



MANDO DE PERSONAL

PATRONATO DE HUÉRFANOS DEL EJÉRCITO DE TIERRA

Carta de Servicios

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 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":

- Para matrícula y material.
- Para finalización carrera a personal mayor de 25 años.
- Para estudios complementarios.
- Para oposiciones.
- Para doctorado.
- Para máster.
- Para idiomas.
- Para tasas de título y colegiación.
- Prestaciones a la movilidad (por estudios).
- Por desplazado en territorio nacional o en extranjero.
- Para residencia de estudiantes (concierto con FAS)
- Para piso de alquiler o residencia no concertada.
- 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.
- Estudios Militares.



2020-2023



COMPROMISOS DE CALIDAD.

El Patronato de Huérfanos asume los siguientes compromisos

- Las instancias remitidas se resolverán con la mayor diligencia
- Tramitar, al siguiente día hábil de su registro, la documentación recibida
- Economía de medios para el desarrollo de los cometidos.
- Posibilitar el trámite de quejas y sugerencias conforme a la legislación vigente.
- Atención presencial al personal interesado, en un tiempo no superior a 10 minutos.
- El tiempo de espera para las consultas telefónicas no será superior a 3 minutos
- Actualización continua de la página web del PAHUET y en la página web del Ejército de Tierra, mensualmente.
- La atención al personal usuario se prestará tanto en persona, como por teléfono, correo postal o electrónico en horario de 09:00 a 14:00 h de lunes a viernes en las oficinas que se relacionan en el apartado de DIRECCIONES.

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.

- Tiempo medio de acceso a la prestación tras el fallecimiento de cualquiera de los dos progenitores.
- Volumen de actividad administrativa.
- Promedio de tiempo que se tarda en contestar al personal interesado.
- Número de personal asociado vitalicio que hacen aportaciones.
- Número de personal asociado voluntario que hace aportaciones.
- Evolución anual del grado de eficiencia con el que se emplean los ingresos provenientes del personal asociado.
- Evolución anual de ingresos por aportaciones gratuitas.
- Evolución anual de gastos por mantenimiento de la infraestructura.
- Evolución anual de gastos por mantenimiento del material informático.
- Evolución anual de gastos asociados al Patrimonio.
- Evolución anual de gastos de empresas contratadas.

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 Jefatura del PAHUET.
- A través de la página web del PAHUET. (www.pahuet.org).

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 (JEFATURA Y REPRESENTACIÓN EN MADRID).

C/ San Nicolás nº 11, 3ª Planta 28013 Madrid Teléfono: 915160411

RCT: 8194411 FAX: 915592581.

pahuetmadrid@oc.mde.es.

pahuet_secretaria@et.mde.es.



- **A CORUÑA** (Plaza Atochas, 14 A Coruña 15001) 981124394. pahuetcoruna@et.mde.es
- **BADAJOS** (Avda. Fernando Calzadilla nº 8 2º Badajoz 06004) 924207959. pahuetbadajoz@oc.mde.es
- **BARCELONA** (Plaza Puerta de la Paz s/n Barcelona 08002) 933169515. pahuetbarcelona@et.mde.es
- **BURGOS** (C/ Vitoria nº 63 Burgos 09006) 947245418. pahuetburgos@et.mde.es
- **CEUTA** (C/ Marina Española nº 11 Ceuta 51001) 856201125. pahuetceuta@et.mde.es
- **GRANADA** (Acera de San Ildefonso s/n Granada 18010) 958809029. pahuetgranada@et.mde.es
- **LAS PALMAS** (C/ Gago Coutinho nº 3 Las Palmas de GC 35005) 928296365. pahuetlaspalmas@et.mde.es
- **LEÓN** (C/ General Lafuente nº 9 León 24003) 987876895. pahuetleon@et.mde.es
- **MELILLA** (C/ Gabriel De Morales nº 1 1º Melilla 52002) 952690246. pahuetmelilla@et.mde.es
- **MURCIA** (Paseo de Garay s/n Murcia 30071) 968226175. pahuetmurcia@et.mde.es
- **P. MALLORCA** (C/ Jaime Luis Grau nº 1 A. P. de Mallorca. 07002) 971219034 pahuetmallorca@et.mde.es
- **SANTA CRUZ DE TENERIFE** (C/ San Isidro nº 2 Santa Cruz de Tenerife 38001) 922298563. pahuettenerife@et.mde.es
- **SEVILLA** (Avda. Eduardo Dato, nº 21 Sevilla 41005) 954987960. pahuetsevilla@et.mde.es
- **TOLEDO** (C/ Duque de Lerma nº 6 Toledo 45004) 925283374. pahuettoledo@et.mde.es
- **VALENCIA** (C/ Del Justicia nº 8 Valencia 46004) 961834554. pahuetvalencia@et.mde.es
- **VALLADOLID** (C/ Fray Luis de León nº 7 Valladolid 47002) 9832044 17. pahuetvalladolid@et.mde.es
- **VITORIA-GASTEIZ** (C/ Postas nº 52 Vitoria-Gasteiz 01004) 945122316. pahuetvitoria@et.mde.es
- **ZARAGOZA** (Paseo del Canal nº 1 Zaragoza 50007) 976453119. pahuetzaragoza@oc.mde.es

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

