



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

2020 - 2023





GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DEFENSA

EJÉRCITO DE TIERRA

MANDO DE PERSONAL

PATRONATO DE  
HUÉRFANOS

## 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 para la vida y sustento.**
    - 1.2.3.- Prestaciones para Estudios.**
    - 1.2.4.- Prestaciones a la movilidad por estudios.**
    - 1.2.5.- Prestaciones por Discapacidad.**
    - 1.2.6.- Prestaciones Especiales.**
    - 1.2.7.- Prestaciones Extraordinarias.**
    - 1.2.8.- 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.- MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.**
  - 2.3.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.**
    - 2.3.1.- Sistemas Normalizados de Gestión de Calidad.**
    - 2.3.2.- Política Medioambiental.**
    - 2.3.3.- Prevención de Riesgos Laborales.**
  - 2.4.- INDICADORES UTILIZADOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.**
- 3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.**
  - 3.1.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS.**
- 4.- PLAN DE COMUNICACIÓN.**
  - 4.1.- INTERNA: BOLETÍN DE COMUNICACIÓN INTERNA PAHUET.**
  - 4.2.- EXTERNA: INTRANET.**
- 5.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.**
  - 5.1.- DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS.**
- 6.- ANEXO.**



## 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, que 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 de Política Territorial y 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 activa de los miembros de 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.

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.

## 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:



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, refundiéndose los Patronatos de Huérfanos de Oficiales, Suboficiales y Asimilados y de Tropa, y la Jefatura de Patronato de Huérfanos Militares creada en 1954.

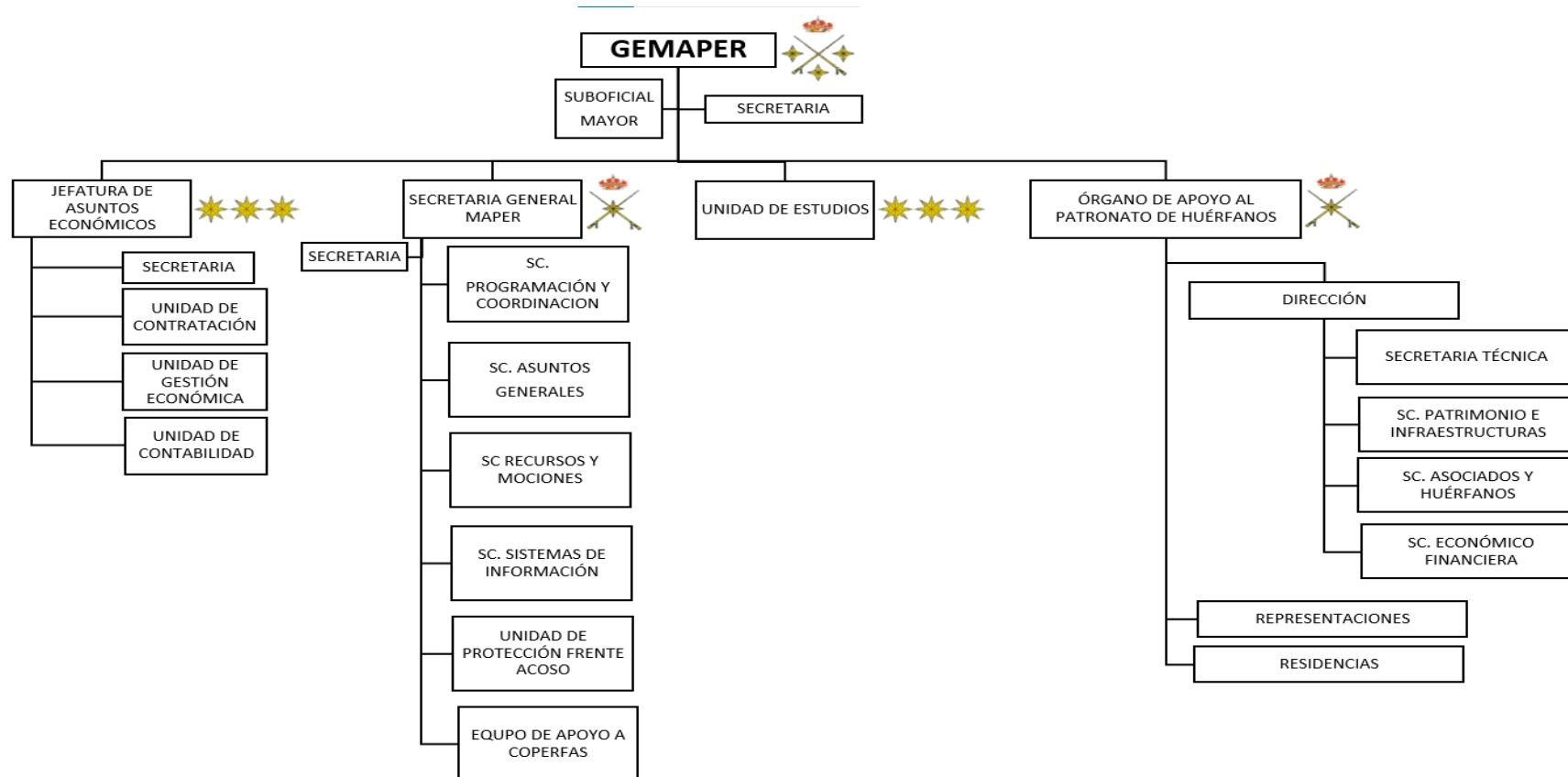
Por Orden DEF/2108/2010, de 27 de julio, se aprueba el Reglamento del Patronato, que lo define como una asociación benéfica particular adscrita al Ministerio de Defensa. Como tal asociación, está regido por un Consejo Rector y gobernado por una Junta de Gobierno.

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, 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 Secretaria Técnica tienen al frente a personal militar de empleo Coronel/Teniente Coronel que, junto con el Director, constituyen la Junta de Gobierno del PAHUET.

#### **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 19 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.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE DEFENSA

EJÉRCITO DE TIERRA  
MANDO DE PERSONAL  
PATRONATO DE HUÉRFANOS

| <b>REPRESENTACIÓN</b>             | <b>COMUNIDAD/PROVINCIAS/CIUDADES AUTÓNOMICAS DE:</b>          |
|-----------------------------------|---|
| <u>A CORUÑA</u>                   | COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA.                                |
| <u>BADAJOS</u>                    | COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA.                            |
| <u>BARCELONA</u>                  | COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA.                               |
| <u>BURGOS</u>                     | BURGOS, SORIA Y COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA Y LA RIOJA.   |
| <u>CEUTA</u>                      | CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA                                      |
| <u>GRANADA</u>                    | GRANADA, MÁLAGA, JAÉN Y ALMERÍA.                              |
| <u>LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</u> | LAS PALMAS.   |
| <u>LEÓN</u>                       | LEÓN, ZAMORA Y COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS. |
| <u>MADRID</u>                     | COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID.                                 |
| <u>MELILLA</u>                    | CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA                                    |
| <u>MURCIA</u>                     | COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MURCIA Y ALBACETE.                      |
| <u>PALMA DE MALLORCA</u>          | COMUNIDAD AUTÓNOMA DE BALEARES.                               |
| <u>SEVILLA</u>                    | SEVILLA, CÁDIZ, CÓRDOBA Y HUELVA.                             |
| <u>TENERIFE</u>                   | TENERIFE.   |
| <u>TOLEDO</u>                     | TOLEDO, CIUDAD REAL, CUENCA Y GUADALAJARA.                    |
| <u>VALENCIA</u>                   | COMUNIDAD AUTÓNOMA VALENCIANA.                                |
| <u>VALLADOLID</u>                 | VALLADOLID, SEGOVIA, ÁVILA, SALAMANCA Y PALENCIA.             |
| <u>VITORIA</u>                    | COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO.                            |
| <u>ZARAGOZA</u>                   | ZARAGOZA, HUESCA, TERUEL Y COMUNIDAD AUTÓNOMA DE NAVARRA.     |



### **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 de Ejército, como residencia logística.
- b) Residencia “San Fernando” (Madrid). Cedida su gestión a la Inspección General de Ejército, como residencia logística.
- c) Residencia “Santiago” (Valladolid). Cedida su gestión a la Dirección de Asistencia al Personal, como residencia de estudiantes.

### **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

- 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.

#### **1.2.2.- Prestaciones para la vida y sustento.**

Se contemplan las siguientes:

- 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*.

### 1.2.3.- Prestaciones para Estudios.

Son las que generan cualquier tipo de estudios reglados, por el Ministerio de Educación y Formación Profesional. Se contemplan las siguientes:

- 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 *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 *doctorado*.
- Para *máster*.
- Para *tasas de título y colegiación*.

### 1.2.4.- Prestaciones a la movilidad por estudios.

Contempladas 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. Se contemplan las siguientes:

- Para residentes en *residencias de estudiantes*.
- Para personal *desplazado*, existiendo tanto para quienes estén desplazados en Territorio Nacional o en el extranjero por beca ERASMUS u otros estudios autorizados.
- Por *gastos de viaje*.
- Para *transporte escolar*.
- Para *piso de alquiler o residencia no concertada* (con las FAS).

### 1.2.5.- 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*.

### **1.2.6.- 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.
- 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.

### **1.2.7.- 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.

### **1.2.8.- 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”
- Estudios Militares.

Los siguientes cuadros resumen las prestaciones establecidas para el año 2020 y su cuantía:

| PRESTACIONES ORDINARIAS   | IMPORTE (en Euros)                                      |
|---|---|
| <b>Para "Vida y sustento"</b>   |   |
| Primera prestación  | 940   |
| Sostenimiento (14 mensualidades)  | 375   |
| Doble orfandad (14 mensualidades)   | 320   |
| Número de hermanos/hermanas (12 mensualidades)  | 140   |
| <b>Para "Estudios"</b>  |   |
| <b>Matrícula y material (por curso)</b>   |   |
| • Estudios Universitarios   | De 600 a 2465 (+240)                                    |
| • Enseñanza Formación Militar de Carrera y Guardia Civil (por curso)  | 1460  |
| • Enseñanza Formación Personal Militar de Tropa y Marinería y Personal Militar de Complemento   | 420   |
| • Educación Infantil, Primaria, ESO, CFGB, M y S, Bachiller (por curso)   | 840   |
| • Guarderías (por curso)  | 1250  |
| • Educación Especial para personal huérfano con discapacidad (por curso)  | 940   |
| Finalización Carrera o personal mayor de 25 años  | De 600 a 2.465 (+240)                                   |
| Idiomas   | Hasta 840 (a justificar)                                |
| • Estudios complementarios: Estudios universitarios (por curso o año)   | Hasta 2.465   |
| • Estudios complementarios: Estudios no universitarios  | Hasta 880   |
| • Oposiciones: Que requieran título universitario (por curso o año)   | Hasta 2.465   |
| • Oposiciones: Que no requieran título universitario (1 año)  | Hasta 880   |
| Master (2 años máximo)  | Hasta 7.000 (total)                                     |
| Doctorado (2 años máximo) (por curso)   | De 840 a 2.465  |
| Tasas de Título y Colegiación   | Tasas y gastos  |
| Personal desplazado en Territorio Nacional y extranjero (hasta 10 meses, lectivos)  | 315   |
| 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)  | 150   |
| Gastos de viaje   | Coste billete 0,19€ por Kilómetro (vehículo particular) |
| Transporte (solo meses lectivos, máximo 10 meses)   | 35  |
| <b>Por "Discapacidad"</b>   |   |
| Discapacidad a personal menor de 27 años (14 meses)   | 245   |
| Discapacidad a personal menor de 27 años (14 meses)   | 375   |
| Discapacidad mayor o igual a 75% y necesidad de 3ª persona (14 meses)   | 105   |
| <b>PRESTACIONES ESPECIALES</b>  |   |
| <b>IMPORTE (en Euros)</b>   |   |
| Personal huérfano póstumo   | 575   |
| Enterramiento (máximo)  | 1.970   |
| Natalidad (por hijo/hija)   | 1.275   |
| Para Campamento   | El 50% o más según PP.                                  |
| Carnet de conducir (a justificar)<br>Solo clase B: 600; Solo clase C: 1.000; Clase B+C: 1.700;<br>Solo clase D: 800;<br>Solo clase E: 700; Clase B+C+D o B+C+E: 2.500 |   |

| PREMIOS POR ESTUDIOS                                | IMPORTE (en Euros) |
|---|--------------------|
| “PATRONATO DE HUÉRFANOS DEL E.T.”                   | 1.600              |
| “ESTUDIOS UNIVERSITARIOS” (10 premios)              | 1.600              |
| “CUADRO DE HONOR” (12 premios)                      | 650                |
| “AL ESFUERZO PERSONAL” (3 premios)                  | 650                |
| “ESTUDIOS MILITARES” (Al finalizar carrera militar) | Obsequio           |
| “Teniente MUÑOZ-CASTELLANOS” (1 premio)             | Variable           |
| “Teniente ORTIZ DE ZÁRATE” (1 premio)               | Variable           |

### **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 09/2011, 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 crea el Patronato de Huérfanos del Ejército de Tierra.
- 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, 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, modificada por la Orden DEF/521/2019, de 15 de mayo (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, 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 ([www.pahuet.org](http://www.pahuet.org))
- 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 20 días hábiles, se informará al personal usuario de las actuaciones realizadas y medidas adoptadas, en su caso, previos los informes que se estime necesario recabar.

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 R.D 951/2005).

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 conforme a lo establecido en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Tramitar, al siguiente día hábil de su registro, la documentación recibida en cualquiera de los órganos que componen este Patronato.
- Austeridad en el empleo de los distintos medios para el desarrollo de los cometidos asignados, manteniendo la eficacia y eficiencia en la gestión.
- Posibilitar el trámite de quejas y sugerencias conforme a la legislación vigente.
- Iniciar la atención presencial al personal interesado en el servicio que lo contemple, en un tiempo no superior a 10 minutos después de acudir a la cita acordada.
- El tiempo de espera para las consultas telefónicas en el servicio que lo contemple no será superior a tres minutos, salvo imposibilidad debida a causas técnicas ajenas a este Patronato.
- Actualización continua de la Página WEB del PAHUET y en la página web del Ejército de Tierra (en adelante E.T.) con una periodicidad mensual.
- La atención al personal usuario se prestará tanto en persona, como por teléfono, correo postal o electrónico en horario de 09:00 a 14:00h de lunes a viernes en las oficinas que se relacionan en el punto 5.1.

### **2.2.- 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.

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

### **2.3.1.- 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.

### **2.3.2.- Política Medioambiental.**

La política medioambiental emana de la regulación del Ministerio de Defensa desarrollándose por parte del 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 en todas sus instalaciones.

### **2.3.3.- 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 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.**

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:

- Tiempo medio de acceso a la prestación tras el fallecimiento del progenitor o progenitora.
- Número de escritos de entrada y de salida en cada una de las Representaciones para conocer el volumen de actividad administrativa de las mismas.
- Promedio de días existentes entre la fecha de entrada de un escrito y la fecha en que se contesta al personal interesado, por parte de las Representaciones.
- Número de personal asociado vitalicio que hacen aportaciones al Patronato, respecto del número de personal en la situación de retiro por edad.
- Número de personal asociado voluntario que hace aportaciones al Patronato, y que están en situación de retiro por causas distintas a las de la edad, respecto al número total de personas en la situación de retiro por causas distintas a las de la edad.
- Evolución anual del grado de eficiencia con el que se emplean los ingresos provenientes del personal asociado. Ratio que se halla mediante los ingresos provenientes de personal asociado respecto de los gastos destinados a prestaciones.
- Evolución anual de ingresos por aportaciones gratuitas (legados, herencias...).
- 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.

### **3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.**

#### **3.1.- 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).

### **4.- PLAN DE COMUNICACIÓN.**

#### **4.1.- 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).

#### **4.2.- EXTERNA: INTRANET.**

Este medio, donde el PAHUET tiene apartado propio, se constituye como la plataforma más ágil para presentar a todo el personal usuario del ET las noticias que tienen relación  
PAHUET\_INFORMACION@mde.es

Internet <http://www.pahuet.org>. Ésta redirige a la más modernizada página web dentro del entorno del Ministerio de Defensa, protegida por sus servidores y cortafuegos).

## 5.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

### 5.1.- DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS.

| ÓRGANO DE APOYO | DIRECCIÓN  | TELÉFONOS / FAX   |
|-----------------|--|---|
| <b>MADRID.</b>  | C/ San Nicolás nº 11, 3ª planta<br><u>28013 MADRID</u> | <b>91 516 04 61 / 819 44 54</b><br><b>FAX: 91 559 25 81</b><br><a href="mailto:pahuet_secretaria@et.mde.es">pahuet_secretaria@et.mde.es</a> |

| REPRESENTACIÓN   | DIRECCIÓN  | TELÉFONOS / FAX  |
|--|--|--|
| <b>A CORUÑA</b><br>A Coruña, Lugo,<br>Orense, Pontevedra.    | Plaza de las Atochas nº 14<br>Cuartel de Atocha<br><u>15001 A CORUÑA</u>                   | Jefe: 981 124 393 / 881 21 93<br>Auxiliar: 981 124 394 / 881 21 94<br>FAX: 981 124 372<br><a href="mailto:pahuetcoruna@et.mde.es">pahuetcoruna@et.mde.es</a>       |
| <b>BADAJÓZ</b><br>Badajoz, Cáceres.                          | Avenida Fernando Calzadilla<br>nº 8, 2º<br>Delegación de Defensa<br><u>06004 BADAJOZ</u>   | Jefe: 924 207 964 / 886 79 64<br>Auxiliar: 924 207 959 / 886 7959<br>FAX: 924 242 053<br><a href="mailto:pahuetbadajoz@oc.mde.es">pahuetbadajoz@oc.mde.es</a>      |
| <b>BARCELONA</b><br>Barcelona, Gerona,<br>Lérida, Tarragona. | Plaza Puerta de la Paz, s/n.<br>Acuartelamiento Gobierno Militar<br><u>08002 BARCELONA</u> | Jefe: 933 169 515 / 836 42 15<br>Auxiliar: 933 169 515 / 836 42 15<br>FAX: 933 169 430<br><a href="mailto:pahuetbarcelona@et.mde.es">pahuetbarcelona@et.mde.es</a> |
| <b>BURGOS</b><br>Burgos, Logroño,<br>Santander, Soria.       | C/ Vitoria, nº 63<br>Subdelegación de Defensa<br>09006 BURGOS                              | Jefe: 947 245 390 / 884 53 90<br>Auxiliar: 947 24 54 18 / 884 53 18<br>FAX: 947 245 360<br><a href="mailto:pahuetburgos@et.mde.es">pahuetburgos@et.mde.es</a>      |
| <b>CEUTA</b><br>Ceuta.                                       | C/ Marina Española, nº 11<br>Establecimiento La Marina<br><u>51001 CEUTA</u>               | Jefe: 856 20 11 24 / 889 75 24<br>Auxiliar: 856 20 11 25 / 889 75 25<br>FAX: 856 201 124<br><a href="mailto:pahuetceuta@et.mde.es">pahuetceuta@et.mde.es</a>       |
| <b>GRANADA</b><br>Granada, Almería,<br>Jaén, Málaga.         | Acera de San Ildefonso s/n.<br>Acuartelamiento "La Merced"<br><u>18010 GRANADA</u>         | Jefe: 958 809 029 / 856 25 29<br>Auxiliar: 958 809 029 / 856 25 29<br>FAX: 958 809 022<br><a href="mailto:pahuetgranada@et.mde.es">pahuetgranada@et.mde.es</a>     |




| REPRESENTACIÓN   | DIRECCIÓN   | TELÉFONOS / FAX  |
|--|---|--|
| <b><u>LAS PALMAS</u></b><br>Las Palmas.  | C/ Gago Coutinho, nº 3<br><u>35005 LAS PALMAS DE GRAN<br/>CANARIA</u>                                 | Jefe: 928 241 571 / 889 16 87<br>Auxiliar: 928 296 365 / 889 16 88<br>FAX: 928 241 292<br><a href="mailto:pahuetlaspalmas@et.mde.es">pahuetlaspalmas@et.mde.es</a>             |
| <b><u>LEÓN</u></b><br>León, Asturias,<br>Zamora.   | C/ General Lafuente, nº 9<br>Subdelegación de Defensa<br><u>24003 LEÓN</u>                            | Jefe: 987 876 896 / 886 68 96<br>Auxiliar: 987 876 895 / 886 68 95<br>FAX: 987 876 983<br><a href="mailto:pahuetleon@et.mde.es">pahuetleon@et.mde.es</a>                       |
| <b><u>MADRID</u></b><br>Madrid.  | C/ San Nicolás nº 11- 3ª planta<br><u>28013 MADRID</u>  | Jefe: 91 516 02 95 / 819 42 95<br>Auxiliar: 91 516 04 11 / 819 44 11<br>FAX: 915 592 581<br><a href="mailto:pahuetmadrid@oc.mde.es">pahuetmadrid@oc.mde.es</a>                 |
| <b><u>MELILLA</u></b><br>Melilla.  | C/ Gabriel de Morales, 1,1ªpl<br><u>52002 MELILLA</u>   | Jefe: 952 690 666 / 889 38 51<br>Auxiliar: 952 690 246 / 889 38 54<br>FAX: 952 699 652<br><a href="mailto:pahuetmelilla@et.mde.es">pahuetmelilla@et.mde.es</a>                 |
| <b><u>MURCIA</u></b><br>Murcia, Albacete.  | Paseo de Garay s/n.<br>Delegación de Defensa<br><u>30071 MURCIA</u>                                   | Jefe: 968 226 179 / 886 62 41<br>Auxiliar: 968 226 175 / 886 62 38<br>FAX: 968 226 175<br><a href="mailto:pahuetmurcia@et.mde.es">pahuetmurcia@et.mde.es</a>                   |
| <b><u>PALMA DE MALLORCA</u></b><br>P de Mallorca.  | C/ Jaume Lluís Garau, nº 1 A.<br>Acuartelamiento General Palacios<br><u>07002 - PALMA DE MALLORCA</u> | Jefe: 971 219 034 / 883 25 34<br>Auxiliar: 971 219 034 / 883 25 34<br>FAX: 971 219 009<br><a href="mailto:pahuetmallorca@et.mde.es">pahuetmallorca@et.mde.es</a>               |
| <b><u>SANTA CRUZ DE<br/>TENERIFE</u></b><br>Tenerife, La Palma, El<br>Hierro, La Gomera. | C/ San Isidro, nº 2<br>Acuartelamiento Almeyda<br><u>38001 SANTA CRUZ DE TENERIFE</u>                 | Jefe: 922 29 85 06 / 889 85 06<br>Auxiliar: 922 29 85 63 / 889 8563<br>FAX: 922 29 85 30 / 889 85 30<br><a href="mailto:pahuettenerife@et.mde.es">pahuettenerife@et.mde.es</a> |
| <b><u>SEVILLA</u></b><br>Sevilla, Cádiz,<br>Córdoba, Huelva.                             | Avenida Eduardo Dato, nº 21<br>Delegación de Defensa<br><u>41005 SEVILLA</u>                          | Jefe: 954 549 909 / 886 83 84<br>Auxiliar: 954 987 960 / 886 85 60<br>FAX: 954 988 540<br><a href="mailto:pahuetsevilla@et.mde.es">pahuetsevilla@et.mde.es</a>                 |
| <b><u>TOLEDO</u></b><br>Toledo, Ciudad Real,<br>Cuenca, Guadalajara.                     | Delegación de Defensa<br>C/ Duque de Lerma, nº 6<br><u>45004 TOLEDO</u>                               | Jefe: 925 283 374 / 886 13 74<br>Auxiliar: 925 283 374 / 886 13 74<br>FAX: 925 283 362 / 886 13 62<br><a href="mailto:pahuettoledo@et.mde.es">pahuettoledo@et.mde.es</a>       |



| REPRESENTACIÓN   | DIRECCIÓN  | TELÉFONOS / FAX  |
|--|--|--|
| <b><u>VALENCIA</u></b><br>Valencia, Alicante,<br>Castellón.                        | C/ Del Justicia nº 8<br>Edificio del Gobierno Militar<br>46004 VALENCIA                            | Jefe: 961 834 553 / 832 45 53<br>Auxiliar: 961 834 554 / 832 45 54<br>FAX: 961 834 555 / 832 45 55<br><a href="mailto:pahuetvalencia@et.mde.es">pahuetvalencia@et.mde.es</a> |
| <b><u>VALLADOLID</u></b><br>Valladolid, Ávila,<br>Salamanca, Palencia,<br>Segovia. | C/ Fray Luis de León, nº 7<br>Delegación de Defensa.<br>Ap. Correos 613<br><u>47002 VALLADOLID</u> | Jefe: 983 204 417 / 886 64 17<br>Auxiliar: 983 204 417 / 886 64 17<br>FAX: 983 204 417<br><a href="mailto:pahuetvalladolid@et.mde.es">pahuetvalladolid@et.mde.es</a>         |
| <b><u>VITORIA-GASTEIZ</u></b><br>Vitoria, Bilbao, San<br>Sebastián.                | C/ Postas nº 52<br>Delegación de Defensa del País<br>Vasco<br><u>01004 VITORIA-GASTEIZ</u>         | Jefe: 945 122 316 / 882 03 16<br>Auxiliar: 945 122 316 / 882 03 16<br>FAX: 945 122 304<br><a href="mailto:pahuetvitoria@et.mde.es">pahuetvitoria@et.mde.es</a>               |
| <b><u>ZARAGOZA</u></b><br>Zaragoza, Huesca,<br>Teruel, Navarra.                    | Paseo Canal, nº 1<br>Acuartelamiento San Fernando<br><u>50007 ZARAGOZA</u>                         | Jefe: 976 453 295 / 884 82 95<br>Auxiliar: 976 453 119 / 884 81 19<br>FAX: 976 453 265 / 884 82 65<br><a href="mailto:pahuetzaragoza@oc.mde.es">pahuetzaragoza@oc.mde.es</a> |

## 6.- ANEXO.



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"/> |
| DN/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 | Fecha de la incidencia |
| <input type="text"/>                     | <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 Cartade Servicios SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
|-------------------------|----------------------|---|--------------------------|----|--------------------------|

|               |       |
|---------------|-------|
| Lugar y fecha | Firma |
|               |       |

PROTECCION 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