

ANEXO



**IMAS** instituto murciano  
de acción social

# Carta de Servicios



## Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión de la Administración Pública de la Región de Murcia

© Región de Murcia.  
Murcia, 2014.

## CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS  
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL  
SERVICIOS QUE SE PRESTAN  
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN  
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS  
NORMATIVA REGULADORA  
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS  
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO  
HORARIO DE ATENCIÓN  
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN  
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

#### Naturaleza y funciones de la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión

La Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión es el órgano directivo que ejerce las competencias en materia de pensiones no contributivas, prestaciones económicas y ayudas públicas a personas e instituciones, la dirección y coordinación de planes y programas de inclusión social, medidas de acompañamiento y corresponsabilidad social y el reconocimiento de los grados de discapacidad y dependencia.

#### Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión

**a) MISIÓN:** Ejecutar las políticas públicas de la Administración Región en materia de prestaciones, servicios sociales y de integración y corresponsabilidad social mediante:

- Gestión, revisión y pago de las pensiones y demás prestaciones no contributivas.
- Gestión, revisión y pago de las prestaciones económicas para personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Gestión y pago de subvenciones y programas destinados a la inserción sociolaboral para personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Valoración del grado de dependencia y discapacidad.

**b) VISIÓN:** Ser referente a nivel nacional en la gestión de Pensiones No Contributivas, Prestaciones, Ayudas y Subvenciones mediante la simplificación de los procedimientos establecidos al efecto para una mejor atención al ciudadano.

**c) VALORES:** Compromiso con la sociedad; vocación de servicio; respeto a los derechos individuales y colectivos; transparencia; colaboración; comunicación; calidad en la gestión; participación; flexibilidad; legalidad, profesionalidad; ética; responsabilidad; objetividad e imparcialidad.

### Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE PENSIONES, VALORACIÓN Y PROGRAMAS DE INCLUSIÓN.

Teléfono: 968 366 262.

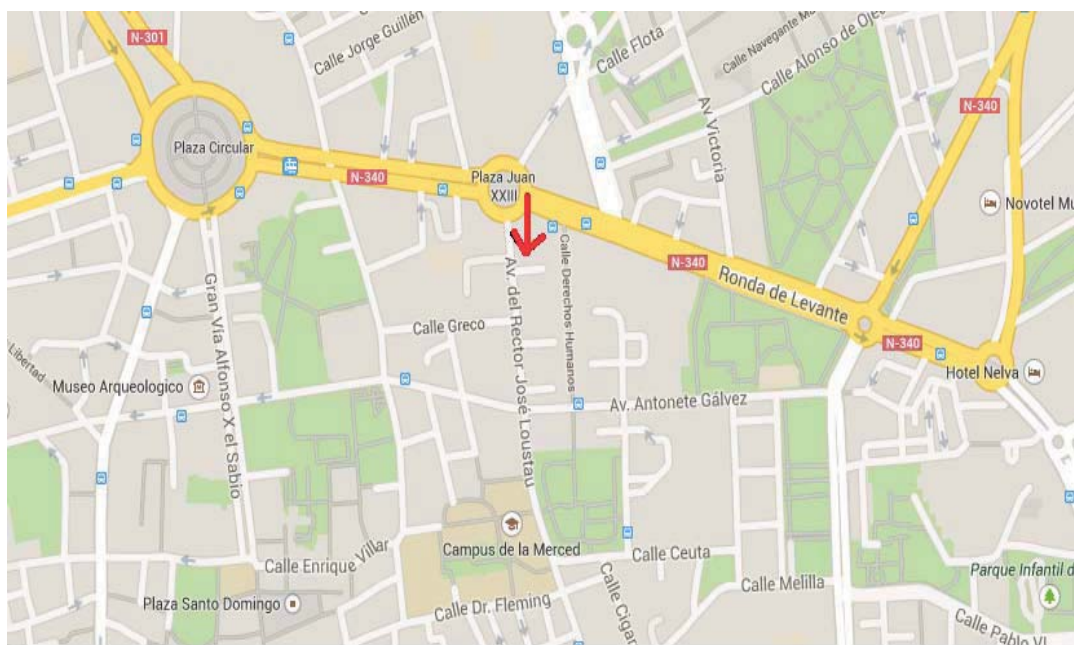
Consejería: CONSEJERÍA DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL

Organismo Autónomo: INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL.

Dirección General: D. G. PENSIONES, VALORACIÓN Y PROGRAMAS DE INCLUSIÓN.

Unidad Organizativa: D. G. PENSIONES, VALORACIÓN Y PROGRAMAS DE INCLUSIÓN.

Plano:



### Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión.

Dirección: Ronda Levante, Nº 16 Esquina Juan XXIII, MURCIA.

Teléfono: 968 366 262.

Web: <http://www.carm.es/imas/dgpvpi>.

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios al ciudadano que se prestan son los siguientes:

1. Servicio de Pensiones: Resolución de Pensiones no Contributivas de Invalidez y Jubilación. [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios) . ([procedimiento 0611](#))

2. Servicio de Pensiones: Resolución de Asistencia sanitaria y Farmacéutica para personas con discapacidad. [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios). ([procedimiento 0768](#))
3. Servicio de Pensiones: Resolución de Subsidio de Movilidad y Compensación de Gastos de Transporte para personas con discapacidad. [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios) ([procedimiento 0769](#))
4. Servicio de Pensionistas: Declaración Anual de perceptores de prestaciones no contributivas. [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios). ([procedimiento 0855](#))
5. Servicio de Pensionistas: Revisiones de Pensiones No Contributivas. [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios). ([procedimiento 7362](#))
6. Servicio de Pensionistas: Complemento de pensión para alquiler de vivienda para pensiones no contributivas. [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios). ([procedimiento 4719](#))
7. Servicio de Pensionistas: Revisión de Ayudas del Fondo Nacional de Asistencia Social. [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios). ([procedimiento 0516](#))
8. Servicio de Pensionistas: Revisión de Prestaciones de la Ley de Integración Social del Minusválido. [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios). ([procedimiento 1108](#))
9. Servicio de Pensionistas. Emisión de certificados de prestaciones no contributivas. [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios). ([procedimiento 1755](#))
10. Servicio de Prestaciones Económicas: Resolución de Renta Básica de Inserción. [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios). ([procedimiento 0648](#))
11. Servicio de Prestaciones Económicas: Ayudas periódicas de Inserción y Protección Social. [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios). ([procedimiento 0647](#))
12. Servicio de Prestaciones económicas: Ayudas Económicas para Víctimas de Violencia de Género. [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios). ([procedimiento 2059](#))
13. Servicio de Prestaciones Económicas: Emisión de Certificados de Ayudas Periódicas y no periódicas gestionadas por el IMAS. [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios). ([procedimiento 2184](#))
14. Servicio de Inclusión y Corresponsabilidad Social: Subvenciones a Instituciones sin ánimo de lucro para el desarrollo de programas para la integración sociolaboral y mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social. [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios). ([procedimiento 2180](#))
15. Reconocimiento del grado de dependencia y de las prestaciones económicas del sistema de atención a la dependencia. [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios). ([procedimiento 2115](#))

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El responsable de la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	Servicio de Pensiones: La espera para ser atendido por la unidad de información será igual o inferior a 15 minutos y el tiempo medio de atención a cada ciudadano oscilará ente 5 y 10 minutos desde el acceso a las dependencias hasta la atención por el funcionario	(Número de personas atendidas en el mes en el plazo comprometido / Número de solicitudes de atención) X 100 = 100. Tiempo medio mensual de atención $\leq$ 10 minutos (Tiempo mensual tardado en atender a los solicitantes de atención / N° de personas atendidas en el mes) $\leq$ 10 minutos.
<b>2</b>	Servicio de Pensiones: Resolución de los expedientes en el plazo de 80 días naturales.	(Número de expedientes mensuales resueltos en el plazo comprometido de 80 días / N° de expedientes

		<i>resueltos en el mes) X 100 = 100</i>
3	<i>Servicio de Pensionistas: Emitir el 95% de certificados de pensión solicitados por correo en un plazo máximo de 2 días desde la presentación de la solicitud. La totalidad de los certificados solicitados serán expedidos en un plazo inferior a 5 días</i>	<i>(Número mensual de certificados emitidos en el plazo comprometido de 2 días hábiles / Número de certificados emitidos en el mes) X 100 = 95</i> <i>(Número mensual de certificados emitidos en el plazo comprometido de 5 días hábiles / Número de certificados emitidos en el mes) X 100 = 100</i>
4	<i>Servicio de Pensionistas: Enviar al domicilio de los beneficiarios de pensión no contributiva, de prestaciones económicas para personas con discapacidad y perceptores de prestaciones del Fondo de Asistencia Social, en el mes de enero de cada año, el formulario de la declaración anual personalizado.</i>	<i>(Número de formularios enviados en el mes de enero de cada año a los beneficiarios de pensión del año anterior / Número de beneficiarios de pensión del año anterior ) X 100 = 100</i>
5	<i>Servicio de Prestaciones Económicas: Emisión del 80% de los certificados solicitados por correo en el plazo máximo de 10 días desde la fecha de la recepción de la solicitud hasta la fecha de registro de salida. La totalidad de los 0certificados solicitados serán expedidos en un plazo inferior a 15 días.</i>	<i>(Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido de 10 hábiles / Nº mensual de certificados expedidos) X 100 = 80</i> <i>(Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido de 15 días hábiles / Nº mensual de certificados expedidos) X 100 = 100</i>
6	<i>Servicio de Prestaciones Económicas: Respuesta inmediata a las demandas de información y orientación formuladas desde los Servicios Sociales municipales en el 100% de las consultas.</i>	<i>(Nº mensual de respuestas a demandas de información realizadas en respuesta inmediata / Nº mensual de respuestas a demandas de información) X 100 = 100</i>
7	<i>Servicio de Inclusión y Corresponsabilidad Social: Emisión de certificados solicitados por las entidades en el plazo máximo de 10 días.</i>	<i>(Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido / Número mensual de certificados solicitados) X 100 = 100</i>
8	<i>Servicio de Inclusión y Corresponsabilidad Social: Información a las entidades en el plazo de 5 días desde la publicación de la correspondiente convocatoria de las novedades y difusión de otros temas de su interés para facilitar la gestión o justificación del expediente.</i>	<i>(Número de informaciones mensuales suministradas en las condiciones comprometidas / Número de informaciones mensuales proporcionadas a los solicitantes ) X 100 = 100</i>
9	<i>Valoración de la Dependencia: Resolver el 95% de las solicitudes de valoración de la dependencia de los menores de 3 años que no hayan presentado durante la tramitación de la asignación y la visita incidencias ajenas a la administración o de fuerza mayor, en el plazo de 30 días</i>	<i>(Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo y condiciones del compromiso / Nº de expedientes resueltos en el mes en curso ) X 100 = 95.</i>
10	<i>Valoración de la Dependencia: Resolver el 90% de las solicitudes de valoración de la dependencia de los solicitantes de 3 o más años que no hayan presentado durante la tramitación de la asignación y la visita incidencias ajenas a la administración o de fuerza mayor, en el plazo de tres meses. La totalidad se resolverá en el plazo de cuatro meses</i>	<i>(Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo y condiciones del compromiso / Nº de expedientes solicitados en el mes en curso ) X 100 = 90.</i> <i>(Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo de 4 meses y condiciones del compromiso / Nº de expedientes mensuales resueltos) X 100 = 100.</i>



## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

Derechos de los ciudadanos relacionados con el art. 35 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre.  
LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>

Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

## NORMATIVA REGULADORA

### Normativa Autonómica:

- Ley 3/2007, de 16 de marzo, de Renta Básica de Inserción de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. BORM nº 83, de 12/04/2007.
- Ley 7/2005 de 18 de noviembre, de subvenciones de la Comunidad Autónoma de Murcia. BORM nº 278, de 02/12/2005.
- Normativa en materia de Prestaciones y Subvenciones de la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión: <http://www.carm.es/imas>

### Normativa Estatal:

- Ley 30/1992 de Régimen Jurídico las AA.PP. y Procedimiento Advo Común. BOE nº 285, de 27/11/1992.
- Ley General de la Seguridad Social (Real Decreto Legislativo 1/1994 de 20 de junio). BOE nº 154, de 29/06/1994.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. BOE nº 299, de 15/12/2006.
- La Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. . BOE nº 276, de 18/11/2003.
- Real Decreto 357/1991 de 15 de marzo que desarrolla en materia de pensiones no contributivas la ley 26/90 de 20 de diciembre. BOE nº 69, de 21/03/1991
- Real Decreto 887/2006 de 21 de julio que desarrolla la Ley de Subvenciones. BOE nº 176, de 25/07/2006.
- Orden PRE/3113/2009 de 13 de noviembre que desarrolla el Real Decreto 357/1191 de 15 de marzo. BOE nº 280, de 20/11/2009.

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios de la Dirección General susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal de la Dirección General los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan ininterrumpidamente a lo largo del año. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, El Director General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión, a través del Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

## MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

**PRESENCIAL:** En las dependencias de la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión

**TELFÓNICA:** Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, o en cualquier caso al teléfono 968366262.

**TELEMÁTICA:** Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias, que los usuarios estimen pertinente, para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos.

Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios> figura dicho servicio con el código 0867, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

**ESCRITA:** Ante cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal. Ronda Levante, nº 16, esquina Juan XXIII,- 30008 Murcia

## HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público en las dependencias de la D.G. de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión en Ronda Levante, nº 16, esquina Juan XXIII, 30008 Murcia, será el siguiente:

De lunes a viernes: 09:00 h a 14:00 h

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

**Telefónica:** La atención telefónica es la proporcionada mediante el Teléfono Único de la Administración Regional 012 ó también llamando al 968366262

**Presencial:** La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en las Oficinas de la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión.

**Telemática:** La atención electrónica es la que se ofrece a través de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. <https://sede.carm.es>

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

TRANSPORTE PÚBLICO.- AUTOBUSES:

LÍNEA CIRCULAR 1: (Plaza Circular / 1º de mayo / Glorieta de España) (parada 9002 Juan XXIII)

LÍNEA CIRCULAR 2: (Plaza Circular / plaza Camachos / Hospital San Carlos) (parada 9151 plaza Juan XXIII)

LÍNEA CIRCULAR 3: (Plaza Circular / Ciudad de la Justicia / Glorieta de España) (parada 9002 Juan XXIII)

LÍNEA CIRCULAR 4: (Plaza Circular / Plaza Camachos / Ciudad de la Justicia) (parada 9151 plaza Juan XXIII)

Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

CARTAS DE SERVICIOS DIFERENCIADAS:

La Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión, dispone de Carta de Servicios diferenciada de ésta para el Servicio de Valoración y Orientación

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>