de Tierra 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.

El espíritu de servicio es el principio fundamental en el que se sustenta el trabajo que realizan los miembros de la DIAPER, teniendo muy presente que el receptor de nuestros servicios son las personas, en especial las que forman parte del Ejército, 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.

PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

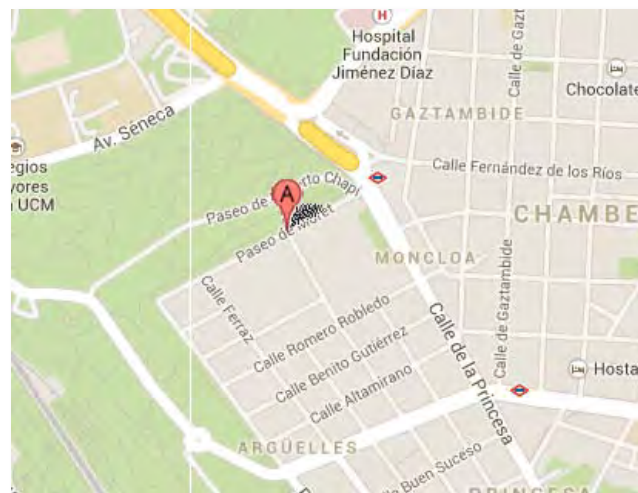
- Apoyo al Personal en el desarrollo de la Profesión Militar.
- Apoyo a la promoción Profesional de los Militares de Tropa.
- Apoyo a la movilidad geográfica del Militar.
- Apoyo a la desvinculación de la carrera Militar.
- Información general sobre servicios varios en Bases y Acuartelamientos.
- Promoción deportiva y social en los Centros Deportivos

DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Órgano responsable de la Carta

Dirección de Asistencia al Personal
Secretaría Técnica (Área de Programación Seguridad y Comunicación)

Paseo Moret nº3
28008- Madrid
FAX 91 5449795/91 5490548
Tif. 91 4550560
diaper@mde.es



Accesos:

Metro: Moncloa (Líneas 3, 6)

Líneas de autobuses EMT: 1, 16, 44, 46, 61, 82, 83, 132, 133, A, G, C1, C2, N21, NC1, L3, L6

EJÉRCITO DE TIERRA
MANDO DE PERSONAL

DIRECCIÓN DE ASISTENCIA
AL PERSONAL



DIAPER

DIRECCION DE ASISTENCIA AL PERSONAL

CARTA DE
SERVICIOS

2014/2017



Socio-culturales Militares

- Apoyo a las familias del Militar en Operaciones.
- Asistencia a familias de heridos y fallecidos.
- Ayudas de Acción Social.
- Descanso vacacional en Residencias de Acción Social de Descanso.
- Descanso vacacional en Apartamentos nacionales.
- Descanso vacacional en Apartamentos Internacionales
- Actividades del CLIMS (Comité de Enlace de Organismos de acción Social).
- Campamentos de Verano (Nacionales e Internacionales).
- Información sobre ofertas de viajes/ocio.
- Alojamiento a mayores en Residencias de Acción Social de Asistencia a Mayores.
- Alojamiento en Residencias de Estudiantes
- Becas de estudios.
- Trámite de seguros de carácter profesional.
- Gestión, administración y control de las armas particulares
- Admisión Centros Educación Infantil (CEI) en Bases y Acuartelamientos.
- Asistencia Religiosa.

DERECHOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga condición de 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.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Tramitar al día hábil siguiente 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 tres minutos.
- Las consultas electrónicas y personales serán tramitadas en el plazo máximo de 72 horas desde su recepción.
- Iniciar la atención presencial al interesado en el servicio Central, en un tiempo no superior a 10 minutos después de acudir a la cita acordada

INDICADORES DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- 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 antes 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 personal atendido presencialmente en los servicios Centrales con una demora inferior a los 10 minutos sobre la cita acordada.
- Porcentaje de consultas telefónicas atendidas con una espera inferior a 3 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.

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 de los usuarios con los servicios recibidos y las iniciativas para la mejora de la calidad.

Los usuarios de los servicios podrán presentarlas en la forma y lugares señalados a continuación:

- De forma presencial:

DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL PERSONAL
Paseo Moret nº 3
Madrid 28008

- Por medio de correo ordinario en la dirección anterior.
- Vía FAX 91 5449795/91 5490548
- Telefónicamente en 91 4550560
- Vía Correo Electrónico en la dirección diaper@mde.es

También podrá tramitar su queja o sugerencia en cualquier establecimiento dependiente de esta DIAPER.

En el plazo de 15 días hábiles, se informará al usuario de las actuaciones realizadas y medidas adoptadas, en su caso, previos los informes que se estime necesario recabar.

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.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Cualquier 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).

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.