

CARTA
DE
SERVICIOS
2019 -2022

CLASES PASIVAS

ÍNDICE

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES	4
II. SERVICIOS QUE SE PRESTAN	5
Pensiones, prestaciones y ayudas.....	5
Atención e Información al Ciudadano.....	5
Servicios electrónicos personalizados.....	6
Otros servicios electrónicos.....	7
Propuesta normativa y asesoramiento.....	7
III. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	8
IV. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS	9
V. NORMATIVA REGULADORA	10
Pensiones de Clases Pasivas.....	10
Reglamentos Comunitarios en materia de Seguridad Social.....	10
Pensiones especiales de guerra.....	10
Indemnizaciones y ayudas.....	11
Normas de procedimiento.....	11
VI. QUEJAS Y SUGERENCIAS	13
VII. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	14
COMPROMISOS DE CALIDAD.....	14
INDICADORES DE SEGUIMIENTO.....	14
VIII. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS	16
IX. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	18
X. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	19
XI. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA	21

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas es el órgano del Ministerio de Hacienda, adscrito a la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos de la que depende, 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.

En el ámbito de la gestión electrónica se puede acceder a toda una serie de servicios a través del portal de clases pasivas (<http://www.clasespasivas.sepg.pap.hacienda.gob.es>) y de la sede electrónica de clases pasivas (<https://clasespasivas.gob.es>)

La Oficina de Informática Presupuestaria de la Intervención General de la Administración del Estado facilita 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, en materia de Clases Pasivas, los servicios que se relacionan a continuación:

Pensiones, prestaciones y ayudas

- Reconocimiento y pago de las pensiones del Régimen de Clases Pasivas del Estado causadas por los funcionarios civiles.
- Reconocimiento y pago de las pensiones derivadas de la guerra civil.
- 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.
- 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), como consecuencia de las actuaciones realizadas por el sistema sanitario español.
- Reconocimiento de pensiones derivadas de la aplicación de los reglamentos comunitarios de coordinación de los sistemas de seguridad social.
- Reconocimiento del derecho a transferir, desde el Régimen de Clases Pasivas 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.

Atención e Información al Ciudadano

- Información **presencial**, con atención personalizada, en horario ininterrumpido de 9:00 a 17:30 horas de lunes a viernes en el Servicio de Información de la Dirección General. Del 16 de junio y al 15 de septiembre el horario será de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes. Si así lo desea, el ciudadano puede solicitar cita previa para ser atendido; en el Portal de Clases Pasivas, en el menú “Servicios”, apartado “Cita previa: otros trámites”, se encuentra la información sobre cómo solicitar la cita.
- 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. Del 16 de junio y al 15 de septiembre el horario será de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.
- Información **escrita** a la totalidad de las consultas formuladas a través de correo postal.
- Información por **medios electrónicos**:

En el Portal de Clases Pasivas, en el menú “Servicios”, apartado “Buzón de consultas”, existe un formulario para que cualquier pensionista o ciudadano puede plantear una consulta: (<http://www.clasespasivas.sepg.pap.hacienda.gob.es/sitios/clasespasivas/es-ES/Paginas/Consultas.aspx>)

La contestación se realizará electrónicamente a la dirección que indique el interesado.

- Información sobre los **importes de las pensiones** de los funcionarios próximos a jubilarse, previa solicitud de los interesados.

Con la finalidad de ofrecer una atención más personalizada y cercana, se presta el servicio de información previa a la jubilación, con cita previa, de forma presencial en la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas. En el Portal de Clases Pasivas, en el menú “Servicios”, apartado “Cita previa: Información previa a la jubilación”, figura la información sobre como solicitar este servicio.

- Envío de información personalizada al domicilio de los pensionistas 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 percibidas.

Servicios electrónicos personalizados: Sede Electrónica de Clases Pasivas

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

- 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 la última nómina.
- Recibos de nóminas anteriores (las últimas 12 mensualidades).
- Informe sobre la revalorización anual de la pensión.
- Informe sobre las retenciones practicadas a cuenta del IRPF en la pensión.
- Certificados de pensiones
- Información sobre el cálculo de la pensión reconocida.

Asimismo, aquellas personas que actúen como representantes voluntarios de pensionistas, podrán consultar, obtener informes y certificados personales sobre las prestaciones que el sistema de Clases Pasivas abona a sus poderdantes. Para ello, previamente el ciudadano le tiene que haber otorgado poder para realizar en su nombre los trámites anteriormente relacionados de forma electrónica ante la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas. Dicho poder quedará registrado en el Registro electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado.

A través del Registro Electrónico de Clases Pasivas **REGISTR@**, cuyo enlace figura en la Sede, puede presentar electrónicamente, todos los días del año y a cualquier hora, solicitudes, escritos y comunicaciones relacionados con los procedimientos de reconocimiento y pago de las prestaciones de Clases Pasivas.

Cabe señalar además que aquellas personas que deseen recibir electrónicamente las comunicaciones y notificaciones que se realicen en los procedimientos de Clases Pasivas, deberán suscribirse al procedimiento electrónico único denominado **Notificaciones de Actuaciones y**

Procedimientos de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas en materia de Clases Pasivas. Esta opción la encontrarán disponible en la Sede.

Por último, debe indicarse que en nuestra sede electrónica encontrará un acceso a la presentación telemática de quejas y sugerencias a través del servicio de la Inspección General del Ministerio de Hacienda.

La existencia de esta oficina electrónica supone una mayor comodidad para los ciudadanos, ya que no necesitan desplazarse para relacionarse con la Administración y tienen el servicio operativo permanentemente con la garantía de una total seguridad. A esto hay que añadir la vigilancia exhaustiva del cumplimiento de la normativa de protección de datos

Otros servicios electrónicos: Portal de Clases Pasivas

En el Portal de Clases Pasivas <http://www.clasespasivas.sepg.pap.hacienda.gob.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 él mismo introduce sobre los servicios prestados al Estado y la fecha y tipo de jubilación.
- Enlaces con otras direcciones electrónicas de interés y novedades.

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

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

- Ser tratado con respeto y deferencia por los empleados públicos, 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.
- La seguridad y confidencialidad de los datos aportados en los procedimientos que figuran en los ficheros custodiados por la Dirección General.
- Ser asistido en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con este Centro.
- Utilizar los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Identificar a las autoridades y al personal que les atienda 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 tengan la condición de interesados, y obtener copias de los documentos que consten en los expedientes que les conciernan.
- Formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico 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 datos y documentos que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- Acceso a los archivos y registros de Clases Pasivas de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

IV. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

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

- **Encuesta de calidad de los servicios** que se remite a todos los nuevos pensionistas de Clases Pasivas.
- **Encuesta de calidad sobre el servicio recibido** en el Servicio de Información de la Dirección General, la cual está a disposición de todos aquellos ciudadanos que acudan a la misma.
- **Presentación de quejas y sugerencias**, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios y en 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.
- **Manifestación de opiniones, presentación de iniciativas y propuesta de sugerencias** para mejorar la prestación de nuestros servicios mediante el formulario que está disponible tanto en el Portal de Clases Pasivas como en el apartado contactos de nuestra sede electrónica o por correo postal.

v. **NORMATIVA REGULADORA**

Pensiones de Clases Pasivas

- Texto Refundido de 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.
- Real Decreto 134/2002, de 1 de febrero, por el que se modifica parcialmente el Régimen Jurídico de las pensiones de viudedad y orfandad en Clases Pasivas.
- Título I del Real Decreto 710/2009, de 17 de abril, por el que se desarrollan las previsiones de la Ley 2/2008, de 23 de diciembre en materia de Pensiones de Clases Pasivas y de determinadas Indemnizaciones Sociales.

Reglamentos Comunitarios en materia de Seguridad Social

- Reglamento CEE 883/2004, de 29 de abril de 2004, sobre la coordinación de los sistemas de Seguridad Social.
- Reglamento CEE 987, de 16 de septiembre de 2009, por el que se adoptan las normas de aplicación del Reglamento CEE 883/2004.

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

- 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 738/1997, de 23 de mayo, por el que se aprueba el reglamento de ayudas 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.

Normas de procedimiento

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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.
- Resolución de 18 de febrero de 2014, de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas, de creación de sellos electrónicos para su utilización por varios órganos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Resolución de 21 de diciembre de 2015, de la Subsecretaría, por la que se aprueba la relación de documentos electrónicos normalizados del ámbito de competencia del registro electrónico del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Resolución de 28 de diciembre de 2015, de la Subsecretaría, de adhesión al Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado y se incorporan

trámites y actuaciones al catálogo de trámites y actuaciones por medios electrónicos para los que se puede apoderar para su realización por Internet.

- Resolución de 18 de febrero de 2016, del Director General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, por la que se aprueban los formularios normalizados para la presentación electrónica de los procedimientos y trámites de su competencia y se acuerdan aquellos para los que será válida la representación incorporada al registro electrónico de apoderamientos.
- Resolución de 23 de diciembre de 2016, de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, por la que se regulan las actuaciones administrativas automatizadas a través de sistemas de información de su ámbito de competencias.

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

vi. QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, como órgano directivo integrado en la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, tramita las quejas y sugerencias a través de la Inspección General del Ministerio de Hacienda.

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:

- **Presencialmente**, a través del formulario disponible en el Servicio de Información de la Dirección General (Avda. General Perón 38. Edificio Master's II- 28020 MADRID) y en las Unidades de Clases Pasivas de las Delegaciones de Economía y Hacienda. Los firmantes de las quejas y sugerencias pueden, si lo desean, ser auxiliados en la formulación de las mismas por los funcionarios responsables.
- Por **correo postal** dirigido a la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas o a cualquiera de las Unidades de Clases Pasivas.
- Por **Internet** a través de la aplicación de quejas y sugerencias que la Inspección General del Ministerio de Hacienda tiene en su sede electrónica <https://sedeminhap.gob.es>. En este caso deberá estar suscrita por la firma electrónica del interesado.

Los ciudadanos recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen y, en un plazo máximo de 20 días hábiles, se le contestará informándoles de las actuaciones realizadas y medidas adoptadas.

Si transcurrido dicho plazo el ciudadano no hubiera obtenido respuesta, podrá dirigirse a la Inspección General del Ministerio de 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 E INDICADORES

Compromisos de Calidad

La Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas adquiere los siguientes compromisos de calidad:

- **Agilidad de los procedimientos**
 - Las pensiones de jubilación se abonarán en la nómina del mes siguiente al de la jubilación. Se garantiza la no interrupción entre la percepción de las retribuciones de activo y la pensión, cuando el expediente esté completo y se cumplan los requisitos.
 - 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, reconocidas por el Ministerio de Defensa, 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 desde su recepción en el Centro.
 - Las consultas recibidas 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. Cuando la línea esté saturada el usuario recibirá un mensaje invitándole a repetir la llamada en unos 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

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:

- **Agilidad de los procedimientos**

Valoración mediante los porcentajes de:

 - pensiones de jubilación abonadas en el mes siguiente al de la jubilación.

- pensiones familiares abonadas en el mes siguiente al de la fecha de solicitud de la pensión o de la recepción de la documentación requerida.
- pensiones militares abonadas en el mismo mes o en el siguiente a la recepción de la documentación de la pensión militar.
- **Atención e información**

Medición con los porcentajes de:

 - consultas escritas contestadas en el plazo máximo de 7 días hábiles.
 - 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 hábiles.
 - llamadas atendidas con un tiempo de espera inferior a 5 minutos
 - citas previas concedidas en el plazo máximo de 15 días hábiles, salvo que el ciudadano pida cita para una fecha posterior.
 - quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- **Servicios electrónicos**

Porcentaje de actualizaciones de contenido publicadas electrónicamente en un día hábil tras su recepción.

VIII. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

Control de Calidad

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

- **Equipo de Calidad**

Tras el proceso de autoevaluación llevado a cabo en 2018, con el modelo de gestión de la calidad de Evaluación, Aprendizaje y Mejora, de la Secretaría de Estado de Función Pública, y que finalizó con la certificación del sello de Excelencia, se ha constituido un Equipo de Calidad en la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, con la misión de impulsar, canalizar y divulgar las acciones de calidad en el Centro directivo, así como formular y desarrollar las acciones de mejora que se implementen.

- **Buzón de Sugerencias y Propuestas de Mejora**

Existe un procedimiento regulado con el objetivo de impulsar la ejecución de sugerencias o propuestas del propio personal de la Dirección General, tanto individuales como colectivas, con ideas innovadoras de mejora sobre el funcionamiento del Centro Directivo.

- **Programa de Actuaciones**

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

- **Información de Gestión**

Cuenta con una herramienta informática específica para analizar todos los datos que figuran en los sistemas de información de gestión 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.

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, con especial atención a los tiempos medios de contestación.

- **Base Documental**

Dispone de una base documental propia de libre acceso para el personal del Ministerio de 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.

- **Encuestas 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, así como a través de la encuesta que se pone a disposición de todos los usuarios del Servicio de Información.

Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales

La Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas realiza una gestión eficiente y respetuosa con el medio ambiente de los recursos energéticos, y cumple la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, en especial la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y normas de desarrollo.

Igualdad de Género

La Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas garantiza la igualdad de género en la prestación de sus servicios, utilizando un lenguaje claro, comprensible y no sexista en sus comunicaciones a los ciudadanos y en los modelos de formularios para solicitar las prestaciones que gestiona.

Accesibilidad y Condiciones de Prestación del servicio

El acceso a los servicios se facilita a través de las Unidades de Clases Pasivas de las Delegaciones de Economía y Hacienda, ubicadas en todas las capitales de provincia y en algunas de las ciudades con mayor población, lo que garantiza la proximidad al domicilio de los ciudadanos. Además, el desarrollo y mejora de la prestación electrónica de los servicios (teléfono gratuito, correo electrónico, sede electrónica, Portal de Clases Pasivas) evita al interesado la necesidad de desplazarse hasta nuestras oficinas, tanto para solicitar información como para realizar cualquier gestión administrativa relacionada con nuestros servicios.

Por otra parte, el Servicio de Información de la Dirección General se encuentra ubicado en una planta baja, carece de barreras arquitectónicas para facilitar el paso a las personas con movilidad reducida, cuenta con señalización exterior e interior, y con amplitud y comodidad de espacios.

Asimismo, dentro de las instalaciones de la Dirección General existe una plaza de parking para personas con discapacidad que podrá reservarse con anterioridad al solicitar la cita previa.

Los empleados del citado Servicio están capacitados para el ejercicio de sus actividades profesionales con la debida competencia y han sido formados en las habilidades de comunicación para la atención al público, procurando prestar un servicio de calidad de acuerdo con los siguientes criterios de actuación:

- Amabilidad y cortesía de trato
- Receptividad y escucha activa
- Resolución de trámites en el menor tiempo posible
- Trato personalizado y lenguaje comprensible
- Respeto a la confidencialidad
- Comprensión y adaptación a las circunstancias de cada caso

Se pone a disposición de los ciudadanos un único número de atención telefónica gratuito (900 50 30 55) para todo el territorio nacional a través del cual obtener cualquier tipo de información y realizar múltiples gestiones sin tener que desplazarse.

IX. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

El ciudadano que considere que no se han cumplido los compromisos declarados en esta Carta podrá presentar una reclamación dirigida a la Unidad responsable de la misma.

Una vez analizada la reclamación, el titular de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas 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 medidas adoptadas para corregir la deficiencia advertida.

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

x. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Información telefónica gratuita: 900 50 30 55

Horario servicio atención al ciudadano:

General: de 9:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes;

De 16 de junio a 15 de septiembre: de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.

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

Portal de Clases Pasivas: <http://www.clasespasivas.sepg.pap.hacienda.gob.es>

Sede de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas:

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

Formas de acceso y transporte

Estación de Metro de "Santiago Bernabéu" de la línea 10

Líneas de autobuses: 5, 27, 40, 43, 126, 147, 149, 150



Unidades de Clases Pasivas de las Delegaciones de Economía y Hacienda

Las Unidades de Clases Pasivas se encuentran ubicadas, con carácter general, en la sede central de las Delegaciones de Economía y Hacienda de cada provincia.

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

xi. 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 Pensiones Públicas. Es la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos recogidos en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora, con el apoyo del Equipo de Calidad de la Dirección General en su revisión y evaluación.

Dirección de contacto: Avd. General Perón 38, Edificio Master's II, 28020 Madrid.