



**CARTA DE SERVICIOS DEL PATRONATO  
DE HUÉRFANOS DEL EJÉRCITO DE TIERRA**

**2024 - 2027**





## ÍNDICE.

### **1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.**

#### 1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.

##### 1.1.1. Dirección del Órgano de Apoyo.

##### 1.1.2. Representaciones.

##### 1.1.3. Residencias.

#### 1.2. PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN.

##### 1.2.1. Prestaciones Ordinarias.

##### 1.2.2. Prestaciones Especiales.

##### 1.2.3. Prestaciones Extraordinarias.

##### 1.2.4. Premios por Estudios.

#### 1.3. DERECHOS DEL PERSONAL OBJETO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

#### 1.4. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL USUARIO EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

#### 1.5. RELACIÓN DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES O SERVICIOS.

#### 1.6. ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

### **2. NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD.**

#### 2.1. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN.

#### 2.2. INDICADORES UTILIZADOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

### **3. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.**

### **4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.**

#### 4.1. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

#### 4.2. POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL.

#### 4.3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.



## **5. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.**

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

## **6. PLAN DE COMUNICACIÓN.**

6.1. INTERNA: BOLETÍN DE COMUNICACIÓN INTERNA PAHUET.

6.2. EXTERNA:

## **7. INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.**

7.1. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS.

7.2. AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA.

## **8. ANEXO. FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

## 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 cualquier situación militar en que se encuentre, personal retirado, a sus familiares, y en particular al personal asociado y beneficiario, del compromiso que se adquiere con dicho personal, de los servicios y beneficios que proporciona el Patronato, con independencia de los que se pudieran adquirir a través de las Clases Pasivas o Acción Social.

El 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, dispone que las cartas de servicios se integrarán dentro del conjunto de acciones sucesivas, impulsadas desde el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, para construir una nueva Administración que sitúe al personal administrado en el centro de sus decisiones.

El PAHUET 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 protección del personal huérfano, así como de los fondos puestos a su disposición, para la formación y sostenimiento.

Se trata de fomentar la transparencia mediante la información y difusión del nivel de calidad ofrecido, y de promover la participación de los miembros 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.

En este sentido, se orientarán todos los esfuerzos de la institución en la forma de prestar sus servicios con similares estándares de calidad acordes con los que rigen en la Administración General del Estado, y en particular con la militar, con un trato hacia el personal, cordial, cercano y personalizado.

Con ello, los servicios que se prestan suponen un paso importante para la consolidación de la cultura de calidad emprendida en la Administración Militar.

## CONDUCTA PAHUET.

La Guía de Actuación del Patronato de Huérfanos es el mejor medio de mantener y acrecentar la credibilidad alcanzada a lo largo de los años por el Patronato de Huérfanos. Se rige por los siguientes principios:

**P**ROXIMIDAD, acercando nuestros servicios a nuestro personal beneficiario y tutor, a través de las Representaciones, desde la propia Dirección del PAHUET.

**A**NTICIPACIÓN, acudiendo a acoger al personal huérfano y apoyar a su familia desde el mismo momento en el que tenemos conocimiento del fallecimiento de la persona progenitora asociada.

**H**ONESTIDAD, conscientes de que manejamos unos recursos que el personal asociado pone a nuestra disposición para que los administremos en beneficio del personal huérfano.

**U**TILIDAD, en el conocimiento de que una institución, no se justifica por lo mucho que trabaje o lo avanzado de su organización, sino por la utilidad de su gestión y de los servicios que proporciona.

**E**JEMPLARIDAD, conscientes de que no hay mejor mensaje que el propio ejemplo.

**T**RANSPARENCIA, difundiendo nuestras actividades y resultados a todo el personal interesado, en particular a la cadena de mando en el Ejército de Tierra, al personal asociado, huérfano y tutor.

Observando estos principios dentro del más acendrado espíritu de trabajo en equipo y manteniendo como pilares de nuestro esfuerzo diario la iniciativa, discreción, y el dinamismo, perseguimos de forma permanente el mejor servicio a todo el personal huérfano, buscando siempre garantizar la igualdad de oportunidades y el logro de un sistema transparente, y que satisfaga a todos los integrantes de esta gran familia.

El Patronato de Huérfanos 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. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.**

### **1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.**

El Patronato de Huérfanos del Ejército de Tierra, se creó por Real Decreto 2879/1981, de 27 de noviembre, por el que se refunden los Patronatos de Huérfanos del Ejército de Tierra y su Jefatura. Dicha jefatura del Patronato de Huérfanos Militares fue creada en 1954.

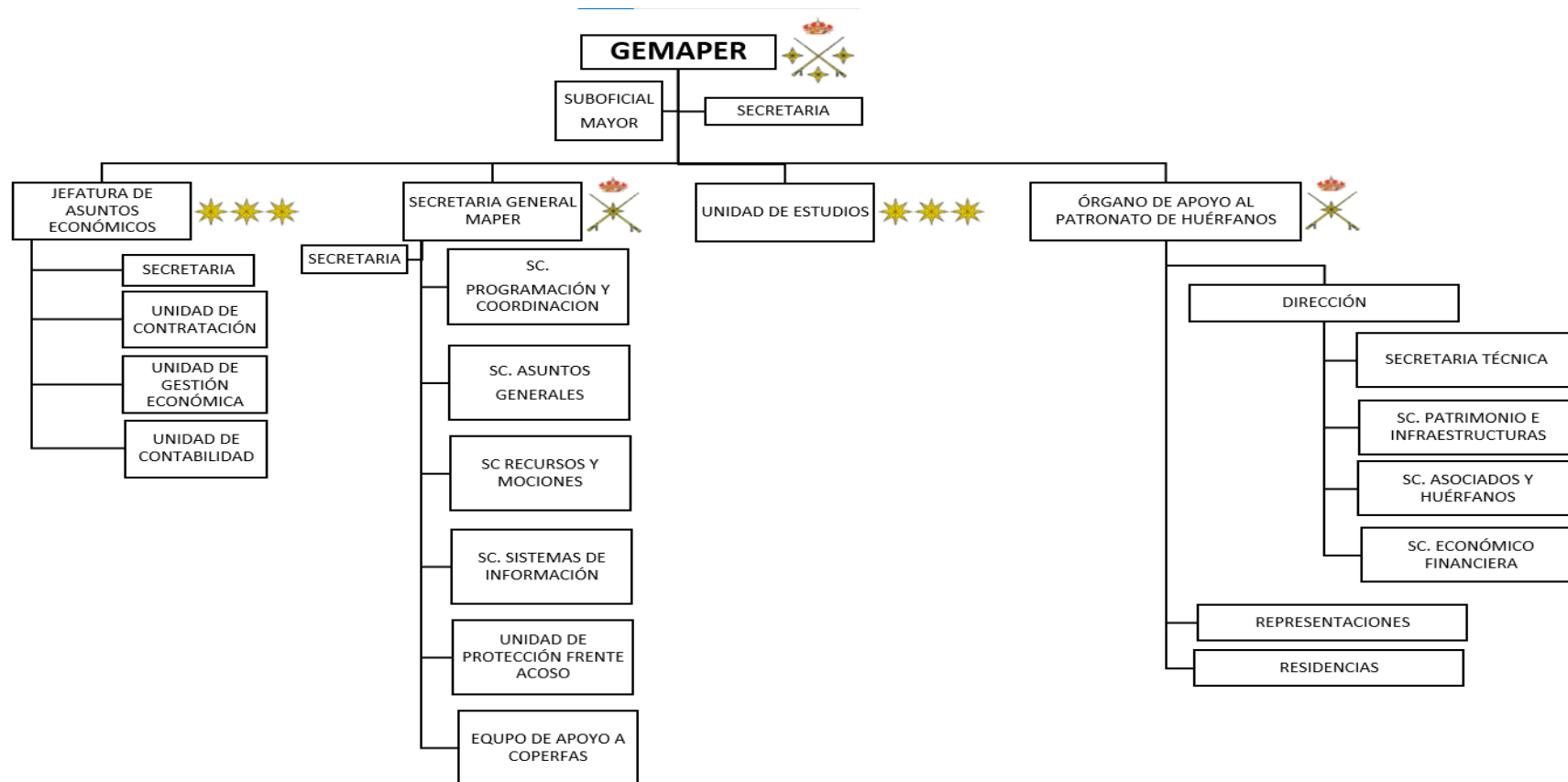
Por Orden DEF/2108/2010, de 27 de julio, por la que se aprueba el Reglamento del Patronato de Huérfanos del Ejército de Tierra, que lo define como una asociación benéfica particular adscrita al Ministerio de Defensa. Como tal asociación, está regido por un Consejo Rector y gobernado por una Junta de Gobierno.

Tiene por finalidad acoger bajo su protección al personal huérfano del personal militar del Ejército de Tierra y de los Cuerpos Comunes adscritos al Patronato, en orden de contribuir a su formación y sostenimiento en la forma y amplitud que se determine en su propio reglamento.

El Patronato depende orgánicamente del Jefe del Mando de Personal del Ejército de Tierra, manteniendo una relación funcional con la Dirección General de Personal de la Subsecretaría de Defensa, a efectos de coordinación de una política común de acción social.

Se estructura en los siguientes órganos:

- Dirección del Órgano de Apoyo.
- Representaciones.
- Residencias, cuando no esté cedida su gestión de la administración y gobierno, a otras entidades u organismos, mediante convenio.



El Patronato cuenta con el personal militar y civil que se determine en las plantillas vigentes.



### 1.1.1. Dirección del Órgano de Apoyo.

Es el órgano que asiste al Director en sus funciones. Se articula en:

- Dirección.
- Secretaría Técnica.
- Secciones:
  - ❖ Asociados y Huérfanos
  - ❖ Patrimonio e Infraestructura
  - ❖ Económico Financiera.

La Dirección es desempeñada por un Oficial General del Ejército, en situación de servicio activo o reserva. El Director es la máxima autoridad del Patronato, ejerciendo la presidencia de este. Las Secciones y la Secretaría Técnica tienen al frente a personal militar de empleo Coronel/ Teniente Coronel que, junto con el Director, constituyen la Junta de Gobierno del PAHUET.

La Unidad responsable de esta Carta de Servicios es el Patronato de Huérfanos del Ejército de Tierra y se encarga de velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

#### **Junta de Gobierno.**

La Junta de Gobierno es el órgano colegiado encargado de adoptar resoluciones relativas a las vicisitudes del personal huérfano, del personal asociado y cuantas cuestiones económicas afecten al buen gobierno y administración del Patronato, pudiendo variar su composición de acuerdo con los asuntos a tratar en la misma.

#### **Consejo Rector.**

El Consejo Rector es el órgano colegiado superior para el asesoramiento, consulta y adopción de acuerdos para el mejor cumplimiento de la misión que tiene encomendada el Patronato.

### 1.1.2. Representaciones.

Están ubicadas en 16 capitales de provincia y ciudades autónomas, y tienen el ámbito territorial que figura en el mapa adjunto. Al frente de cada Representación hay personal militar de empleo Coronel/Teniente Coronel, y quien desempeñe las funciones de auxiliar, que constituyen el elemento ejecutivo del PAHUET dentro de su demarcación.



Su finalidad fundamental es, ejercer la representación del Patronato, y mantener el contacto necesario con el personal huérfano, quien desempeñe la tutoría, o representación legal para informarles de sus derechos y deberes. Su despliegue es el siguiente:

<b>REPRESENTACIÓN</b>	<b>AMBITO TERRITORIAL</b>
<b>A CORUÑA</b>	COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA.
<b>BADAJOS</b>	COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA.
<b>BARCELONA</b>	COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA.
<b>BURGOS</b>	BURGOS, SORIA, COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA, COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA, COMUNIDAD DEL PAÍS VASCO.
<b>CEUTA</b>	CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA.
<b>GRANADA</b>	GRANADA, ALMERÍA, JAÉN Y MÁLAGA.
<b>LAS PALMAS DE G.C.</b>	GRAN CANARIA, FUERTEVENTURA Y LANZAROTE.
<b>MADRID</b>	COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID.
<b>MELILLA</b>	CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA.
<b>PALMA DE MALLORCA</b>	COMUNIDAD AUTÓNOMA DE BALEARES.
<b>SEVILLA</b>	SEVILLA, CÁDIZ, CÓRDOBA Y HUELVA.
<b>TENERIFE</b>	TENERIFE, LA PALMA, GOMERA Y EL HIERRO.
<b>TOLEDO</b>	TOLEDO, CIUDAD REAL, CUENCA Y GUADALAJARA.
<b>VALENCIA</b>	COMUNIDAD AUTÓNOMA DE VALENCIA, COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MURCIA Y ALBACETE.
<b>VALLADOLID</b>	VALLADOLID, ÁVILA, PALENCIA, SALAMANCA, SEGOVIA, LEÓN, ZAMORA Y COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ASTURIAS.
<b>ZARAGOZA</b>	COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGON Y COMUNIDAD AUTÓNOMA DE NAVARRA.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE DEFENSA

EJÉRCITO DE TIERRA  
MANDO DE PERSONAL  
PATRONATO DE HUÉRFANOS



### **1.1.3. Residencias.**

El PAHUET es propietario de una serie de inmuebles, que en su creación funcionaron como colegios de huérfanos, y posteriormente, como residencias universitarias de estudiantes.

En la actualidad dada la baja demanda de personal huérfano para estas instalaciones, se ha cedido su gestión a otros Organismos del Ejército. Estos inmuebles son:

- a) Residencia «La Inmaculada» (Madrid). Cedida su gestión a la Inspección General del Ejército, como residencia logística.
- b) Residencia «San Fernando» (Madrid). Cedida su gestión a la Inspección General del Ejército, como residencia logística.
- c) Residencia «Santiago» (Valladolid). Propiedad del Patronato, está cerrada y asignada a la Representación del PAHUET en Valladolid.

### **1.2. PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN.**

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.

#### **1.2.1. Prestaciones Ordinarias.**

Son las destinadas a contribuir a los gastos de carácter habitual de sostenimiento y enseñanza del personal huérfano beneficiario. Se especifican a continuación:

##### PRESTACIONES PARA VIDA Y SUSTENTO.

- Primera prestación de orfandad.
- Para sostenimiento. Consiste en el abono de doce mensualidades ordinarias más dos extraordinarias en junio y diciembre.
- Por doble orfandad (Fallecimiento de los dos progenitores).
- Por número de hermanos y hermanas.

### PRESTACIONES PARA ESTUDIOS.

Son las que generan cualquier tipo de estudios reglados, por el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes, y para facilitar la vida y sustento del personal huérfano cuando se traslada a vivir fuera de su residencia habitual por razón de los estudios que cursa.

- Para matrícula y material.
- Para finalización de carrera para personal mayor de 25 años. Son las concedidas al personal huérfano mayor de 25 años y menor de 27 para la terminación de la carrera universitaria, siempre que cumplan los requisitos establecidos en la circular vigente.
- Para idiomas. Para el personal huérfano universitario matriculado en Grado que necesite acreditar un nivel de competencia lingüística, tipo nivel B1, y para, para los estudiantes de Bachillerato y de Ciclo Formativo de Grado Superior (en adelante CFGS) que obtengan, durante o posterior a sus estudios, un nivel de idiomas tipo A2 o superior.
- Para estudios complementarios. Son las que se conceden para la realización de aquellos estudios que tengan vinculación y correspondencia con los estudios realizados.
- Para oposiciones.
- Para máster.
- Para doctorado.
- Para tasas de título y colegiación.
- Para personal desplazado, existiendo tanto para quienes estén desplazados en territorio nacional o en el extranjero por beca ERASMUS u otros estudios autorizados.
- En residencias de la FAS o concertadas.
- En residencia “San Fernando” (Madrid).
- Para piso de alquiler o residencia no concertada (con las FAS).
- Por gastos de viaje.
- Para transporte escolar.

## PRESTACIONES POR DISCAPACIDAD.

Para el personal huérfano que tiene reconocida una discapacidad igual o superior al 33%, ya sea de tipo físico, psíquico o combinada. Se contemplan las siguientes:

- Por discapacidad para personal menor de 27 años.
- Por discapacidad para personal mayor de 27 años.
- Para ayuda de tercera persona.

### **1.2.2. Prestaciones Especiales.**

Las Prestaciones Especiales, concedidas por la Junta de Gobierno, son las destinadas a contribuir a los gastos de carácter no habitual, entre las que se encuentran:

- Por personal huérfano póstumo.
- Para gastos de enterramiento.
- Por natalidad.
- Para asistencia a campamentos.
- Para el carnet de conducir. Con finalidad de facilitar la inserción en el mundo laboral del personal huérfano protegido mayor de 18 y menor de 25 años no universitario, se concede para subvencionar diferentes clases de permiso de conducir (B, C, B+C, D y E), además de la obtención del CAP (Certificado de aptitud profesional), si fuera necesario.

### **1.2.3. Prestaciones Extraordinarias.**

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

### **1.2.4. Premios por Estudios.**

Anualmente el PAHUET concede premios al personal huérfano que más se ha distinguido en sus estudios, y por su comportamiento en el curso escolar:

- «Patronato de Huérfanos del Ejército».
- «Estudios Universitarios».

- «Cuadro de Honor».
- «Al Esfuerzo Personal».
- «Excelencia en los Estudios» (Grado Medio, Bachillerato o Grado Superior y Universitarios de Grado).
- «Estudios Militares».

En la circular en vigor se determinan las prestaciones y su cuantía establecidas para cada año.

Esta circular puede ser consultada en la página web :

<https://ejercito.defensa.gob.es/unidades/Madrid/pahuet/>

Los siguientes cuadros resumen las prestaciones establecidas para el año 2024 y su cuantía

PRESTACIONES ORDINARIAS	IMPORTE (en euros)
<b>Para «Vida y sustento»</b>	
Primera prestación	1.035
Sostenimiento (14 mensualidades)	430
Doble orfandad (14 mensualidades)	355
Número de hermanos/hermanas (12 mensualidades)	165
<b>Para «Estudios»</b>	
<b>Matrícula y material (por curso)</b>	
Estudios Universitarios	De 630 a 2610 (+250)
Enseñanza Formación Militar de Carrera y Guardia Civil (por curso)	1.550
Enseñanza Formación Personal Militar de Tropa y Marinería y Personal Militar de Complemento	600
Educación Infantil, Primaria, ESO, CFGB, M y S, Bachiller (por curso)	880
Guarderías (por curso)	1.350
Educación Especial para personal huérfano con discapacidad (por curso)	990





PRESTACIONES ORDINARIAS	IMPORTE (en euros)
<b>Para «Estudios»</b>	
Finalización Carrera o personal mayor de 25 años	De 630 a 2.610 (+250)
Idiomas	Hasta 920 (a justificar)
Estudios complementarios: Estudios universitarios	Hasta 2.610
Estudios complementarios: Estudios no universitarios	Hasta 1.030
Oposiciones: Que requieran título universitario (2 años máximo)	Hasta 2.610
Oposiciones: Que no requieran título universitario (1 año)	Hasta 1.150
Master (2 años máximo)	Hasta 8.000
Doctorado (2 años máximo) (por curso)	Hasta 2.610
Tasas de Título y Colegiación	Tasas y gastos
<b>Apoyo a la movilidad (por estudios)</b>	
Personal desplazado en Territorio Nacional y extranjero (hasta 10 meses, lectivos)	365
Residencias de las FAS o concertadas	Alojamiento + manutención
Residencia San Fernando y Residencia Inmaculada (PAHUET)	Alojamiento
Piso de Alquiler o Residencia no concertado (hasta 10 meses, lectivos)	185
Gastos de viaje	Coste billete 0,26 € por kilómetro (vehículo particular)
Transporte (solo meses lectivos, máximo 10 meses)	40 (o 100 excepcional)
<b>Por «Discapacidad»</b>	
Discapacidad a personal menor de 27 años (14 meses)	265
Discapacidad a personal mayor de 27 años (14 meses)	430
Para ayuda de tercera persona	125



PRESTACIONES ESPECIALES	IMPORTE (en euros)
Personal huérfano póstumo	630
Enterramiento (máximo)	2.130
Natalidad (por hijo/hija)	1.335
Para Campamento	El 50% o más según PP.
Carnet de conducir (a justificar) Solo clase B: 630; Solo clase C: 1.045; Clase B+C: 1.775; Solo clase D: 835 Solo clase E: 730; Clase B+C+D o B+C+E: 2.610	
PRESTACIONES EXTRAORDINARIAS	IMPORTE (en euros)
Concedidas por la Junta de Gobierno, con carácter excepcional, dando cuenta al Consejo Rector.	
PREMIOS POR ESTUDIOS	IMPORTE (en euros)
<b>PATRONATO DE HUÉRFANOS DEL EJÉRCITO DE TIERRA</b>	1.600
<b>ESTUDIOS UNIVERSITARIOS</b>	1.600
<b>CUADRO DE HONOR</b>	650
<b>AL ESFUERZO PERSONAL</b>	650
<b>EXCELENCIA EN LOS ESTUDIOS</b> Ciclos Formativos Grado Medio Bachillerato y Ciclos Formativos Grado Superior Universitarios de Grado	325 650 1.600
<b>ESTUDIOS MILITARES (Al finalizar carrera militar)</b> -Para Militares de Carrera. (Aprox. 300 €) -Para MPTM y Militares Complemento (Aprox. 100 €)	Obsequio

### ***1.3. DERECHOS DEL PERSONAL OBJETO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.***

Los que contempla la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Los establecidos en el Reglamento del Patronato de Huérfanos, así como en la Circular que se publica anualmente.

### ***1.4. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL USUARIO EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.***

El personal usuario puede colaborar en la mejora de los servicios que ofrece el PAHUET a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo establecido en este documento, en particular a través de la página web.
- Haciendo llegar a la Dirección del PAHUET su opinión a través de sus Representantes.

### ***1.5. RELACIÓN DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES O SERVICIOS.***

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 9/2011, de 27 de julio, de derechos y deberes de los miembros de las Fuerzas Armadas.
- Real Decreto 2879/1981, de 27 de noviembre, por el que se refunden los Patronatos de Huérfanos del Ejército de Tierra y su Jefatura.
- 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, de 6 de febrero, por el que se aprueban las Reales Ordenanzas para las Fuerzas Armadas.

- Orden DEF/2108/2010, de 27 de julio, por la que se aprueba el Reglamento del Patronato de Huérfanos del Ejército de Tierra.
- Orden DEF/521/2019, de 25 de abril, por la que se modifica el Reglamento del Patronato de Huérfanos del Ejército de Tierra, aprobado por la Orden DEF/2108/2010, de 27 de julio (con nueva redacción de su artículo 33 dedicado a los asociados voluntarios).
- Instrucción 7/2016, de 19 de enero, del Jefe de Estado Mayor del Ejército de Tierra, por la que se desarrolla la Organización del Ejército de Tierra.
- Directiva 03/12 Concepto Orgánico del Mando de Personal. Actualización 2014.

### **1.6. ACCESO AL SISTEMA DE 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 tutor, podrá presentarlas de la siguiente manera:
  - A través de los Representantes o directamente en la Dirección del PAHUET.
- A través de la página web del PAHUET:  
<https://ejercito.defensa.gob.es/unidades/Madrid/pahuet/> , con el Formulario Z, que se encuentra en el apartado «Formularios de Solicitud».
- El personal asociado:
  - Por conducto reglamentario de la estructura jerárquica de las FAS, mediante comunicación regulada en el formulario de quejas y sugerencias (Anexo) o por escrito personal firmado, indicando siempre nombre, apellidos y domicilio del personal interesado a efecto de comunicación.

En el plazo más breve posible, nunca superior a los veinte días hábiles, se informará al personal usuario de las actuaciones realizadas y medidas adoptadas.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido dicho plazo la persona interesada no hubiera obtenido respuesta o en caso de que su contestación no sea satisfactoria, podrá elevarla a la persona titular del Área de Organización y Métodos del Departamento y exigir las oportunas responsabilidades, en Paseo de la Castellana, 109, 28071 Madrid, email: [organizacionymetodos@oc.mde.es](mailto:organizacionymetodos@oc.mde.es) (Artículo 16.3 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).

La presentación de cualquier queja o sugerencia no tendrá 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 del personal interesado.

## **2. NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD.**

### ***2.1. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN.***

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.

## **2.2. INDICADORES UTILIZADOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.**

Para evaluar la calidad de los servicios prestados y grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en el apartado 2.1 de esta Carta de Servicios, 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 el 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.
- Número de actualizaciones mensuales de la página web del PAHUET y de 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.

## **3. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.**

La plantilla del Patronato de Huérfanos desarrolla su actividad profesional de acuerdo con los principios expuestos en la presentación del documento (conducta PAHUET).

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 personal administrado, como etapa previa a una mayor implantación de servicios dentro de la Administración Electrónica.

## **4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.**

### ***4.1. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD.***

El Ministerio de Defensa, ha implantado el modelo europeo de gestión de calidad (EFQM de excelencia), lo que permite detectar y llevar a cabo las mejoras necesarias para responder a los niveles de calidad demandados por el personal usuario. Sin perjuicio de lo anterior, el objetivo final de esta Carta de Servicios es su acreditación conforme a los principios de gestión de la calidad de la ISO 9001.

### ***4.2. POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL.***

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

El PAHUET se considera inmerso dentro de esta concepción atendiendo a la mejora de la gestión medioambiental, ahorro de energía y conciencia a este respecto al personal en todas sus instalaciones.

### ***4.3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.***

También se considera la prevención de riesgos laborales en todo lo que afecta al personal del PAHUET, atendiendo a lo que establece la Ley que lo regula, modificaciones y desarrollo normativo. Se prestará especial atención a lo establecido en el Real Decreto 1755/2007, 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.

## **5. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.**

### **5.1. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS.**

El PAHUET se compromete a exponer ante el Consejo Rector del Patronato cualquier queja sobre el cumplimiento 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).

## **6. PLAN DE COMUNICACIÓN.**

### **6.1. INTERNA: BOLETÍN DE COMUNICACIÓN INTERNA PAHUET.**

Dirigido a transmitir los proyectos, marcha e inquietudes del Patronato en el ámbito interno a todos sus componentes. Se recogerán todas las aportaciones y sugerencias tanto por vía orgánica como en la dirección de correo electrónico: [pahuet\\_informacion@et.mde.es](mailto:pahuet_informacion@et.mde.es)

### **6.2. EXTERNA:**

INTERNET: <https://ejercito.defensa.gob.es/unidades/Madrid/pahuet/> .

Ésta redirige a la más modernizada página web dentro del entorno del Ministerio de Defensa, protegida por sus servidores y cortafuegos. Presentar a todo el personal usuario las noticias que tienen relación con el PAHUET.



## 7. INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

### 7.1. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS.

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 en las oficinas que se relacionan:

DIRECCIÓN DEL ÓRGANO DE APOYO.	DIRECCIÓN.	TELÉFONOS. / FAX.
<b><u>MADRID.</u></b>	Calle San Nicolás, 11, 3ª planta. 28013 Madrid.	CIVIL: 91 516 04 61 MILITAR: 819 44 54 FAX: 91 559 25 81  <a href="mailto:pahuet_secretaria@et.mde.es">pahuet_secretaria@et.mde.es</a>

REPRESENTACIÓN.	DIRECCIÓN.	TELÉFONOS.
<b><u>A CORUÑA.</u></b> A Coruña, Lugo, Orense, Pontevedra.	Plaza Atochas, 14. Cuartel de Atocha. 15001 A Coruña.	CIVIL: 981124393 / 981124394 MILITAR: 881 2193 / 881 2194  <a href="mailto:pahuetcoruna@et.mde.es">pahuetcoruna@et.mde.es</a>
<b><u>BADAJOS.</u></b> Badajoz, Cáceres.	Delegación de Defensa. Avenida Fernando Calzadilla, 8. 06004 Badajoz.	CIVIL: 924207964 / 924207959 MILITAR: 8867964 / 8867959  <a href="mailto:pahuetbadajoz@oc.mde.es">pahuetbadajoz@oc.mde.es</a>
<b><u>BARCELONA.</u></b> Barcelona, Gerona, Lérida, Tarragona.	Acuartelamiento Gobierno Militar. Portal de la Pau, 5. 08002 Barcelona.	CIVIL: 933169337 / 933169515 MILITAR: 836 4337 / 836 4215  <a href="mailto:pahuetbarcelona@et.mde.es">pahuetbarcelona@et.mde.es</a>
<b><u>BURGOS.</u></b> Burgos, Logroño, Santander, Soria, Vitoria, Vizcaya, Guipúzcoa.	Subdelegación de Defensa. Calle Vitoria, 63. 09006 Burgos.	CIVIL: 947245390 / 947245418 MILITAR: 884 5390 / 884 5318  <a href="mailto:pahuetburgos@et.mde.es">pahuetburgos@et.mde.es</a>


REPRESENTACIÓN.	DIRECCIÓN.	TELÉFONOS.
<b><u>CEUTA.</u></b> Ceuta.	Establecimiento La Marina. Calle Marina Española, 11. 51001 Ceuta.	CIVIL: 856201124 / 856201125 MILITAR: 889 7524 / 889 7525 <a href="mailto:pahuetceuta@et.mde.es">pahuetceuta@et.mde.es</a>
<b><u>GRANADA.</u></b> Granada, Almería, Jaén, Málaga.	Acuartelamiento «Convento de La Merced». Acera de San Ildefonso, 2. 18010 Granada.	CIVIL: 958809029 MILITAR: 856 2529 <a href="mailto:pahuetgranada@et.mde.es">pahuetgranada@et.mde.es</a>
<b><u>LAS PALMAS.</u></b> Las Palmas.	Calle Gago Coutinho, 3. 35005 Las Palmas de Gran Canaria.	CIVIL: 928296365 / 928241571 MILITAR: 889 1687 / 889 1688 <a href="mailto:pahuetlaspalmas@et.mde.es">pahuetlaspalmas@et.mde.es</a>
<b><u>MADRID.</u></b> Madrid.	Calle San Nicolás, 11, 3º. 28013 Madrid.	CIVIL: 915160295 / 915160411 MILITAR: 819 4295 / 819 4411 <a href="mailto:pahuetmadrid@oc.mde.es">pahuetmadrid@oc.mde.es</a>
<b><u>MELILLA.</u></b> Melilla.	Edificio General Gómez Jordana Calle Gabriel de Morales, 1, 1º. 52002 Melilla.	CIVIL: 952690666 / 952690246 MILITAR: 889 3851 / 889 3854 <a href="mailto:pahuetmelilla@et.mde.es">pahuetmelilla@et.mde.es</a>
<b><u>PALMA DE MALLORCA</u></b> P. de Mallorca.	Acuartelamiento «General Palacios» Calle Jaume Lluís Garau, 1. 07002 Palma de Mallorca. Islas Baleares.	CIVIL: 971 219 034 MILITAR: 883 2534 <a href="mailto:pahuetmallorca@et.mde.es">pahuetmallorca@et.mde.es</a>
<b><u>SANTA CRUZ DE TENERIFE.</u></b> Tenerife, La Palma, El Hierro, La Gomera.	Establecimiento de Almeyda. Calle San Isidro, 2. 38001 Santa Cruz de Tenerife.	CIVIL: 922298506 / 922298563 MILITAR: 889 8506 / 889 8563 <a href="mailto:pahuettenerife@et.mde.es">pahuettenerife@et.mde.es</a>

REPRESENTACIÓN.	DIRECCIÓN.	TELÉFONOS.
<b><u>TOLEDO.</u></b> Toledo, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara.	Delegación de Defensa. Duque de Lerma, 6. 45004 Toledo.	CIVIL: 925283374 MILITAR: 886 1374 <a href="mailto:pahuettoledo@et.mde.es">pahuettoledo@et.mde.es</a>
<b><u>VALENCIA.</u></b> Valencia, Alicante, Castellón. Murcia, Albacete.	Edificio del Gobierno Militar. Calle del Justicia, 8. 46004 Valencia.	CIVIL: 961834553 / 961834554 MILITAR: 832 4553/ 832 4554 <a href="mailto:pahuetvalencia@et.mde.es">pahuetvalencia@et.mde.es</a>
<b><u>VALLADOLID.</u></b> Valladolid, Ávila, Salamanca, Palencia, Segovia, León, Asturias, Zamora.	Delegación de Defensa. Calle Fray Luis de León, 7. 47002 Valladolid.	CIVIL: 983204417 MILITAR: 886 6417 <a href="mailto:pahuetvalladolid@et.mde.es">pahuetvalladolid@et.mde.es</a>
<b><u>ZARAGOZA.</u></b> Zaragoza, Huesca, Teruel, Navarra.	Acuartelamiento San Fernando. Paseo del Canal, 1. 50007 Zaragoza.	CIVIL: 976 453 295 /976 453 119 MILITAR: 884 8119 / 884 8295 <a href="mailto:pahuetzaragoza@oc.mde.es">pahuetzaragoza@oc.mde.es</a>

## **7.2. 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.

## 8. ANEXO. FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.



PATRONATO DE HUÉRFANOS DEL ET.

# Formulario- Z

**FORMULARIO DE QUEJA**

**SUGERENCIA**

Control de entrada en la Oficina de recepción

Fecha, persona receptora y sello

Control de entrada en el Servicio de destino

Fecha, persona receptora y sello

**1. DATOS PERSONALES**

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE	FECHA NACIMIENTO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
DNI/NIF	DOMICILIO	NUM.	PISO LETRA LOCALIDAD
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
PROVINCIA	COD. POSTAL	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**2. 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"/>

**3. MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIA**

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 a la persona interesada de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 Días hábiles (artículo 16.1 del RD 951/2005)

Si transcurrido dicho plazo la persona interesada no hubiera obtenido respuesta o en caso de que su contestación no sea satisfactoria, podrá elevarla a la persona titular del Área de Organización y Métodos del Departamento y exigir las oportunas responsabilidades, en Paseo de la Castellana, 109, 28.071 Madrid, email: [organizacionymetodos@oc.mde.es](mailto:organizacionymetodos@oc.mde.es) (Artículo 16.3 del R.D 951/2005)

**4. A RELLENAR POR LA ADMINISTRACIÓN**

Código de la incidencia	<input type="text"/>	Incumplimiento de compromisos de Carta de Servicios SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
-------------------------	----------------------	---

Lugar y fecha	Firma

PROTECCIÓN DE DATOS: A los efectos previstos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (B.O.E. de 6-12-2018), de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales, se le informa que los datos consignados en el presente modelo serán incorporados al Fichero General del Patronato de Huérfanos del ET.

Respecto de los citados datos, podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación, en los términos previstos en la citada Ley Orgánica 3/2018, ante el General Director del Patronato de Huérfanos del ET.

ACEPTO SI  NO