



# **CARTA DE SERVICIOS CLASES PASIVAS 2010**



MINISTERIO  
DE ECONOMÍA  
Y HACIENDA

**Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos**

Secretaría General de Presupuestos y Gastos

Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas



## INDICE

<b>I. Datos identificativos y fines</b>	<b>5</b>
<b>II. Servicios que se prestan</b>	<b>6</b>
<b>III. Derechos de los ciudadanos</b>	<b>9</b>
<b>IV. Participación de los ciudadanos y usuarios</b>	<b>11</b>
<b>V. Normativa reguladora</b>	<b>12</b>
<b>VI. Quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios</b>	<b>15</b>
<b>VII. Compromisos de calidad</b>	<b>16</b>
<b>VIII. Sistemas de control de calidad</b>	<b>17</b>
<b>IX. Indicadores de seguimiento de los compromisos</b>	<b>18</b>
<b>X. Medidas de subsanación</b>	<b>20</b>
<b>XI. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas</b>	<b>21</b>
<b>XII. Unidad responsable de la Carta</b>	<b>22</b>



## **I.- Datos identificativos y fines**

La Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas es el órgano que ejerce las competencias normativas y de gestión que legalmente tiene atribuidas en materia de pensiones de los funcionarios públicos incluidos en el Régimen de Clases Pasivas del Estado, así como sobre otras prestaciones sociales.

El desempeño de las funciones que tiene encomendadas en esta materia se realiza por dos subdirecciones generales:

- La Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas.
- La Subdirección General de Ordenación Normativa y Recursos.

Territorialmente las Unidades de Clases Pasivas de las Delegaciones de Economía y Hacienda prestan servicios de gestión de las prestaciones y de información y asesoramiento a los pensionistas y a los futuros perceptores de prestaciones de Clases Pasivas.

Además los Servicios de Informática Presupuestaria de la Intervención General de la Administración del Estado facilitan asistencia y apoyo informático a la Dirección General, realizando los desarrollos informáticos necesarios para el ejercicio de sus competencias.

## II.- Servicios que se prestan

La Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas presta los servicios que se relacionan a continuación:

### **Pensiones, indemnizaciones y ayudas**

- Reconocimiento y pago de las pensiones del Régimen de Clases Pasivas del Estado causadas por los funcionarios civiles:
  - pensiones de jubilación (forzosa, voluntaria y por incapacidad)
  - pensiones a favor de familiares (viudedad, orfandad y a favor de padres)
  - pensiones extraordinarias en acto de servicio
  - pensiones derivadas de actos de terrorismo
  - pensiones excepcionales.
- Reconocimiento y pago de las pensiones, e indemnizaciones, derivadas de la guerra civil:
  - pensiones a familiares de fallecidos
  - pensiones a mutilados, civiles y militares, y a sus familiares
  - pensiones a miembros de las Fuerzas e Institutos Armados de la República y a sus familiares
  - indemnizaciones por tiempos de prisión.
- Pago de las pensiones causadas por el personal militar y asimilado.
- Reconocimiento y pago de las ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Reconocimiento y pago de los anticipos del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos.
- Tramitación y pago de indemnizaciones a quienes sufrieron privación de libertad por su orientación sexual.
- Pago de las ayudas a los afectados por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), como consecuencia de las actuaciones realizadas por el sistema sanitario español.
- 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, acreditados hasta el momento de su ingreso en las instituciones comunitarias.

- Los pensionistas de Clases Pasivas residentes en el extranjero pueden cobrar sus pensiones mediante transferencia bancaria a la cuenta corriente que designen en Entidad financiera en el Exterior, eligiendo su percibo en alguna de las siguientes divisas: corona danesa, corona noruega, corona sueca, dirham marroquí, dólar australiano, dólar canadiense, dólar USA, euro, franco suizo, libra esterlina, y en japonés.

### **Atención e Información al Ciudadano**

- Información presencial, con atención personalizada, en horario ininterrumpido de 9:00 a 17:30 horas de lunes a viernes, y sábados de 9:00 a 14:00 horas en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Dirección General.
- Información telefónica en el número 900 50 30 55, al que se puede llamar desde cualquier lugar del territorio nacional y sin coste para el usuario, en horario ininterrumpido de 9:00 a 17:30 horas de lunes a viernes.
- Contestación escrita a las consultas formuladas por correo postal y por correo electrónico.
- Información, presencial o escrita, sobre los importes que alcanzarán las pensiones de los funcionarios próximos a jubilarse, previa solicitud de los interesados.
- Envío de información personalizada al domicilio de los interesados sobre:
  - revalorización anual de las pensiones
  - certificaciones de las retenciones efectuadas a cuenta del impuesto de la renta de las personas físicas
  - modificaciones del importe íntegro de la pensión/pensiones recibidas.
- Comunicación al interesado de la resolución favorable de su pensión, mediante SMS a su teléfono antes de que le llegue a su domicilio la notificación remitida por correo postal.

### **Servicios electrónicos personalizados**

En la sede electrónica de Clases Pasivas <https://clasespasivas.gob.es> se prestan los siguientes servicios, que requieren certificado electrónico del usuario:

- Consulta del estado de tramitación de la pensión o prestación solicitada, o del recurso interpuesto.
- Consulta de datos sobre la pensión o prestación reconocida.

- Informe sobre la última nómina.
- Informe sobre la revalorización anual de la pensión.
- Informe sobre las retenciones practicadas a cuenta del IRPF en la pensión.
- Certificados de pensiones.
- Notificación electrónica de las resoluciones y comunicaciones administrativas en los procedimientos en los que sean parte, cuando se haya elegido este medio de comunicación.
- Presentación electrónica de solicitudes, escritos, comunicaciones, recursos y reclamaciones relacionados con los procedimientos de reconocimiento y pago de las pensiones y prestaciones de Clases Pasivas durante 24 horas diarias y los 365 días del año, a través del Registro Electrónico del Ministerio de Economía y Hacienda.

### **Otros servicios electrónicos**

En el Portal de Clases Pasivas <http://www.clasespasivas.sggg.pap.meh.es> se prestan los siguientes servicios electrónicos, que no requieren certificado electrónico del usuario:

- 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, así como de recursos y reclamaciones.
- Simulación del importe aproximado de la futura pensión de jubilación, a través del programa SIMUL@. El usuario puede conocer de forma automática la cuantía aproximada de su futura pensión de jubilación, a partir de los datos que el mismo introduce sobre los servicios prestados al Estado y la fecha y tipo de jubilación.

### **Propuesta normativa y asesoramiento**

- Propuesta de las normas que regulan el Régimen de Clases Pasivas del Estado y las pensiones especiales de la guerra civil, así como el estudio, informe y propuesta de aquéllas que afectan a las demás pensiones públicas.
- Asistencia técnica en materia de Clases Pasivas a otras Entidades y Organismos Institucionales, tanto nacionales como extranjeros.

### **III.- Derechos de los ciudadanos**

En sus relaciones con esta Dirección General el ciudadano tiene todos los derechos regulados en las normas generales de procedimiento administrativo. Por ello, tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y consideración por los funcionarios, que le facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Obtener información y orientación sobre los trámites y requisitos de los distintos procedimientos de Clases Pasivas y servicios que presta la Dirección General, de manera presencial, escrita, telefónica o electrónica.
- Conocer el nombre de las autoridades, funcionarios y demás personal que les atiende o que tramiten los procedimientos en los que sean parte.
- Obtener ayuda en la cumplimentación de los impresos necesarios para el acceso a las prestaciones gestionadas por Clases Pasivas.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, y obtener copias de los documentos que consten en los expedientes que les conciernan.
- Formular alegaciones y presentar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- Obtener resolución expresa y motivada de su solicitud en los plazos legalmente establecidos.
- Interponer recursos y reclamaciones contra las resoluciones que consideren lesivas para sus intereses legítimos.
- No aportar documentos que obren en otras Administraciones Públicas, siempre que facilite la información suficiente para su localización y manifieste expresamente y por escrito su consentimiento a que tales documentos sean requeridos por la Dirección General al órgano u organismos donde tales documentos se encuentren.
- Acceso a los archivos y registros de Clases Pasivas en los términos que se establecen en la Constitución y en las leyes.

Además, los ciudadanos podrán ejercer los derechos anteriormente relacionados por medios electrónicos en los términos establecidos en la Ley

11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico a los servicios públicos, y específicamente los siguientes derechos:

- A elegir el canal -correo electrónico, Internet, teléfono o atención presencial en las Oficinas de Información de Clases Pasivas- a través del cual relacionarse por medios electrónicos con la Dirección General.
- A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de la Dirección General.
- A utilizar para cualquier trámite electrónico el Documento Nacional de Identidad electrónico, y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las Administraciones Públicas.

Por último, los ciudadanos tienen derecho a que sean respetados todos los derechos contemplados en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

## **IV.- Participación de los ciudadanos y usuarios**

Los ciudadanos podrán colaborar en la mejora de los servicios gestionados por esta Dirección General a través de los siguientes medios:

- a) Presentación de quejas y sugerencias.
- b) Encuesta de Calidad de los servicios que se remite a los nuevos pensionistas de Clases Pasivas.
- c) Encuesta del Servicio de Atención al Ciudadano que se ofrece a todos los ciudadanos que se personan en sus oficinas.

## V.- Normativa reguladora

### **Pensiones de Clases Pasivas**

- Texto Refundido de la Ley de Clases Pasivas del Estado, aprobado por Real Decreto Legislativo 670/1987, de 30 de abril.
- Texto Refundido de la Ley de Derechos Pasivos de los funcionarios de la Administración Civil del Estado, aprobado por Decreto 1120/1966, de 21 de abril.
- Estatuto de las Clases Pasivas del Estado, aprobado por Real Decreto de 22 de octubre de 1926.
- Real Decreto 691/1991, 12 de abril, sobre cómputo recíproco de cuotas entre regímenes de Seguridad Social.
- Real Decreto 851/1992, de 10 de julio, por el que se regulan determinadas pensiones extraordinarias causadas por actos de terrorismo.
- Real Decreto 2072/1999, de 30 de diciembre, sobre transferencias recíprocas de derechos entre el sistema de previsión social del personal de las Comunidades Europeas y los regímenes públicos de previsión social españoles.
- Real Decreto 432/2000, de 31 de marzo, por el que se regula el cómputo en Clases Pasivas del Estado de los períodos reconocidos como cotizados a la Seguridad Social a favor de los sacerdotes y religiosos o religiosas de la Iglesia Católica, secularizados.

### **Reglamentos Comunitarios en materia de Seguridad Social**

- Reglamento (CE) nº 883/2004, de 29 de abril de 2004, sobre la coordinación de los sistemas de Seguridad Social.
- Reglamento (CE), de 16 de septiembre de 2009, por el que se adoptan las normas de aplicación del Reglamento (CE) 883/2004, sobre coordinación de los sistemas de la Seguridad Social.

### **Pensiones especiales de guerra**

- Decreto 670/1976, de 5 de marzo, por el que se regulan pensiones a favor de quienes habiendo sufrido mutilación a causa de la pasada

contienda, no puedan integrarse en el Cuerpo de Caballeros Mutilados de Guerra por la Patria.

- Ley 5/1979, de 18 de septiembre, sobre reconocimiento de pensiones, asistencia médico-farmacéutica y asistencia social a familiares de fallecidos como consecuencia de la guerra civil.
- Ley 35/1980, de 26 de junio, sobre pensiones a mutilados excombatientes de la zona republicana.
- Ley 6/1982, de 29 de marzo, de pensiones a mutilados civiles de guerra.
- Ley 37/1984, de 22 de octubre, de reconocimiento de derechos y servicios prestados a quienes durante la Guerra Civil formaron parte de las Fuerzas Armadas, Fuerzas de Orden Público y Cuerpo de Carabineros de la República.

### **Indemnizaciones y ayudas**

- Disposición adicional decimoctava de la Ley 4/1990, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para 1990 (Indemnización por tiempo de prisión).
- Real Decreto-ley 9/1993, de 28 de mayo, por el que se conceden ayudas a los afectados por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) como consecuencia de actuaciones realizadas por el sistema sanitario público.
- Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Real Decreto 1618/2007, de 7 de diciembre, sobre organización y funcionamiento del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos.
- Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura.
- Disposición adicional decimoctava de la Ley 2/2008, 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2009 (indemnización a ex presos sociales).

### **Normas de procedimiento**

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- Real Decreto 1769/1994, de 5 de agosto, de adecuación de las normas reguladoras de los procedimientos de Clases pasivas a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Resolución de 29 de diciembre de 1995, por la que se modifican los procedimientos de jubilación del personal civil incluido en el ámbito de cobertura del Régimen de Clases Pasivas del Estado.
- Orden de 22 de noviembre de 1996, por la que se establece el procedimiento para la emisión de los dictámenes médicos a efectos del reconocimiento de determinadas prestaciones de Clases pasivas.
- Real Decreto 1134/1997 de 11 de julio, por el que se regula el procedimiento de reintegro de percepciones indebidas y otras normas en materia de clases pasivas.
- Real Decreto 193/2010, de 26 de febrero, por el que se modifica Real Decreto 227/1981, de 23 de enero, sobre sistema de pago de los haberes de Clases Pasivas del Estado.

A su vez, las normas que se citan disponen para su desarrollo y aplicación de las correspondientes normas.

## VI.- Quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios

Los ciudadanos podrán expresar su insatisfacción por los servicios recibidos, así como formular propuestas para mejorar su calidad, a través de la presentación de quejas y sugerencias por los siguientes procedimientos:

- a) Presencialmente, a través del formulario disponible en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Dirección General y en las Unidades de Clases Pasivas de las Delegaciones de Economía y Hacienda.
- b) Por correo postal dirigido a la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas o a cualquiera de las Unidades de Clases Pasivas.
- c) Por correo electrónico dirigido a [Clasespasivas@sgpg.meh.es](mailto:Clasespasivas@sgpg.meh.es), o por Internet a través de la aplicación de quejas y sugerencias que la Inspección General de Servicios del Ministerio de Economía y Hacienda tiene en su sede electrónica [www.sedemeh.gob.es](http://www.sedemeh.gob.es). En ambos casos deberán estar suscritas por la firma electrónica del interesado.

Los firmantes de las quejas y sugerencias pueden, si lo desean, ser auxiliados en la formulación de las mismas por los funcionarios responsables.

Recibida la queja o sugerencia, se facilitará al interesado constancia de la presentación de la misma a través del medio que haya indicado y recibirá una contestación informando de las actuaciones realizadas y medidas adoptadas en el plazo de 20 días.

Si transcurrido dicho plazo el ciudadano no hubiera obtenido respuesta, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Economía y Hacienda a fin de conocer los motivos de la falta de contestación y, en su caso, exigir las oportunas responsabilidades.

Las quejas presentadas no tienen el carácter de recurso administrativo, por lo que su presentación no interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pueda afectar. Estas quejas no condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que pueda corresponder al interesado en el procedimiento.

## VII.- Compromisos de calidad

- El 95% de las pensiones de jubilación se abonarán en la nómina del mes siguiente al de la jubilación, o al de la recepción en la Dirección General del acuerdo de jubilación cuando se trate de pensiones de jubilación por incapacidad.
- El 90% de las pensiones familiares, causadas por funcionarios civiles, se abonarán en la nómina del mes siguiente al de la recepción de la documentación requerida.
- El 95% de las pensiones militares que no se estén pagando por el sistema de anticipo a cuenta se liquidarán y abonarán en la nómina del mes siguiente a la recepción de la resolución de reconocimiento de la pensión militar en la Dirección General.
- En la nómina siguiente a la del fallecimiento del pensionista se abonará de oficio la parte proporcional de la paga extra que haya devengado hasta su fallecimiento.
- En la nómina del mes del vencimiento de la pensión de orfandad se abonará de oficio la parte proporcional de la paga extra que haya devengado hasta el vencimiento.
- El 90% de las consultas escritas serán contestadas en un plazo no superior a 7 días desde su recepción en el centro.
- El 90% de las consultas recibidas por correo electrónico serán contestadas en un plazo no superior a 5 días. Buzón de correo electrónico centralizado: [Clases.Pasivas@sgpg.meh.es](mailto:Clases.Pasivas@sgpg.meh.es).
- Información telefónica gratuita e inmediata en horario ininterrumpido de lunes a viernes de 9:00 a 17:30 horas en el teléfono: 900 50 30 55.
- El 90% de las consultas escritas sobre el importe de las pensiones de los funcionarios próximos a jubilarse se contestarán en un plazo máximo de 10 días.
- El plazo de contestación a las quejas y sugerencias no será superior a 10 días.
- Actualización permanente de la información facilitada en Internet a través del Portal de Clases Pasivas: <http://www.clasespasivas.sgpg.pap.es>
- Integridad, veracidad y actualización permanente de la sede electrónica de Clases Pasivas : <https://clasespasivas.gob.es>

## **VIII.- Sistemas de control de la calidad**

La Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas cuenta con los siguientes sistemas de control de la calidad:

### **Plan Estratégico anual**

Anualmente aprueba un Plan Estratégico que incluye los objetivos a conseguir por las distintas unidades del centro directivo y realiza el seguimiento mensual del cumplimiento de tales objetivos.

### **Información de Gestión**

Utiliza una herramienta informática específica para analizar todos los datos que figuran en los sistemas de información de reconocimiento y pago de las prestaciones de Clases Pasivas, obteniendo la información estadística requerida en cada caso a través de informes tipo de carácter periódico, o de consultas particularizadas, lo que facilita la toma de decisiones basadas en datos sólidos.

Además se realiza un seguimiento del número de expedientes tramitados, resueltos y pendientes, tanto de reconocimiento, revisiones, reclamaciones y recursos, así como de las consultas escritas y telefónicas de los particulares e instituciones, con especial atención a los tiempos medios de contestación.

### **Base documental de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas**

Dispone de una base documental propia de libre acceso para el personal del Ministerio de Economía y Hacienda, que posibilita la correcta ejecución de su trabajo, al permitir una búsqueda rápida de todas las normas jurídicas publicadas, sentencias e informes con incidencia en Clases Pasivas y en costes de personal activo.

### **Encuesta de Calidad en el Servicio**

Contrasta la calidad de los servicios de Clases Pasivas a través de la Encuesta de Calidad en el Servicio que se remite a los nuevos pensionistas de Clases Pasivas.

## **IX.- Indicadores de seguimiento de los compromisos**

Con el fin de comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos indicados se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas:

- Porcentaje de pensiones de jubilación abonadas en el mes siguiente al de la jubilación o al de la recepción del acuerdo de jubilación en las pensiones de jubilación por incapacidad.
- Porcentaje de pensión familiares abonadas en el mes siguiente al de la recepción de la documentación requerida.
- Porcentaje de pensiones militares que no se estén pagando por el sistema de anticipo a cuenta abonadas en el mes siguiente al de la recepción de la resolución de reconocimiento.
- Número mensual de pagas extras abonadas en la nómina del mes siguiente al del fallecimiento.
- Número mensual de pagas extras abonadas en la nómina del mes del vencimiento de la pensión de orfandad.
- Porcentaje de consultas escritas contestadas en el plazo máximo de 7 días.
- Porcentaje de consultas recibidas por correo electrónico contestadas en el plazo máximo de 5 días.
- Porcentaje de llamadas en las que el usuario recibe el mensaje de saturación.
- Porcentaje de informaciones previas sobre cuantías de pensión facilitadas en el plazo máximo de 10 días.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 10 días.
- Plazo transcurrido desde la publicación en el Boletín Oficial del Estado de una norma legal en materia de Clases Pasivas hasta su incorporación en el Portal de Clases Pasivas.
- Incremento anual del número de trámites realizados a través de la sede electrónica de Clases Pasivas.

- Horas mensuales de no disponibilidad de los servicios del Portal y de la sede de Clases Pasivas.

## **X.- Medidas de subsanación**

En el supuesto de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, el ciudadano podrá presentar reclamación ante la Unidad responsable de la misma, que le contestará, mediante carta o por el medio alternativo que indique la persona interesada, ofreciéndole información de las circunstancias que hubieran determinado el incumplimiento y, en su caso, de las medias adoptadas para evitar su repetición en lo sucesivo.

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

# XI.- Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

## DIRECCIÓN GENERAL DE COSTES DE PERSONAL Y PENSIONES PÚBLICAS

Avda. General Perón, 38 - Edificio Master's II - 28020 MADRID

Información telefónica gratuita (de 9 a 17:30 de lunes a viernes): **900 50 30 55**

Correo electrónico: [Clases.pasivas@sgpg.meh.es](mailto:Clases.pasivas@sgpg.meh.es)

Sede Electrónica: <https://clasespasivas.gob.es>

Página WEB: <http://www.clasespasivas.sgpg.pap.meh.es>.

### UNIDADES DE CLASES PASIVAS EN LAS DELEGACIONES DE ECONOMÍA Y HACIENDA

LOCALIDAD	C. P.	DOMICILIO	TELÉFONO	LOCALIDAD	C. P.	DOMICILIO	TELÉFONO
<b>A CORUÑA</b>	15003	C/ Comandante Fontanes, 10	981 161 372	<b>LOGROÑO</b>	26001	C/ Víctor Pradera, 4	941 287 371
<b>ALBACETE</b>	02001	C/ Francisco Fontecha, 2	967 191 869	<b>LUGO</b>	27001	Rúa do Teatro, 4	982 284 652
<b>ALICANTE</b>	03001	Pza. de la Montañeta, 8	965 146 707	<b>MADRID</b>	28020	Av. General Perón, 38	900 503 055
<b>ALMERÍA</b>	04001	Pza. de Emilio Pérez, 1	950 281 775	<b>MAHÓN</b>	07703	Av. Menorca, 94	971 356 850
<b>ÁVILA</b>	05071	Pza. Adolfo Suárez,	920 352 659	<b>MÁLAGA</b>	29007	Av. de Andalucía,2	952 075 645
<b>BADAJOS</b>	06001	Pº San Francisco, 17	924 200 326	<b>MELILLA</b>	52071	Torres V Centenario, Pta. 10	952 695 534
<b>BARCELONA</b>	08021	Vía Augusta 197-199	932 165 000	<b>MURCIA</b>	30004	Av. Gran Vía, 21-23	968 274 828
<b>BILBAO</b>	48009	Pza. Federico Moyua, 3	944 793 436	<b>OURENSE</b>	32003	C/ Santo Domingo, 27	988 392 288
<b>BURGOS</b>	09004	C/ Vitoria, 39	947 256 822	<b>OVIEDO</b>	33004	C/ Gil de Jaz, 10-6ª	985 969 970
<b>CÁCERES</b>	10004	C/ Cte. Sánchez Herrero, 6	927 625 182	<b>PALENCIA</b>	34071	Plazuela de la Sal, 1	979 706 637
<b>CÁDIZ</b>	11008	Pza. de la Constitución, 1	956 293 430	<b>PALMA</b>	07010	C/ Gaspar Sabater, 3	971 627 142
<b>CARTAGENA</b>	30201	C/ Campos, 2	968 320 960	<b>PAMPLONA</b>	31071	C/ Yanguas y Miranda, 31- 6ª	948 203 331
<b>CASTELLÓN</b>	12001	Paseo de Ribalta, 12	964 341 782	<b>PONTEVEDRA</b>	36001	C/ Andrés Muruais, 4	986 868 460
<b>CEUTA</b>	51001	C/ Agustina de Aragón, 4	956 524 823	<b>S.C. TENERIFE</b>	38003	Av. de José Antonio, 6	922 534 378
<b>CIUDAD REAL</b>	13001	C/ Ruiz Morote, 4	926 271 729	<b>SALAMANCA</b>	37002	C/ Rector Lucena 12-18	923 280 821
<b>CÓRDOBA</b>	14001	Av. Gran Capitán, 8	957 496 491	<b>S. SEBASTIÁN</b>	20004	C/ Oquendo, 20, 2º	943 433 828
<b>CUENCA</b>	16001	Parque San Julián, 19	969 240 992	<b>SANTANDER</b>	39002	Av. Calvo Sotelo, 27	942 319 345
<b>FERROL</b>	15406	C/ As Telleiras, s/n		<b>SEGOVIA</b>	40001	C/ Ildefonso Rodríguez, 1	921 466 614
<b>GIJÓN</b>	33205	C/ Anselmo Cifuentes, 13	985 176 310	<b>SEVILLA</b>	41001	C/ Tomás de Ibarra, 36	954 501 207
<b>GIRONA</b>	17001	Av. Gran Vía Jaume I, 47	972 426 250	<b>SORIA</b>	42003	C/ Caballeros, 19	975 233 852
<b>GRANADA</b>	18001	Av. de la Constitución, s/n.	958 804 701	<b>TARRAGONA</b>	43003	C/ La Rambla Nova, 93	977 253 130
<b>GUADALAJARA</b>	19001	C/ Mayor, 17	949 247 636	<b>TERUEL</b>	44001	Av. Sagunto, 24	978 619 500
<b>HUELVA</b>	21003	Pº de Santa Fe, 22	959 541 591	<b>TOLEDO</b>	45001	C/ Alfonso X el Sabio, 1	925 280 504
<b>HUESCA</b>	22002	Pza. de Navarra, 11	974 238 916	<b>VALENCIA</b>	46007	C/ Guillén de Castro, 9-1º	963 509 043
<b>IBIZA</b>	07800	C/ Madrid, 64 - bajo	971 194 169	<b>VALLADOLID</b>	47001	Pza. de Madrid, 5	983 213 550
<b>JAÉN</b>	23003	Av. de Madrid, 7	953 294 300	<b>VIGO</b>	36209	C/ Lalín, 2	986 213 908
<b>JEREZ</b>	11407	Pza. de las Marinas, 1	956 318 293	<b>VITORIA</b>	01004	C/ Olaguibel 7, 3º	945 121 855
<b>LAS PALMAS</b>	35003	Pza. Derechos Humanos 1	928 391 526	<b>ZAMORA</b>	49002	Pza. Castilla y León, 1	980 509 329
<b>LEÓN</b>	24071	Gran Vía de San Marcos, 18	987 876 239	<b>ZARAGOZA</b>	50071	C/ José Luís Albareda, 16	976 769 882
<b>LLEIDA</b>	25002	Avenida de Blondel, 23	973 289 784				

## **XII.- Unidad responsable de la Carta**

La Unidad responsable de la Carta de Servicios es la Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas de la Dirección General de Costes de Personal y Clases Pasivas.

Su dirección postal es Avda. General Perón 38, Edificio Master´ s II. 28020 Madrid.

Su teléfono es 913491580 y su fax es 913491574.