

CARTA  
DE  
SERVICIOS  
2019-2022

Clases Pasivas



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
PRESUPUESTOS Y GASTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE COSTES  
DE PERSONAL Y PENSIONES PÚBLICAS



## **PENSIONES, PRESTACIONES Y AYUDAS**

### ➤ Reconocimiento y pago de:

- pensiones del Régimen de Clases Pasivas del Estado causadas por los funcionarios civiles,
- pensiones derivadas de la guerra civil,
- ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual,
- anticipos del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos.

- Pago de las pensiones causadas por el personal militar y asimilado.
- Pago de las ayudas a los afectados por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH).
- Reconocimiento de pensiones en aplicación de los reglamentos comunitarios de coordinación de los sistemas de Seguridad Social.
- Reconocimiento del derecho a transferir al sistema de previsión social de la Unión Europea el equivalente actuarial de los derechos pasivos de los funcionarios civiles españoles.

## **ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO**

- Información presencial, con atención personalizada. Horario ininterrumpido de 9:00 a 17:30 h. de lunes a viernes en el Servicio de Información de la Dirección General. Del 16 de junio al 15 de septiembre el horario será de 8:00 a 15:00 horas.
- Información telefónica en el número 900 50 30 55, Horario ininterrumpido de 9:00 a 17:30 horas de lunes a viernes. Del 16 de junio al 15 de septiembre el horario será de 8:00 a 15:00 horas.
- Contestación escrita a las consultas formuladas por correo postal y a través del formulario disponible en el Buzón de Consultas del Portal de Clases Pasivas.
- Información presencial sobre los importes de las pensiones de los funcionarios próximos a jubilarse, previa solicitud de los interesados.
- Envío de información personalizada al domicilio de los interesados.

## **SERVICIOS ELECTRÓNICOS PERSONALIZADOS**

Se prestan los siguientes servicios electrónicos (requieren certificado electrónico del usuario) en la sede electrónica de Clases Pasivas <https://clasespasivas.gob.es>

- Consulta del estado de tramitación de la pensión o prestación solicitada o del recurso interpuesto.
- Consulta de datos sobre la pensión o prestación reconocida.
- Recibo de nómina de los últimos 12 meses.
- Informe sobre la revalorización anual de la pensión.
- Informe sobre las retenciones a cuenta del IRPF practicadas en la pensión.
- Certificados de pensiones.
- Información sobre el cálculo de la pensión reconocida.
- Presentación electrónica de solicitudes, escritos y comunicaciones, a través del Registro Electrónico de Clases Pasivas.

## OTROS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Se prestan los siguientes servicios electrónicos (no requieren certificado electrónico del usuario) en el Portal de Clases Pasivas <http://www.clasespasivas.sepg.pap.hacienda.gob.es>:

- Información actualizada sobre las prestaciones, procedimientos, servicios y normativa de Clases Pasivas.
- Modelos de solicitud de las prestaciones de Clases Pasivas y de las comunicaciones necesarias para el reconocimiento y pago de las mismas.
- Simulación del importe aproximado de la futura pensión de jubilación, a través del programa SIMUL@.

## Compromisos de CALIDAD

### AGILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

- Las pensiones de jubilación se abonarán en la nómina del mes siguiente al de la jubilación, garantizándose la no interrupción de rentas.
- Las pensiones familiares, causadas por funcionarios civiles, se abonarán en la nómina del mes siguiente a la fecha de la solicitud de la pensión o de la recepción de la documentación requerida.
- Las pensiones militares se abonarán en la misma nómina o en la del mes siguiente a la recepción de la documentación de la pensión militar.

### ATENCIÓN E INFORMACIÓN

- Las consultas escritas serán contestadas en un plazo no superior a 7 días hábiles.

- Las consultas a través del formulario disponible en el Buzón de Consultas del Portal de Clases Pasivas serán contestadas en un plazo no superior a 5 días hábiles.
- El tiempo de espera de las llamadas atendidas no será superior a 5 minutos.
- Las citas previas, para ser atendido personalmente para informar sobre el importe de su futura pensión, se concederán en un plazo que no excederá de 15 días hábiles, salvo que el ciudadano pida cita para una fecha posterior.
- El plazo de contestación a las quejas y sugerencias no será superior a 10 días hábiles.

## SERVICIOS ELECTRÓNICOS

- Los nuevos contenidos recibidos en el Portal de Clases Pasivas se publicarán en un día hábil tras su recepción, a fin de tener siempre una información veraz y actualizada.

## INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Porcentaje de pensiones de jubilación abonadas en el mes siguiente al de la jubilación.
- Porcentaje de pensiones familiares abonadas en el mes siguiente al de la solicitud o al de la recepción de la documentación requerida.
- Porcentaje de pensiones militares abonadas en el mismo mes o en el siguiente al de la recepción de la documentación.
- Porcentaje de consultas escritas contestadas en el plazo máximo de 7 días.
- Porcentaje de consultas recibidas a través del formulario disponible en el Buzón de Consultas del Portal de Clases Pasivas contestadas en el plazo máximo de 5 días.
- Porcentaje de llamadas atendidas con un tiempo de espera inferior a 5 minutos.
- Porcentaje de citas previas concedidas en el plazo máximo de 15 días hábiles, salvo que el ciudadano pida una cita posterior.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 10 días.
- Porcentaje de actualizaciones de contenido publicadas electrónicamente en un día hábil tras su recepción.

# MÁS INFORMACIÓN

---

Teléfono de información gratuito

**900 50 30 55**

**(lunes a viernes de 9 a 17:30 horas)**

Del 16 de junio al 15 de septiembre el horario será de:

**(8:00 a 15:00 horas)**

## **Servicio de Información Escrita de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas**

Av. General Perón, 38. Edificio Master's II – 28020 Madrid

Sede electrónica:

<https://clasespasivas.gob.es>

Portal de Clases Pasivas:

[www.clasespasivas.sepg.pap.hacienda.gob.es](http://www.clasespasivas.sepg.pap.hacienda.gob.es)

### **UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA**

#### **Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas**

Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas

Ministerio de Hacienda

Avda. General Perón, 38 (Edificio Master's II). 28020 Madrid

### **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

Si considera que no se han cumplido los compromisos declarados en esta Carta, podrá presentar una reclamación dirigida a la Unidad responsable de la misma. El titular de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas le informará de las circunstancias determinantes del incumplimiento y, en su caso, de las medidas adoptadas.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

### **QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Las quejas y sugerencias podrán presentarse de forma presencial en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas (Avda. General Perón, 38. Edificio Master's II - 28020 Madrid) y en las Unidades de Clases Pasivas de las Delegaciones de Economía y Hacienda, utilizando el formulario establecido.

También podrán presentarse mediante correo postal, correo electrónico o en la Sede Electrónica del Ministerio de Hacienda <https://sedeminhap.gob.es>, en cuyo caso tendrán que ir firmadas electrónicamente.

## DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE LAS UNIDADES DE CLASES PASIVAS

LOCALIDAD	C. P.	DOMICILIO	TELÉFONO
A CORUÑA	15003	C/ Comandante Fontanes, 10	981 161 372
ALBACETE	02001	C/ Francisco Fontecha, 2	967 191 869
ALICANTE	03001	Pza. de la Montañeta, 8	965 146 707
ALMERÍA	04001	Pza. de Emilio Pérez, 1	950 281 775
ÁVILA	05001	Pza. Adolfo Suárez, 1	920 352 659
BADAJOS	06001	Pº San Francisco, 17	924 200 326
BARCELONA	08021	Vía Augusta 197-199	932 165 000
BILBAO	48009	Pza. Federico Moyua, 3	944 793 441
BURGOS	09004	C/ Vitoria, 39	947 256 833
CÁCERES	10001	Pza. Hernán Cortés, 3	927 625 182
CÁDIZ	11008	Pza. de la Constitución, 1	956 293 430
CARTAGENA	30201	C/ Campos, 2	968 320 961
CASTELLÓN	12004	Paseo de Ribalta, 12	964 341 782
CEUTA	51001	C/ Santander, 1	956 524 823
CIUDAD REAL	13001	C/ Ruiz Morote, 4	926 271 729
CÓRDOBA	14008	Av. Gran Capitán, 7 - 3ª	957 496 491
CUENCA	16001	Parque San Julián, 19	969 240 992
FERROL	15406	C/ As Telleiras, s/n	981 369 384
GIJÓN	33205	C/ Anselmo Cifuentes, 13	985 176 310
GIRONA	17001	Av. Gran Vía Jaume I, 47	972 225 050
GRANADA	18001	Av. de la Constitución, 1 - 2ª	958 804 616
GUADALAJARA	19001	Pza. del Jardinillo, 1	949 247 635
HUELVA	21003	Pº de Santa Fe, 22	959 541 591
HUESCA	22002	Pza. de Navarra, 11	974 238 916
IBIZA	07800	C/ Madrid, 64 - bajo	971 194 170
JAÉN	23003	Av. de Madrid, 70	953 294 300
JEREZ	11407	Pza. de las Marinas, 1	956 318 293
LAS PALMAS	35003	Pza. Derechos Humanos 1	928 391 526
LEÓN	24001	Avda. Ordoño II, 29	987 876 239
LLEIDA	25002	Avenida de Blondel, 23	973 289 779
LOGROÑO	26001	C/ Víctor Pradera, 4	941 287 371
LUGO	27001	Rúa do Teatro, 4	982 284 652
MADRID	28020	Av. General Perón, 38	900 503 055
MAHÓN	07703	Av. Menorca, 94	971 356 850
MÁLAGA	29007	Av. de Andalucía, 2	952 075 645
MELILLA	52004	Torres V Centenario, Pta. 10	952 695 534
MURCIA	30004	Av. Gran Vía, 21-23	968 274 828
OURENSE	32003	C/ Santo Domingo, 25	988 392 288
OVIEDO	33004	C/ Gil de Jaz, 10- 6ª	985 969 970
PALENCIA	34001	Plazuela de la Sal, 1	979 706 637
PALMA	07010	C/ Gaspar Sabater, 3	971 627 144
PAMPLONA	31003	C/ Yanguas y Miranda, 31- 7ª	948 203 331
PONTEVEDRA	36003	Av. María Victoria Moreno, 45 - 2ª	986 868 407
S.C. TENERIFE	38003	Av. Marítima, 6 3ª planta	922 534 378
SALAMANCA	37001	Pza. de la Constitución, 1	923 280 822
S. SEBASTIÁN	20004	C/ Oquendo, 20, 2º	943 434 096
SANTANDER	39002	Av. Calvo Sotelo, 27	942 319 345
SEGOVIA	40001	C/Cronista Ildefonso Rodríguez, 1	921 466 614
SEVILLA	41001	Pza. Ministro Indalecio Prieto, 1	954 501 201
SORIA	42002	C/ Caballeros, 19	975 233 852
TARRAGONA	43003	C/ La Rambla Nova, 93	977 253 130
TERUEL	44002	Av. Sagunto, 24	978 619 500
TOLEDO	45001	C/ Calle Nueva, 1	925 280 504
VALENCIA	46002	C/ Roger de Lauria, 26	963 509 043
VALLADOLID	47015	Avda. de Salamanca, 20	983 213 550
VIGO	36209	C/ Lalín, 2	986 213 908
VITORIA	01004	C/ Olaguibel 7, 3º	945 121 854
ZAMORA	49014	Pza. Castilla y León, 1	980 509 329
ZARAGOZA	50004	C/ José Luís Albareda, 18	976 769 882