



# MANDO DE PERSONAL PATRONATO DE HUÉRFANOS DEL EJÉRCITO DE TIERRA

## Carta de Servicios



2024 - 2027

### PRESENTACIÓN.

La Carta de Servicios del Patronato de Huérfanos del Ejército de Tierra (en adelante PAHUET), es un documento que informa al personal Militar Profesional del Ejército de Tierra (en adelante E.T.), en cualquier situación militar que se encuentre, personal retirado, a sus familiares y en particular al personal asociado y beneficiario, del compromiso que se adquiere con dicho personal, en cuanto a los servicios y beneficios que se proporcionan, con independencia de los que se pudieran adquirir a través de las Clases Pasivas o Acción Social.

El PAHUET publica este documento, con la finalidad de exponer los servicios que presta y sus compromisos de calidad.

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

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

El Patronato de Huérfanos materializa su labor benéfica mediante ayudas al sostenimiento y a la educación, que son aprobadas con carácter anual por el Consejo Rector del Patronato y se publican en un documento denominado «Circular Anual», donde figuran, además, los procedimientos para solicitarlas y los requisitos que se exigen para acceder a ellas.

Los derechos en relación con estos servicios son los que contempla la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y los establecidos en el Reglamento del Patronato de Huérfanos, así como en la Circular que se publica anualmente.

### PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS.

#### 1. PRESTACIONES ORDINARIAS.

##### Prestaciones para «vida y sustento»:

- Primera prestación de orfandad.
- Para sostenimiento.
- Por doble orfandad (fallecimiento de los dos progenitores).
- Por número de hermanos y hermanas.

##### Prestaciones para «estudios»:

- Matrícula y material por curso.
- Para finalización carrera a personal mayor de 25 años.
- Para idiomas.
- Para estudios complementarios.
- Para oposiciones.
- Para máster.
- Para doctorado.
- Para tasas de título y colegiación.
- Por desplazado en territorio nacional o en extranjero.
- Para residencia de las FAS o concertadas.
- Para residencia "San Fernando" (Madrid).
- Para piso de alquiler o residencia no concertada.
- Para gastos de viaje.
- Para transporte escolar.

##### Prestaciones por «discapacidad»:

- Para personal huérfano con discapacidad, menor de 27 años.
- Para personal huérfano con discapacidad, mayor de 27 años.
- Para ayuda de tercera persona.

#### 2. PRESTACIONES ESPECIALES.

- Por personal huérfano póstumo.
- Para gastos de enterramiento.
- Por natalidad.
- Para asistencia a campamentos.
- Para carné de conducir.

#### 3. PRESTACIONES EXTRAORDINARIAS.

Son las concedidas por la Junta de Gobierno, con carácter excepcional, en caso de extrema necesidad de una persona huérfana, dando cuenta al Consejo Rector de la resolución adoptada.

#### 4. PREMIOS POR ESTUDIOS.

- Patronato de Huérfanos del E.T.
- Estudios Universitarios.
- Cuadro de Honor.
- Al Esfuerzo Personal.
- Excelencia en los Estudios.
- Estudios Militares.

## COMPROMISOS DE CALIDAD.

El Patronato de Huérfanos asume los siguientes compromisos:

- Las instancias remitidas se resolverán con la mayor diligencia en un plazo máximo de un mes desde su recepción.
- Tramitar, al siguiente día hábil de su registro, los expedientes recibidos.
- Tramitar las consultas electrónicas en un plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción.
- Atención presencial al personal interesado, en un tiempo no superior a diez minutos desde su recepción.
- El tiempo de espera para las consultas telefónicas no será superior a tres minutos.
- Actualización mensual de la página web del PAHUET y de la página web del Ejército de Tierra en un plazo no superior a tres días hábiles desde que se tiene constancia de la última actualización.

## EL PAHUET SE RIGE POR LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS:

- Proximidad.
- Anticipación.
- Honestidad.
- Utilidad.
- Ejemplaridad.
- Transparencia.

## INDICADORES DE CALIDAD.

Para evaluar la calidad de los servicios prestados y grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos se establecen los siguientes indicadores:

- Número de instancias resueltas en un plazo máximo de un mes desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Número de expedientes tramitados al siguiente día hábil de su registro, y porcentaje sobre el total.
- Número de consultas electrónicas tramitadas en un plazo no superior a cinco días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Número de consultas presenciales atendidas en un plazo no superior a diez minutos desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Número de consultas telefónicas atendidas en un plazo no superior a tres minutos, y porcentaje sobre el total.
- Numero de actualizaciones mensuales de la página web del PAHUET y la página web del Ejército de Tierra realizadas en un plazo no superior a tres días hábiles desde que se tiene constancia de la última actualización y porcentaje sobre el total.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS.

El Patronato de Huérfanos, como Asociación Benéfica tiene un sistema de quejas y recursos establecidos por su propio Reglamento.

El personal huérfano y quien desempeñe la tutoría, podrá presentarlas de la siguiente manera:

- A través del personal representante o directamente en la Dirección del PAHUET.
- A través de la página web del PAHUET:  
<https://ejercito.defensa.gob.es/unidades/Madrid/pahuet/>

El personal asociado la podrá tramitar por conducto reglamentario de la estructura jerárquica de las FAS, mediante comunicación regulada en el formulario de quejas y sugerencias (Anexo de la Carta de Servicios) o por escrito personal firmado, indicando siempre nombre, apellidos y domicilio del personal interesado a efectos de comunicación.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

El PAHUET se compromete a exponer ante el Consejo Rector del Patronato cualquier queja sobre el incumplimiento de los compromisos declarados.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en los artículos 32 al 37 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, (artículo 9. c, 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).

## DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS.

### PATRONATO DE HUÉRFANOS DEL EJÉRCITO DE TIERRA (DIRECCIÓN Y REPRESENTACIÓN EN MADRID).

Calle San Nicolás, 11, 3ª Planta. 28013 Madrid.

Teléfono: 915160411. RCT: 8194411. FAX: 915592581.

[pahuetmadrid@oc.mde.es](mailto:pahuetmadrid@oc.mde.es)

[pahuet\\_secretaria@et.mde.es](mailto:pahuet_secretaria@et.mde.es)



- **A CORUÑA:** Plaza Atochas, 14 15001. A Coruña. Teléfono: 981124394. [pahuetcoruna@et.mde.es](mailto:pahuetcoruna@et.mde.es)
- **BADAJOS:** Avenida Fernando Calzadilla, 8, 2º. 06004 Badajoz. Teléfono: 924207959. [pahuetbadajoz@oc.mde.es](mailto:pahuetbadajoz@oc.mde.es)
- **BARCELONA:** Portal de la Pau, 5. 08002 Barcelona. Teléfono: 933169515. [pahuetbarcelona@et.mde.es](mailto:pahuetbarcelona@et.mde.es)
- **BURGOS:** Calle Vitoria, 63. 09006 Burgos. Teléfono: 947245418. [pahuetburgos@et.mde.es](mailto:pahuetburgos@et.mde.es)
- **CEUTA:** Calle Marina Española, 11. 51001 Ceuta. Teléfono: 856201125. [pahuetceuta@et.mde.es](mailto:pahuetceuta@et.mde.es)
- **GRANADA:** Acera de San Ildefonso, 2. 18010 Granada. Teléfono: 958809029. [pahuetgranada@et.mde.es](mailto:pahuetgranada@et.mde.es)
- **LAS PALMAS DE GRAN CANARIA:** Calle Gago Coutinho, 3. 35005 Las Palmas de GC. Teléfono: 928296365. [pahuetlaspalmas@et.mde.es](mailto:pahuetlaspalmas@et.mde.es)
- **MELILLA:** Calle Gabriel de Morales, 1. 1º. 52002 Melilla. Teléfono: 952690246. [pahuetmelilla@et.mde.es](mailto:pahuetmelilla@et.mde.es)
- **PALMA DE MALLORCA:** Calle Jaume Lluís Garau, 1. 07002 Palma de Mallorca. Teléfono: 971219034. [pahuetmallorca@et.mde.es](mailto:pahuetmallorca@et.mde.es)
- **SANTA CRUZ DE TENERIFE:** Calle San Isidro, 2. 38001 Santa Cruz de Tenerife. Teléfono: 922298563. [pahuettenerife@et.mde.es](mailto:pahuettenerife@et.mde.es)
- **SEVILLA:** Avenida Eduardo Dato, 21. 41005 Sevilla. Teléfono: 954987960. [pahuetsevilla@et.mde.es](mailto:pahuetsevilla@et.mde.es)
- **TOLEDO:** Calle Duque de Lerma, 6. 45004 Toledo. Teléfono: 925283374. [pahuettoledo@et.mde.es](mailto:pahuettoledo@et.mde.es)
- **VALENCIA:** Calle del Justicia, 8. 46004 Valencia. Teléfono: 961834554. [pahuetvalencia@et.mde.es](mailto:pahuetvalencia@et.mde.es)
- **VALLADOLID:** Calle Fray Luis de León, 7. 47002 Valladolid. Teléfono: 9832044 17. [pahuetvalladolid@et.mde.es](mailto:pahuetvalladolid@et.mde.es)
- **ZARAGOZA:** Paseo del Canal, 1. 50007 Zaragoza. Teléfono: 976453119. [pahuetzaragoza@oc.mde.es](mailto:pahuetzaragoza@oc.mde.es)

La atención al personal usuario se prestará tanto en persona, como por teléfono, correo postal o electrónico en horario de 9:00 a 14:00 h de lunes a viernes.

## AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA.

Esta Carta de Servicios se publica en el año 2024, con un periodo de vigencia de tres años desde la publicación de su aprobación en el Boletín Oficial del Estado.

### LA UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA DE SERVICIOS ES EL PATRONATO DE HUÉRFANOS DEL ET.

