

## **PROGRAMA 219N**

### **GESTIÓN DE PENSIONES DE CLASES PASIVAS**

#### **1. DESCRIPCIÓN**

A través del Régimen de Clases Pasivas, el Estado garantiza a personal incluido en su ámbito de aplicación, la protección frente a los riesgos de vejez e incapacidad, a través de las pensiones de jubilación y retiro, así como frente al riesgo de muerte y supervivencia, mediante las pensiones en favor de familiares.

La gestión del Régimen de Clases Pasivas se efectúa por la Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas, que tiene a su cargo el ejercicio de las siguientes competencias:

- El reconocimiento, gestión y propuesta de los pagos de las pensiones del Régimen de Clases Pasivas del Estado, de las previstas en la legislación especial derivada de la guerra civil, y de aquellas otras prestaciones, indemnizaciones, ayudas y anticipos cuya competencia tenga atribuida, así como las funciones de información y atención al público.
- El análisis, programación, cuantificación, y seguimiento de los créditos contenidos en la Sección 07 del Presupuesto de Gastos del Estado, así como de aquellos otros que tenga asignados en materia de prestaciones sociales.

En este programa nos encontramos con todas las actuaciones que es preciso realizar para llevar a cabo las competencias que acabamos de mencionar, las cuales conciernen al ámbito de la gestión del Régimen de Clases Pasivas.

Siendo todas ellas de gran importancia, sería posible destacar como función primordial aquella que tiene por objeto reconocer y pagar las pensiones al personal funcionario y familiares. Hay que destacar que, en la nómina correspondiente al mes de diciembre de 2021, se han pagado más de 664.000 pensiones, lo que supone un incremento del 2,66% respecto de las cifras del ejercicio anterior. A la vista de estas cantidades, resulta fácil entender la gran importancia que tiene su adecuada gestión, sin olvidar la trascendencia que socialmente tiene todo lo relativo al ámbito de las pensiones.

Pero es que, además, para el normal desarrollo de esta función, han de llevarse a cabo una serie de actividades complementarias como la elaboración de estudios, informes, series estadísticas y servicios de atención al ciudadano, que configuran, junto a los de reconocimiento y pago, el contenido del programa, incluyendo los medios humanos y materiales considerados indispensables.

Aunque, en la Sección 07 “Clases Pasivas”, existen otros programas referidos al pago de las pensiones de Clases Pasivas, así como de las restante prestaciones cuya gestión tiene atribuidas, como son el 211B, el 211C y el 212B en ellos únicamente figura el coste y el número de las mismas. El coste de los medios destinados a su gestión se agrupa en este programa, que constituye el soporte instrumental de los otros.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, podemos considerar que son dos los objetivos de este programa:

### **1.1. Reconocimiento, liquidación y pago de pensiones y prestaciones**

El objetivo perseguido es conseguir reducir lo máximo posible el tiempo de tramitación de los expedientes de reconocimiento y liquidación de pensión, a sabiendas de la trascendencia que estos procedimientos tienen para el ciudadano. Así, en Clases Pasivas existen dos compromisos directamente relacionados con lo anterior:

- Las pensiones de jubilación/retiro 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.

Como indicadores de la consecución de este objetivo, se ha elegido el número de expedientes a resolver de funcionarios y de familiares de funcionarios. Asimismo, se incluyen por cada uno de estos expedientes el tiempo medio de resolución de los mismos, que se fija en 20 días para los expedientes de funcionarios y en 35 días para los de sus familiares.

El que se fijen distintos tiempos medios de resolución de los expedientes obedece a la mayor o menor complejidad en la tramitación de los mismos. La experiencia acumulada a lo largo de los años ha demostrado que, con carácter general, es mucho más ágil la tramitación de los expedientes de reconocimiento de pensión de jubilación/retiro que el resto de los expedientes. No obstante, lo anterior, se trabaja en intentar reducir los tiempos de tramitación de todos ellos, para lo cual se llevan a cabo diversas actuaciones.

Otras actuaciones que se incluyen como indicadores de este objetivo, son la resolución de expedientes de ayudas a víctimas de delitos violentos y la resolución de expedientes de reintegros.

## **1.2. Información y atención al público**

Dentro de las competencias atribuidas, nos encontramos la relativa a las funciones de información y atención al público. A la vista del número de pensiones que son abonadas mensualmente, resulta obvio señalar la importancia que tienen las tareas que suponen la atención a la ciudadanía, pues el número de personas susceptibles de solicitar nuestros servicios es muy elevado.

El adecuado desempeño de estas funciones se ha considerado de una importancia estratégica para la Subdirección. Así, uno de los objetivos perseguidos en relación con los mismos, es el de lograr la mayor calidad posible en todos los servicios que se ofrecen a las personas que necesitan nuestra atención.

Estas tareas de información y atención al público se desarrollan a través de las siguientes modalidades:

- Información presencial, con atención personalizada. Si así lo desea, el ciudadano puede solicitar cita previa en el Portal de Clases Pasivas para ser atendido.
- Información telefónica en un número al que se puede llamar desde cualquier lugar del territorio nacional y sin coste para el usuario,
- Información escrita a la totalidad de las consultas formuladas a través de correo postal o por medios electrónicos.

De entre los servicios ofrecidos en este ámbito, hay que destacar la 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/retiro, de forma presencial. El servicio se presta mediante una entrevista personal con cita previa donde directamente se informa al interesado sobre el importe de su futura pensión de jubilación/retiro, de acuerdo también con la documentación y los datos que proporcione en ese momento. El funcionario recibe un informe que contiene el importe calculado en función de los datos aportados por

él mismo, importe que tiene un carácter informativo y no vinculante, sin que en ningún caso suponga el reconocimiento de derechos pasivos. No obstante, se trata de una información orientativa que resulta muy valiosa para aquellas personas que están pensando en acceder a su jubilación/retiro.

Prueba de la importancia que tienen estas funciones, es el hecho de que en Clases Pasivas existen cuatro compromisos directamente relacionados con lo anterior:

- Las consultas escritas serán contestadas en un plazo no superior a 7 días hábiles desde su recepción en el centro.
- 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. 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

## **2. ACTIVIDADES**

Si queremos referirnos a las actividades que se deben llevar a cabo para hacer frente a los objetivos anteriormente mencionados, en primer lugar, debemos centrarnos en todas aquellas que tienen por objeto la tramitación de procedimientos que versan sobre el reconocimiento o liquidación de pensiones de Clases Pasivas.

Llevar a cabo la tramitación de los correspondientes expedientes, implica efectuar una gestión integral de los mismos, que abarca desde que tiene entrada en el registro el documento que da lugar a la apertura del procedimiento, hasta que se produce la notificación de la resolución que pone fin al mismo.

Entre una y otra actuación nos encontramos con todas aquellas actividades de instrucción de los expedientes; las cuales, si bien varían en función del tipo de procedimiento, todas ellas tienen un común denominador cual es el estudio, análisis y valoración de los distintos documentos que componen el expediente para poder producir

la resolución del mismo.

Es preciso señalar que desde el ejercicio 2017 todos los procedimientos gestionados por la Subdirección se tramitan a través de expediente electrónico.

En el ejercicio 2023 se pretende continuar con la línea que se sigue en los últimos años, en el sentido de incorporar nuevos desarrollos informáticos que permitan lograr avances en la gestión que se lleva a cabo. Así, una de las directrices que se seguirá este año será la de introducir el mayor número de actuaciones automatizadas en los distintos procedimientos. La razón de ello es doble: por un lado, la reducción continua que se está produciendo en el número de efectivos de la Subdirección, obliga a buscar la mayor eficiencia en la gestión, lo cual se consigue automatizando el mayor número de actuaciones posibles; por otro lado, la automatización de actuaciones disminuye la posibilidad de cometer errores, lo cual siempre redundará en beneficio de la gestión.

Por lo que se refiere a las actividades comprendidas dentro de las funciones de información y atención al público, en el año 2023 se trabajará con el claro objetivo de ofrecer un servicio ágil, cercano, preciso y de alta calidad. En función del tipo de canal de contacto con los ciudadanos, habrá que incidir en mayor medida en uno u otro aspecto.

Así, en la información escrita las actuaciones a realizar irán orientadas a lograr unos menores tiempos de contestación y a conseguir que las contestaciones que se efectúen puedan combinar el mayor rigor posible junto con una claridad y un lenguaje que sea comprensible para la ciudadanía.

En cuanto a la información telefónica, deberá continuarse ofreciéndose este servicio con la mayor calidad posible, intentando dimensionar el mismo teniendo en cuenta los períodos críticos en los que se reciben un mayor número de llamadas. Nos referimos aquí especialmente a los últimos días de cada mes, cuando mucha gente se dirige a nosotros solicitando información sobre la fecha de cobro de la pensión.

Por último, en lo relativo a la información presencial, en el año 2023 seguirá trabajándose en conseguir que la experiencia del ciudadano en la oficina sea o más satisfactoria posible.

Los dos objetivos de este programa tienen como finalidad esencial reducir los tiempos de trámite en la resolución de expedientes al mínimo imprescindible y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Los diferentes planes de actuación de ejercicios precedentes han contribuido de manera notable a este propósito, por lo que se considera necesario continuar en esta línea de racionalización de procedimientos y medios que permita mejorar la eficiencia y

calidad de la gestión.

Asimismo, es preciso señalar que como consecuencia de los cambios introducidos por el Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril, de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo, en relación con las pensiones del Régimen de Clases Pasivas, a partir del 6 de octubre de 2020 la Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas ha asumido la gestión del reconocimiento de pensiones causadas por funcionarios militares. Esto ha supuesto un nuevo desafío abordado con el objetivo último de conseguir una mayor eficiencia en el conjunto de las actuaciones a llevar a cabo para una gestión integral de todas las pensiones del Régimen de Clases Pasivas del Estado.

Como actividades principales que contribuirán a la consecución de los objetivos programados, se destacan:

- Continuar con la racionalización de procedimientos de gestión.
- Incorporar nuevos desarrollos en las aplicaciones informáticas que mejoren la gestión del reconocimiento y pago de los diferentes expedientes de Clases Pasivas.
- Consolidar el desarrollo de procedimientos de tramitación electrónica de expedientes.
- Continuar con las actuaciones de mejora en la calidad de los servicios prestados a los pensionistas, dentro del marco del Modelo Europeo de Gestión de Calidad.

### 3. OBJETIVOS E INDICADORES DE SEGUIMIENTO

OBJETIVO / ACTIVIDAD					
1. Reconocimiento, liquidación y pago de pensiones y prestaciones					
INDICADORES	2021		2022		2023
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Previsto	Presu- puestado
<b>De resultados:</b>					
1. Resolución de expedientes de funcionarios (N°)	30.000	33.511	30.000	30.000	30.000
2. Tiempo medio de resolución de expedientes de funcionarios (Días)	20	20	20	20	20
3. Resolución de expedientes de familiares (N°)	9.000	12.100	9.000	9.000	9.000
4. Tiempo medio de resolución de expedientes de familiares (Días)	35	35	35	35	35
5. Resolución de expedientes de reintegros (N°)	4.500	3.966	4.500	4.500	4.500
6. Resolución de expedientes de ayudas a víctimas de delitos violentos (N°)	600	434	600	600	600
<b>De medios:</b>					
1. Efectivos (N°)	150	116	150	110	150

**OBJETIVO / ACTIVIDAD**

**2. Información y atención al público**

INDICADORES	2021		2022		2023
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Previsto	Presu- puestado
<b>De resultados:</b>					
1. Contestación de información escrita (Nº)	5.000	16.437	15.000	15.000	15.000
2. Tiempo medio de contestación de información escrita (Días)	5	5	5	5	5
3. Contestación de información presencial (Nº)	15.000	--	15.000	--	15.000
4. Contestación de información telefónica (Nº)	75.000	--	75.000	--	75.000
<b>De medios:</b>					
1. Efectivos (Nº)	21	16	21	16	21