

Los ciudadanos recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen y, en un plazo de 20 días hábiles, se les contestará informándoles de las actuaciones realizadas y medidas adoptadas.

Si transcurrido dicho plazo el ciudadano 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 al interesado en el procedimiento.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los ciudadanos que consideren que la DIAE ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán 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 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 dará lugar a responsabilidad patrimonial de la

Administración, regulada en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS

Órgano responsable de la Carta:

Dirección de Asuntos Económicos
Oficina de Calidad
Cuartel General del Ejército de Tierra
c/ Prim, 8 28004 MADRID
Teléfono: 917802176 FAX: 917803197
Correo electrónico: qadiae@et.mde.es



Accesos:

- **Metro:** Banco de España (I2), 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

EJÉRCITO DE TIERRA

DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS



CARTA DE SERVICIOS



2016 – 2019



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

EJÉRCITO
DE TIERRA



PRESENTACIÓN

Los ciudadanos, como usuarios del servicio que les facilita la Administración, tienen derecho tanto a conocer con detalle los servicios que se les pueden ofrecer, como a recibirlos con la calidad exigible y que se merecen.

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 normativo homogéneo, para desarrollar programas de calidad; a la vez que pretende el que los usuarios de los servicios y los ciudadanos en general, dispongan de elementos para intervenir de manera más interactiva en la mejora de la Administración.

En este contexto, se crea la Carta de Servicios de la Dirección de Asuntos Económicos del Ejército de Tierra (DIAE); siendo éste, el documento a través del cual se ha de informar a los usuarios 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.

Las intenciones 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 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.
- 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.
- 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.
- Asumir los cometidos que le corresponden como Centro de Responsabilidad de Gasto (CRG) 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.

DERECHOS DE LOS USUARIOS 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 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 38 de la Ley 30/1992 de RJAP- PAC.
- 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 superior a 10 días hábiles desde su registro.

- Iniciar la atención presencial al interesado 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 antes 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

Los ciudadanos podrán expresar su satisfacción por los servicios recibidos, así como formular sus quejas y sugerencias por los siguientes procedimientos:

- Personalmente, en la Oficina de Calidad de la Dirección de Asuntos Económicos o por correo postal dirigido a su dirección postal.
- Por fax: 917803197
- Por correo electrónico dirigido a qadiae@et.mde.es o a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Defensa <https://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos> ambas deberán incluir firma electrónica del interesado.