



## **INSTRUCCIONES PARA LA TRAMITACIÓN DE LA QUEJA.**

1. Rellenar todos los datos personales, lugar, fecha y firma.
2. Tramitar por conducto reglamentario.
3. Solicitar acuse de recibo de la presentación de la queja.
4. El Jefe de Unidad puede:
  - a) Responder con un acuerdo motivado resolviendo la queja.
  - b) Responder con el traslado de la queja a la autoridad con competencia para su resolución.
  - c) Responder con su inadmisión porque ha sido tramitada y estudiada con anterioridad otra sustancialmente igual.
  - d) No responder.
5. **Tramitación en segunda instancia.** Si el Jefe de Unidad no responde en un mes desde la fecha del acuse de recibo o si la respuesta dada por éste se considera que no ha atendido suficientemente la queja, se puede presentar directamente la queja por escrito al Mando de Personal, remitiendo copia al Jefe de Unidad.

El Mando de Personal puede:

- a) Responder con un acuerdo motivado resolviendo la queja.
  - b) Remitirla al Jefe de Estado Mayor o a la Subsecretaría de Defensa, dando cuenta al interesado.
6. El Jefe de Estado Mayor o la Subsecretaría de Defensa adoptarán el acuerdo que corresponda en un plazo máximo de 6 meses, comunicándoselo al interesado e informando al Jefe de Unidad.
  7. **Caso que la situación fuera diferente o no contemplada en la queja genérica, y el modelo de queja deba ser sustancialmente modificado, póngase en contacto con [apoyoalsocio@asfaspro.es](mailto:apoyoalsocio@asfaspro.es).**

Aunque la queja **resulte inadmitida** por el Jefe de Unidad, éste tiene la obligación reglamentaria de incluirla en el Informe anual que eleva al Mando de Personal. Éste elabora otro informe incluyendo todas las quejas de las unidades y lo remite a la Subsecretaría de Defensa. Este informe es trasladado al Observatorio de la Vida Militar que elabora una memoria pública que es enviada y analizada por la Comisión de Defensa del Congreso de los Diputados.

**Real Decreto 176/2014, de 21 de marzo, por el que se regula el procedimiento para la tramitación de las iniciativas y quejas relativas al régimen de personal y a las condiciones de vida que pueda plantear el militar.<sup>1</sup>**

### **CAPÍTULO III**

#### **Tramitación de quejas**

##### **Artículo 10. Tramitación.**

En la tramitación de las quejas se estará a lo dictado para la tramitación de iniciativas en todos aquellos aspectos que no se encuentren definidos en este capítulo, y particularmente, en lo que se refiere a las causas de inadmisión y subsanación.

##### **Artículo 11. Presentación, tramitación y resolución inicial de quejas.**

1. Los miembros de las Fuerzas Armadas podrán presentar sus quejas siguiendo el conducto regular en la estructura jerárquica de las Fuerzas Armadas y haciéndolo de buen modo, verbalmente o por escrito.

Toda queja por escrito incluirá necesariamente el nombre, la tarjeta de identidad militar, empleo y destino del militar, el motivo de la queja, la fecha de presentación y la firma del interesado.

2. El superior jerárquico correspondiente recibirá la queja y, si fuera verbal, salvo que la autoridad competente la atendiera en el momento, la pondrá por escrito, a través de la unidad administrativa responsable, elevándola a continuación al jefe de unidad, que acusará recibo de la misma y procederá a su estudio y análisis, para lo cual, si no dispusiera de la información precisa, podrá solicitar los datos que necesite para su contestación.

3. Si es competente para resolver la queja, informará al interesado el acuerdo motivado que proceda por escrito. Si no es competente, la trasladará por escrito a quien corresponda para que actúe, dando conocimiento al interesado de este traslado.

##### **Artículo 12. Presentación, tramitación y acuerdo de quejas en segunda instancia.**

1. El militar que haya presentado una queja y, una vez adoptado el acuerdo que proceda, considerase que no ha sido suficientemente atendida o, transcurrido un mes, no hubiese sido contestada, podrá presentar la misma queja directamente y por escrito, remitiendo copia al jefe de unidad, ante el mando o jefatura de personal que le corresponda, según su ámbito de competencias. En cualquier caso, el mes comenzará a contar desde la fecha del acuse de recibo de la presentación de la queja.

2. El mando o jefatura de personal que reciba la queja acusará recibo y practicará las actuaciones correspondientes para obtener la información precisa que permita ajustar el acuerdo que proceda a la situación y normativa vigente.

3. Si el mando o jefatura de personal que reciba la queja no es competente en la materia tratada solicitará los informes que considere adecuados para la adopción del acuerdo y remitirá la queja al Jefe de Estado Mayor del ejército correspondiente o al Subsecretario de Defensa, en su caso, dando cuenta al interesado.

Las autoridades competentes referidas en los apartados 2 y 3 adoptarán el acuerdo que proceda y lo comunicarán al interesado, informando al jefe de unidad. Si el acuerdo rechazara la queja, deberá ir debidamente motivado.

El plazo en el que deberá adoptarse el acuerdo será de seis meses.

##### **Artículo 13. Informe del análisis de las quejas.**

1. Anualmente, todos aquellos jefes de unidad que hayan recibido quejas, deberán elaborar un informe que remitirán a los mandos o jefatura de personal correspondiente que incluirá la relación de todas las quejas recibidas, los acuerdos adoptados y las quejas que han sido inadmitidas, así como una propuesta que aborde aquellos aspectos que consideren puedan resolver o mitigar las causas que originaron las mismas.

2. A continuación, el mando o jefatura de personal elaborará un informe en el que analizará todas las quejas tramitadas a través de los jefes de unidad, así como las que hubiera recibido directamente. Dicho análisis será remitido a la Subsecretaría de Defensa.

<sup>1</sup> <http://www.boe.es/buscar/pdf/2014/BOE-A-2014-3673-consolidado.pdf>