



PRESENTACIÓN

La Carta de Servicios del Patronato de Huérfanos del Ejército de Tierra (PAHUET), es un documento que informa al Militar Profesional del ET, en cualquier situación militar que se encuentre, personal retirado, a sus familiares y en particular a sus asociados y beneficiarios, del compromiso que se adquiere con ellos, 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 activa 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.

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

pahuetsecretaria@et.mde.es



A CORUÑA (Plaza Atochas, 14 A Coruña 15001) 981124394
pahuetcoruña@et.mde.es

BADAJOS (Avda. Fernando Calzadilla nº 8 2º Badajoz 06004)
924207959 pahuetbadajoz@et.mde.es

BARCELONA (Plz 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 18010)
928296365 pahuetlaspalmas@et.mde.es

LEON (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 (Avda. Gabriel Alomar y Villalonga nº 16 07006 P. de Mallorca) 971219034 pahuetmallorca@et.mde.es

S.C. DE TENERIFE (C/ San Isidro nº 2 S.C. 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)
983204417 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

En horario presencial y continuado de 09:00 a 15:00 horas

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



MANDO DE PERSONAL

PATRONATO DE HUÉRFANOS DEL ET

Carta de Servicios



2017-2020



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 a estos servicios son los que contempla la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter Personal, 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

- Ayuda por primera prestación de orfandad.
- Ayuda para sostenimiento. Consiste en el abono de doce mensualidades ordinarias más dos extraordinarias en junio y diciembre.
- Ayuda por doble orfandad (Fallecimiento de los dos progenitores).
- Ayuda por número de hermanos.
- Ayuda por discapacidad, en menores de 27 años
- Ayuda para estudios
- Ayudas para matrícula, libros y material
- Ayuda para becas
- Ayuda para tasas de títulos y colegiación
- Ayuda para estudios complementarios
- Ayuda para oposiciones
- Ayuda para doctorado
- Ayuda para Máster
- Ayuda para transporte
- Ayuda a huérfanos con una discapacidad, mayores de 27 años

2. PRESTACIONES ESPECIALES

- Ayuda por huérfano póstumo.
- Ayuda para gastos de enterramiento.
- Ayuda por Natalidad.
- Ayuda para asistencia a campamentos
- Ayuda para carnets de conducir
- Ayuda a huérfanos con discapacidad $\geq 75\%$
- Ayuda para idiomas

- Ayuda para piso de alquiler

3. PRESTACIONES EXTRAORDINARIAS

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

4. PREMIOS POR ESTUDIOS

- Patronato de Huérfanos del E.T.
- Estudios Universitarios
- Cuadro de Honor
- Estudios Militares

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
- Atención presencial al interesado
- Actualización de su página web

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 del progenitor
- Volumen de actividad administrativa
- Promedio de tiempo que se tarda en contestar al interesado
- Número de asociados vitalicios que hacen aportaciones
- Número de asociados voluntarios que hacen aportaciones

- Evolución anual del grado de eficiencia con el que se emplean los ingresos provenientes de asociados
- Evolución anual de ingresos por aportaciones gratuitas
- Evolución anual de gastos

QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

Los huérfanos y tutores, podrán presentarlas de la siguiente manera:

- A través de los Representantes o directamente en la Jefatura del PAHUET.
- A través de la página web del PAHUET (www.pahuet.org)

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