

## MÁS INFORMACIÓN

Teléfono de información gratuito

**900 50 30 55**

(lunes a viernes de 9 a 17:30)

Correo electrónico

**clases.pasivas@sepg.minhap.es**

### 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.minhap.es](http://www.clasespasivas.sepg.pap.minhap.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 y Administraciones Públicas  
Avda. General Perón, 38 (Edificio Master's II). 28020 Madrid  
913 491 580 [clasespasivas@sepg.minhap.es](mailto:clasespasivas@sepg.minhap.es)

### 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 Carta. 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 y Administraciones Públicas <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	05071	Pza. Adolfo Suárez,	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	944 793 436
BURGOS	09004	C/ Vitoria, 39	947 256 822
CÁCERES	10004	C/ Cte. Sánchez Herrero, 6	927 625 182
CÁDIZ	11008	Pza. de la Constitución, 1	956 293 430
CARTAGENA	30201	C/ Campos, 2	968 320 960
CASTELLÓN	12001	Paseo de Ribalta, 12	964 341 782
CEUTA	51001	C/ Agustina de Aragón, 4	956 524 823
CIUDAD REAL	13001	C/ Ruiz Morote, 4	926 271 729
CÓRDOBA	14001	Av. Gran Capitán, 8	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	972 426 250
GRANADA	18001	Av. de la Constitución, s/n.	958 804 701
GUADALAJARA	19001	C/ Mayor, 17	949 247 636
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	971 194 169
JAÉN	23003	Av. de Madrid, 7	953 294 300
JEREZ	11407	Pza. de las Marinas, 1	956 318 293
LAS PALMAS	35003	Pza. Derechos Humanos 1	928 391 526
LEÓN	24071	Gran Vía de San Marcos, 18	987 876 239
LLEIDA	25002	Avenida de Blondel, 23	973 289 784
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	52071	Torres V Centenario, Pta. 10	952 695 534
MURCIA	30004	Av. Gran Vía, 21-23	968 274 828
OURENSE	32003	C/ Santo Domingo, 27	988 392 288
OVIEDO	33004	C/ Gil de Jaz, 10-6ª	985 969 970
PALENCIA	34071	Plazuela de la Sal, 1	979 706 637
PALMA	07010	C/ Gaspar Sabater, 3	971 627 142
PAMPLONA	31071	C/ Yanguas y Miranda, 31- 6ª	948 203 331
PONTEVEDRA	36001	C/ Andrés Muruais, 4	986 868 460
S.C. TENERIFE	38003	Av. de José Antonio, 6	922 534 378
SALAMANCA	37002	C/ Rector Lucena 12-18	923 280 821
S. SEBASTIÁN	20004	C/ Oquendo, 20, 2º	943 433 828
SANTANDER	39002	Av. Calvo Sotelo, 27	942 319 345
SEGOVIA	40001	C/ Ildelfonso Rodríguez, 1	921 466 614
SEVILLA	41001	C/ Tomás de Ibarra, 36	954 501 207
SORIA	42003	C/ Caballeros, 19	975 233 852
TARRAGONA	43003	C/ La Rambla Nova, 93	977 253 130
TERUEL	44001	Av. Sagunto, 24	978 619 500
TOLEDO	45001	C/ Alfonso X el Sabio, 1	925 280 504
VALENCIA	46007	C/ Guillén de Castro, 9-1º	963 509 043
VALLADOLID	47001	Pza. de Madrid, 5	983 213 550
VIGO	36209	C/ Lalín, 2	986 213 908
VITORIA	01004	C/ Olaguibel 7, 3º	945 121 855
ZAMORA	49002	Pza. Castilla y León, 1	980 509 329
ZARAGOZA	50071	C/ José Luis Albareda, 16	976 769 882



## CLASES PASIVAS



## CARTA DE SERVICIOS



2014-2017

La Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas presta los siguientes SERVICIOS:

#### PENSIONES, INDEMNIZACIONES 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 Atención al Ciudadano de la Dirección General.
- Información telefónica en el número 900 50 30 55, Horario ininterrumpido de 9:00 a 17:30 horas de lunes a viernes.
- Contestación escrita a las consultas formuladas por correo postal, fax y por correo electrónico. Buzón de correo electrónico centralizado: [Clases.Pasivas@sepg.minhap.es](mailto:Clases.Pasivas@sepg.minhap.es)
- Información, presencial o escrita, 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.
- Comunicación al interesado de la resolución favorable de su pensión, mediante SMS.

#### 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 última nómina.
- 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.
- Notificación electrónica de las resoluciones y comunicaciones administrativas.
- Presentación electrónica de solicitudes, escritos y comunicaciones, a través del Registro Electrónico del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Las condiciones de accesibilidad a los servicios electrónicos pueden consultarse en la siguiente dirección: <http://sedes.central.sepg.minhac.ago/sitios/sedeclasespasivas/es-ES/Paginas/Accesibilidad.aspx>

#### 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.minhap.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 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 recibidas por correo electrónico 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 consultas sobre el importe de las pensiones de los funcionarios próximos a jubilarse se contestarán en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- El plazo de contestación a las quejas y sugerencias no será superior a 10 días hábiles.

#### SERVICIOS ELECTRÓNICOS

- Publicación en un día hábil de los nuevos contenidos recibidos en el Portal de Clases Pasivas.

#### INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Porcentaje de pensiones de jubilación abonadas en el mes siguiente al de la jubilación.
- Porcentaje de pensión 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 por correo electrónico contestadas en el plazo máximo de 5 días.
- Porcentaje de llamadas atendidas con un tiempo de espera inferior a 5 minutos.
- Porcentaje de informaciones previas sobre cuantías de pensión facilitadas en el plazo máximo de 15 días.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 10 días.
- Porcentaje de actualizaciones de contenido publicadas electrónicamente en un día hábil desde su recepción.