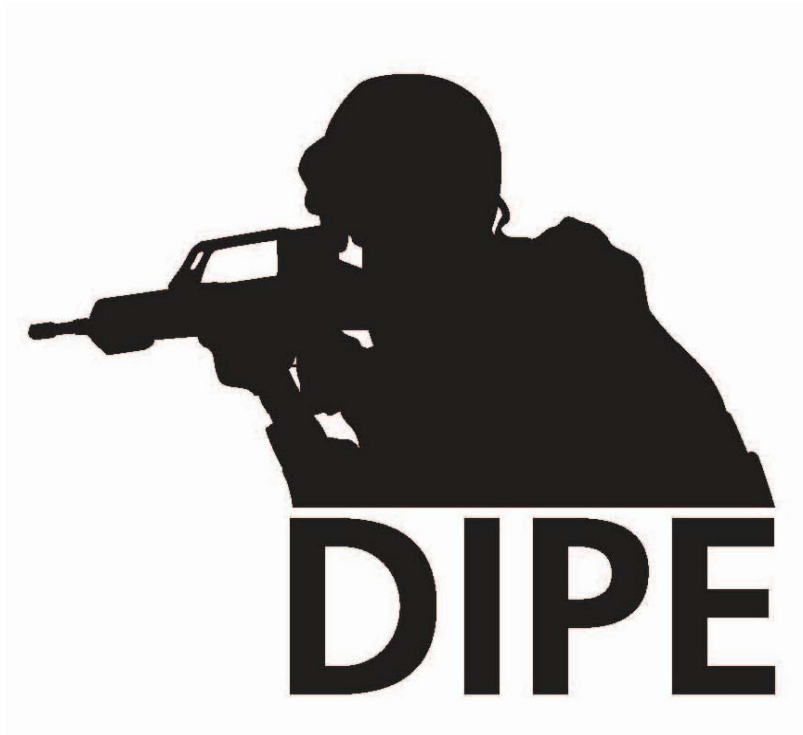




GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

EJÉRCITO DE TIERRA
MANDO DE PERSONAL
DIRECCIÓN DE PERSONAL



CARTA DE SERVICIOS

**DIRECCIÓN DE PERSONAL
EJÉRCITO DE TIERRA**

2013 - 2016





PÁGINA INTENCIONADAMENTE EN BLANCO



ÍNDICE.

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....	3
1.1. PRESENTACIÓN	3
1.2. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.....	7
1.2.1. LA SECRETARÍA TÉCNICA.....	8
1.2.2. ÁREA DE ANÁLISIS Y PROGRAMACIÓN.....	8
1.2.3. SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PERSONAL.....	8
1.2.4. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN.....	9
1.2.5. SUBDIRECCIÓN DE LA CARRERA MILITAR.....	9
1.2.6. DESTACAMENTOS DE PERSONAL.....	9
1.3. PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS	9
1.4. DERECHOS DEL PERSONAL EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	11
1.5. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.....	12
1.6. RELACIÓN DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES O SERVICIOS.....	12
1.7. QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	13
2. NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD.....	14
2.1. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN.....	14
2.2. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.....	14
2.3. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES CON LOS QUE CUENTA LA ORGANIZACIÓN.....	15
2.4. INDICADORES UTILIZADOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	16



3. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	16
3.1. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS.....	16
4. PLAN DE COMUNICACIÓN	17
4.1. INTERNA: BOLETÍN DE COMUNICACIÓN INTERNA DIPE.	17
4.2. EXTERNA: INTRANET.....	17
5. INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO	18
5.1. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS.....	18
5.2. FORMULARIO DE QUEJA – SUGERENCIA.	20



1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1. PRESENTACIÓN

La Carta de Servicios de la Dirección de Personal del Ejército de Tierra (DIPE), es un documento que informa de los compromisos que se adquieren con el Militar Profesional del Ejército de Tierra.

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 Servicio se integrarán dentro del conjunto de acciones sucesivas, impulsadas desde el Ministerio de Administraciones Públicas, para construir una nueva Administración que sitúe al administrado en el centro de sus decisiones.

La DIPE publica este documento, con la finalidad de exponer los servicios que presta y sus compromisos de calidad. De esta manera, 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 gestión y orientación integral del personal.

Se trata de fomentar la transparencia mediante la información y difusión del nivel de calidad ofrecido, y de promover la participación activa de los miembros del Ejército de Tierra para que transmitan sus necesidades, expectativas, quejas, sugerencias o su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos.

En este sentido, se orientarán todos los esfuerzos a que las diferentes Subdirecciones 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.

Este nuevo compromiso por la calidad de los servicios supone un paso importante para la consolidación de la cultura de calidad emprendida en la Administración Militar, ya reflejada en la Guía de Actuación de la Dirección de Personal del Mando de Personal (Conducta DIPE), desde el 1 de abril de 2011.

CONDUCTA DIPE

La Guía de Actuación de la Dirección de Personal es el mejor medio de mantener y acrecentar la credibilidad alcanzada a lo largo de los años por la Dirección de Personal. Observando estos principios dentro del más acendrado espíritu de trabajo en equipo y manteniendo como pilares de nuestro esfuerzo diario la discreción, la transparencia y el dinamismo, perseguimos de forma permanente el mejor servicio a todos y cada uno de los miembros del Ejército, buscando siempre garantizar la igualdad de oportunidades y el logro de un Sistema de Personal transparente y que satisfaga a todos sus integrantes.



Esta guía de conducta se materializa en el siguiente decálogo:

CREDIBILIDAD: Fruto de la capacidad para generar confianza. Se basa en un alto grado de conocimiento de los procedimientos y en la correcta aplicación de las normas



OBJETIVIDAD: La Dirección de Personal debe satisfacer las necesidades del Ejército, tratando de conjugar los intereses de la organización con los de las personas. Su trabajo se ha de fundamentar siempre en consideraciones objetivas orientadas hacia la imparcialidad, la igualdad de oportunidades y el interés general; al margen de factores que expresen posiciones personales o corporativas. Para ello se deben aplicar adecuadamente la normativa en vigor y mantener criterios únicos, bien fundados y sostenidos.

NORMATIVA: Es la base del rigor de las actuaciones. El conocimiento de la normativa es fundamental en la gestión de personal, así como el respeto escrupuloso a los plazos establecidos. Requiere un permanente esfuerzo de autoformación, actualizando y perfeccionando nuestros conocimientos. Exige adaptación permanente de los procedimientos a la evolución de las normas, a la creciente complejidad de los sistemas y a la evolución natural de la organización y de su entorno.

DINAMISMO: Vitalidad en la actitud y diligencia en la actuación. Aunque la innovación implica siempre un riesgo, la rutina y la resistencia al cambio conducen indefectiblemente al fracaso. Por ello hay que anticiparse y mantener siempre la iniciativa, proponiendo cuantas mejoras sean adecuadas, especialmente todas aquéllas que puedan redundar en una mayor eficacia de los procedimientos o un funcionamiento más eficiente de la dirección.

UNIDAD: El espíritu de trabajo en equipo se construye creando lazos de confianza con miras al objetivo común, compartiendo tareas y evitando actitudes individualistas. Sólo huyendo del individualismo y del afán de protagonismo, manteniendo una obsesión constante por la tarea bien hecha y trabajando en equipo alcanzaremos con éxito nuestra misión.

COMUNICACIÓN: El esfuerzo por mejorar la comunicación, tanto ascendente como descendente, tiene que ser constante. Todo el Ejército debe conocer de manera diáfana cuales son los procedimientos utilizados en la gestión de personal y cuando no los haya es preciso establecerlos y darlos a conocer. A la vez es básico asegurar una comunicación interna ágil y relevante.

TRANSPARENCIA: Constituye junto a la discreción y el dinamismo, uno de los pilares básicos de la actuación de la Dirección de Personal. Se constituye sobre la capacidad de comunicación que genera confianza y da credibilidad a la gestión. Se materializa estableciendo procedimientos claros y conocidos,

manteniendo unidad de criterio y observando la discreción más absoluta en la gestión. Solo así es posible alcanzar un sistema de personal transparente, que satisfaga las expectativas de mandos y tropa, conforme a principios de mérito, capacidad e igualdad de oportunidades.

ACTITUD: Condición adoptada frente a los problemas que se presentan diariamente. La serenidad, el equilibrio y la visión positiva de las cosas son las mejores armas para afrontar con éxito las tareas encomendadas. La Dirección de Personal está compuesta de personas positivas, creativas y resolutivas que mantienen esta actitud con alegría a pesar de la prolija burocracia y rigurosos plazos, que exige la gestión de personal.

DISCRECIÓN: Pilar básico y principio fundamental de la Dirección de Personal. La discreción más absoluta a lo largo de los procesos de gestión, y hasta su culminación con la decisión que corresponda en cada caso, es norma fundamental de conducta de cuantos forman parte de la Dirección de Personal y de cuantos se relacionan funcionalmente con nosotros. Exige sensatez, tacto, prudencia, buen juicio y personalidad.

INTEGRIDAD: La exigencia en el cumplimiento de nuestros propios principios éticos forma parte permanente del estilo DIPE. De ella debe hacerse norma de vida adoptando una actitud permanente que lleve siempre a hacer lo correcto, actuando con naturalidad, sencillez y ecuanimidad.

PERCEPCIÓN: Los que servimos en la Dirección de Personal percibimos la sensibilidad de nuestras actividades y somos conscientes de que asumimos una importante responsabilidad que exige el máximo compromiso y dedicación.

Las personas a las que servimos nos perciben en función de nuestra capacidad para ser transparentes en nuestros procedimientos, discretos en los procesos de gestión así como dinámicos y sensibles en nuestra actividad diaria.

EFICIENCIA: Ejecutamos todas nuestras actividades con eficiencia y oportunidad, buscando siempre el logro de nuestros cometidos mediante el uso de los mejores medios a nuestro alcance.

Este principio exige contar con los procedimientos de gestión más claros, ágiles y ajustados posible. A la vez nos obliga a ejercer nuestra función con método, claridad de juicio, diligencia y unidad de criterio para resolver en plazo oportuno los delicados asuntos de nuestra competencia.

La Dirección de Personal vive todos estos principios con espíritu de servicio, sin olvidar nunca que trabaja para las personas que forman parte del Ejército, buscando siempre lo mejor para ellas, la Institución y España.

1.2. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.

La DIPE es el órgano responsable de administración y control del personal del Ejército de Tierra en materia de situaciones, ascensos, destinos, recompensas, documentación, evaluación, clasificación y orientación de carrera, conforme a la normativa vigente.

También es responsable de las actuaciones que corresponden al Ejército de Tierra en materia de reclutamiento y generación adicional de recursos humanos y de gestión del personal militar de Cuerpos Comunes, Personal Civil y Reservista asignado al Ejército. A estos efectos, dependen funcionalmente de esta Dirección los órganos competentes en las citadas materias en los términos que establezca la normativa de desarrollo del Sistema de Mando y Dirección del Ejército de Tierra.

La Dirección de Personal se encuadra en el Mando de Personal, que está bajo la dependencia del Jefe de Estado Mayor del Ejército





La estructura orgánica de la Dirección de Personal es la siguiente:

- Secretaría Técnica
- Área de Análisis y Programación
- Subdirección de Gestión de Personal
- Subdirección de Evaluación
- Subdirección de Carrera Militar
- Destacamentos de Personal

1.2.1. La Secretaría Técnica.

Es el principal órgano de apoyo a su Director, responsable de proporcionarle los elementos de juicio necesarios para fundamentar sus decisiones, traducir éstas en órdenes y velar por su cumplimiento, así como de la programación y coordinación de detalle de las actividades, los procesos y los recursos financieros correspondientes a las funciones responsabilidad de la Dirección. Asimismo, le corresponde auxiliar al Director en el mando de la Dirección como unidad independiente del Ejército de Tierra.

En su orgánica se definen cinco grandes áreas: Área de Relación de Puestos Militares, Área de Coordinación de Recursos Humanos, Área de Comunicación, Área de Control de Recursos y Área de Asuntos Generales.

1.2.2. Área de Análisis y Programación.

El Área de Análisis y Programación es un órgano dependiente del Director que tiene por objeto aumentar la capacidad de estudios específicos referidos a la gestión de personal en el ámbito de la Dirección.

1.2.3. Subdirección de Gestión de Personal.

La Subdirección de Gestión de Personal es el órgano responsable de la gestión, administración y control en materia de situaciones, ascensos y destinos del personal militar, así como de la gestión correspondiente al personal civil.

Está compuesta por la Secretaría, Sección de Vacantes y Destinos, Sección de Ascensos y Situaciones, Sección de Personal Civil y Área de Reservistas.



1.2.4. Subdirección de Evaluación.

Es el órgano responsable de la gestión, administración y control en materia de evaluación, clasificación e historial del personal militar.

Orgánicamente se estructura en: Secretaría, Sección de Evaluación, Sección de Expedientes y Sección de Historial Militar.

1.2.5. Subdirección de la Carrera Militar.

La Subdirección de Carrera Militar es el órgano responsable de la gestión, administración y control en materia de modelos de carrera y evolución de efectivos, orientación profesional, así como en las actuaciones que correspondan al Ejército de Tierra en materia de reclutamiento.

En su orgánica se definen cuatro grandes áreas: Secretaría, Sección de Proyección de Carrera, Sección de Reclutamiento y Sección de Orientación.

1.2.6. Destacamentos de Personal.

Cinco en total (Valladolid, Zaragoza, Sevilla, Tenerife y Madrid), son responsables del desarrollo a su nivel de las misiones que el Director de Personal les asigne en un área de responsabilidad geográfica determinada.

Cada uno se articula como norma general en Jefatura, Negociado de Asuntos Generales y Puntos de Información Específicos (PIE's):

- PIE de Barcelona, dependiente del Destacamento de Zaragoza.
- PIE de Valladolid dependiente del Destacamento de Valladolid.
- PIE's de Sevilla y Granada, dependientes del Destacamento de Sevilla.
- PIE de Las Palmas, dependiente del Destacamento de Tenerife.

1.3. PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

- Información de acceso a la condición de militar de carrera, de complemento y de tropa.
- Realizar acciones de captación.
- Formación de informadores-captadores.



- Gestión de la activación del personal reservista.
- Evaluación para el ascenso al empleo superior.
- Evaluación asistencia a cursos.
- Evaluación para las suscripciones, renovaciones y ampliaciones de compromiso.
- Evaluación de idoneidad para la condición de militar de carrera.
- Evaluación de insuficiencia de facultades profesionales.
- Evaluación de condiciones psicofísicas.
- Valoración de méritos para la provisión de puestos del Ejército de Tierra.
- Orientación al militar profesional.
- Tutoría personal.
- Gestión de ascensos en activo.
- Gestión de ascensos en reserva.
- Gestión de la reincorporación a servicio activo (militares de carrera).
- Gestión del pase a la situación de reserva.
- Gestión del pase a la situación de retiro.
- Gestión del cese en la condición de alumno (tropa).
- Gestión de los cambios de especialidad (tropa).
- Gestión del cese en la relación de servicios profesionales (tropa).
- Gestión de certificaciones (cuotas, servicios previos, etc.).
- Tramitación de la documentación para incentivos.
- Gestión datos administrativos hoja de servicios.
- Tramitación de las vacantes y destinos del personal del Ejército de Tierra.
- Asignación de destinos de libre designación.
- Asignación de destinos por concurso de méritos.
- Asignación de destinos por antigüedad.
- Tramitación de los destinos y comisiones de servicio en el extranjero.
- Tramitación de las comisiones de servicio en territorio nacional.
- Custodia y actualización de expedientes personales del personal civil del Ejército de Tierra.

- Gestión y control de las relaciones de puestos de trabajo.
- Gestión y control de recursos económicos (productividad, horas extra, etc.)
- Gestión de las adaptaciones orgánicas del personal civil del Ejército de Tierra.
- Tramitación del derecho de petición.
- Gestión del apartado de personal en la INTRANET del Ejército de Tierra.
- INFOTROPA.
- Tramitación y resolución de recursos (informes y resoluciones).

1.4. DERECHOS DEL PERSONAL EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

- Los reconocidos en el artículo 35 de la [Ley 30/1992](#) de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como los que se establecen en el artículo 6 de la [Ley 11/2007](#), de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Los que se contemplan en la [Ley Orgánica 15/1999](#), de Protección de Datos de carácter Personal.
- 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.

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 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.

1.5. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

Los usuarios podrán colaborar en la mejora de los servicios que ofrece la DIPE a través de los siguientes medios:

- Mediante formularios de satisfacción de los administrados en determinada áreas.
- Haciendo llegar al 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.

- [Ley Orgánica 09/2011](#), de 27 de julio, de derechos y deberes de los miembros de las Fuerzas Armadas.
- [Ley 30/1992](#), de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- [Ley 08/2006](#), de 24 de abril, de Tropa y Marinería.
- [Ley 39/2007](#), de 19 de noviembre, de la Carrera Militar.
- [Real Decreto 1259/1999](#), de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.
- [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 96/2009](#), Reales Ordenanzas para las Fuerzas Armadas, de 6 de febrero de 2009.
- 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).

1.7. 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 la presentación y tramitación de las quejas y sugerencias. Esta regulación, expone 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 administrados podrán presentarlas en la forma y lugares señalados a continuación:

- De forma presencial:- El usuario puede presentar su queja o sugerencia personalmente en la Dirección de Personal.

Dirección de Personal
Secretaría Técnica - Área de Comunicación
Cuartel General del Ejército de Tierra
C/Prim N° 8 - 28004 Madrid

- Por correo ordinario a la dirección anterior.
- FAX 917803463 Teléfono 917802520
- Vía correo electrónico / comunicacionDIPE@et.mde.es
- Según el procedimiento incluido en la [Sede electrónica Central del Ministerio de Defensa](#)

Para la presentación de quejas y sugerencias existe un formulario normalizado que se incluye en el Anexo 1. 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 o sugerencia y esté firmado. En caso de usar medios electrónicos será necesaria la firma electrónica del interesado.

En el plazo de 18 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.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD

2.1. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN.

La Dirección de Personal asume los siguientes compromisos:

- 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 18 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 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 tres minutos.
- Las consultas electrónicas y personales del ámbito INFOTROPA serán tramitadas en el plazo máximo de 72 horas desde su recepción.

2.2. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.

Los componentes de la Dirección de Personal desarrollan su actividad profesional de acuerdo con los principios expuestos en la conducta DIPE.

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.



Se ejecutarán las actuaciones para facilitar el acceso a los servicios y mejorar las condiciones de gestión y comunicación hacia el administrado, como etapa previa a una mayor implantación de servicios relativa a la gestión de los Recursos Humanos en el Ejército de Tierra dentro de la Administración Electrónica.

2.3. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES CON LOS QUE CUENTA LA ORGANIZACIÓN.

Sistemas Normalizados de gestión de calidad.

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 los usuarios.

Política Medioambiental.

La política medioambiental emana de la regulación del Ministerio de Defensa desarrollándose por parte del Secretario de Defensa las normas y compromisos que este concepto comprende.

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

Prevención de Riesgos Laborales.

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

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

Para evaluar la calidad de los servicios prestados y grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios se establecen 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 antes de 18 días hábiles desde su registro.
- Porcentaje de respuestas a peticiones y consultas emitidas en un plazo inferior a 10 días hábiles desde su registro.
- Porcentaje de personal atendido presencialmente 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, del ámbito INFOTROPA, tramitadas en el plazo máximo de 72 horas desde su recepción.

3. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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

El usuario que considere que se ha incumplido alguno de los compromisos expuestos en esta carta podrá dirigir un escrito de reclamación al órgano responsable de la Carta de Servicios (Secretaría Técnica de la Dirección de Personal).

Dirección de Personal
Secretaría Técnica - Área de Comunicación
Cuartel General del Ejército de Tierra
C/Prim N°8 - 28004 Madrid



FAX 917803463 Teléfono. 917802520
comunicacionDIPE@et.mde.es

La reclamación será contestada por el Director de Personal, que le comunicará los motivos que han ocasionado el incumplimiento y las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

4. PLAN DE COMUNICACIÓN

4.1. **INTERNA: BOLETÍN DE COMUNICACIÓN INTERNA DIPE.**

Dirigido a transmitir los proyectos, marcha e inquietudes de la Dirección en el ámbito interno a todos sus componentes. Para su realización se recogerán todas las aportaciones y sugerencias tanto por vía orgánica como en la dirección de correo electrónico: comunicacionDIPE@et.mde.es

Este boletín se remite, por correo electrónico, a todos los miembros de la Dirección de Personal

4.2. **EXTERNA: INTRANET.**

Este medio se constituye como la plataforma más ágil para presentar a todos los usuarios del Ejército de Tierra las noticias que tienen relación con el ámbito de personal. Se incluyen en la dirección [INTRANET DEFENSA /Ejército de Tierra / Personal /Noticias de interés.](#)

5. INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

5.1. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS.

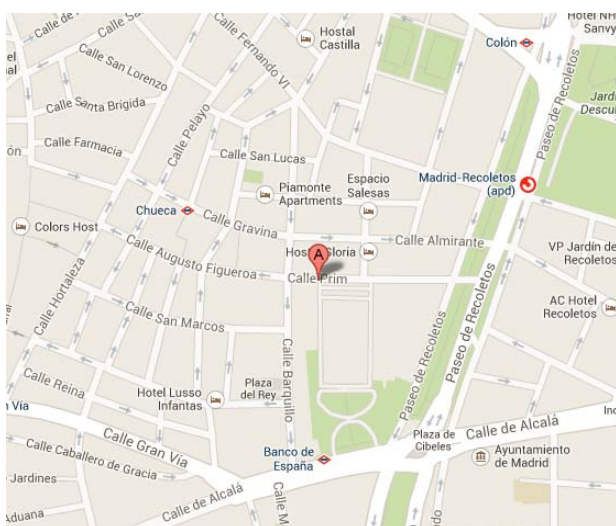
- ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA.

Dirección de Personal
Secretaría Técnica - Área de Comunicación
Cuartel General del Ejército de Tierra
C/Prim N°8 - 28004 Madrid

Teléfono. 917802520

FAX. 917803463

comunicacionDIPE@et.mde.es



Accesos:

Metro:

Banco de España (L 2),

Chueca (L 5)

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.**

- **INFOTROPA**

- [INTRANET DEFENSA / Enlace INFOTROPA](#)
- Oficina de Asistencia al Soldado o Marinero (en lo referente a Atención Telefónica del Sistema INFOTROPA)
Paseo de las Delicias N°20 CP.28045-Madrid.
Teléfono. 913893700



- PIE de Barcelona (Atención Presencial al Público)
Gobierno Militar
Plaza Portal de la Paz s/n CP.08002 - Barcelona
Teléfono: 933169492
- PIE de Valladolid (Atención Presencial al Público)
Calle San Quirce Nº15 CP.47003 - Valladolid
Teléfono: 983327436
- PIE de Las Palmas (Atención Presencial al Público)
Palacio Militar
C/ de Triana Nº109 CP.35002 - Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928447078
- PIE Sevilla (Atención Presencial al Público)
Acuartelamiento La Borbolla
Avda. de La Borbolla s/n- CP.41013 – Sevilla
Teléfono: 954248484
- PIE Granada (Atención Presencial al Público)
Acuartelamiento Cervantes
Avda. de las Pulianas s/n - CP.18013 – Granada
Teléfono: 958160511
- Sección de Orientación de la SUBCAM Atención personalizada de los orientadores al personal de los diferentes Cuerpos y Escalas.
[INTRANET DEFENSA/ Ejército de Tierra/ Personal/ Militar de carrera/ Orientación](#)



- Juntas de evaluación.- Las_Juntas de Evaluación ponen a disposición de los interesados para la resolución de dudas, trámites en curso y alegaciones las siguientes direcciones de correo electrónico.

Coroneles: evalcor@et.mde.es

Tenientes Coroneles: evalcor@et.mde.es

Comandantes: evalcte@et.mde.es

Capitanes: evalcap@et.mde.es

Tenientes, Alféreces y Subtenientes: evalste@et.mde.es

Brigadas: evalbg@et.mde.es

Sgto1 y Sgto: evalsgto1@et.mde.es

Cabo 1º: evalcb1@et.mde.es

5.2. FORMULARIO DE QUEJA – SUGERENCIA.

ANEXO 1.



FORMULARIO DE	
QUEJA	<input type="checkbox"/>
SUGERENCIA	<input type="checkbox"/>

Control de entrada en la Oficina de recepción
Fecha, receptor y sello

Control de entrada en el Servicio de destino
Fecha, receptor 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	<input type="text"/>		
Apellidos	<input type="text"/>		
Domicilio	<input type="text"/>	Bloque <input type="text"/>	Escalera <input type="text"/>
			Piso <input type="text"/>
Municipio	<input type="text"/>		
Provincia	<input type="text"/>	Código Postal	<input type="text"/>
DNI/NIE/PASAPORTE	<input type="text"/>		
Teléfono de contacto	<input type="text"/>	E-mail	<input type="text"/>

DATOS DE LA UNIDAD

Organismo donde se produjo la incidencia	<input type="text"/>	Fecha de la incidencia	<input type="text"/>
		Hora de la incidencia	<input type="text"/>

MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIA

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 al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles (artículo 16.1 del RD 951/2005).

A RELLENAR POR LA ADMINISTRACIÓN

Código de la incidencia	<input type="text"/>	Incumplimiento de compromisos de Carta de Servicios:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
-------------------------	----------------------	--	-----------------------------	-----------------------------

Fecha y firma del interesado

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.



