

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

**927 Resolución de 16 de enero de 2015, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda.**

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquiere con el ciudadano. En este sentido, a través de las Cartas de Servicios se trata de informar, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos y se les informe sobre los niveles de calidad predefinidos por la Administración Regional para los servicios que se prestan.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda, ha elaborado el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con el artículo 11 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Visto el preceptivo informe emitido al efecto por el Inspección General de Servicios, de conformidad con lo dispuesto en la mencionada Orden de 6 de marzo de 2003.

Vista la propuesta de Carta de Servicios de la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 8 del Decreto 41/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Economía y Hacienda, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17.3 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

### **Resuelvo:**

#### **Primero.**

Aprobar la Carta de Servicios de la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda, cuyo texto se recoge en el Anexo.

#### **Segundo.**

El órgano directivo responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será el responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios y de su revisión periódica.

La Inspección General de Servicios será la competente para realizar la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Los indicadores asociados,
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- Las desviaciones detectadas,
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,

Los controles internos efectuados

Y cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

#### **Tercero.**

1. Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

2. La Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, llevarán a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 16 de enero de 2015.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Consejería de Economía y Hacienda

# Carta de Servicios



**Secretaría General de la Consejería de  
Economía y Hacienda de la Administración  
Pública de la Región de Murcia**

## 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 Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda.**

La Secretaría General ejerce la jefatura superior de la Consejería, después del Consejero. La Consejería de Economía y Hacienda tiene atribuidas las siguientes competencias:

- Finanzas
- Presupuestos
- Economía, Planificación y Estadística
- Recaudación
- Tributos
- Intervención
- Contabilidad
- Función Pública
- Organización Administrativa
- Gestión, Coordinación y Seguimiento de Fondos Europeos
- Inspección y Calidad de los servicios
- Patrimonio
- Servicios Automovilísticos
- Seguridad
- Sistemas de Información y Comunicaciones

#### **Fines: Misión, Visión y Valores de la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda .**

##### **MISIÓN:**

La representación de la Consejería, por delegación del Consejero, así como la inspección y coordinación de los órganos de la consejería y la jefatura del personal de ésta.

Coordinación general de la administración de la Consejería y el apoyo y asistencia técnica a los órganos directivos en el desarrollo y ejecución de los planes de actuación de la consejería.

Prestación de todos los servicios comunes.

La elaboración, la organización y régimen interno del funcionamiento los servicios, el soporte legal, económico presupuestario, asuntos generales y la elaboración de la estadística y el impulso y supervisión de la calidad de los servicios para facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos en su relación con la consejería y la implantación y aplicación de las buenas prácticas que supongan una mejora de la eficacia, la eficiencia y la transparencia.

**VISIÓN:**

Constituirse en referente y modelo de excelencia en la gestión para los órganos directivos de la Consejería, liderar la implantación de los programas de mejora, innovación y cambio que representen mejoras de los servicios hacia el ciudadano y para la excelencia de la gestión interna y ofrecer servicios profesionalizados, ágiles, transparentes, coordinados y flexibles, con sujeción a los principios de confidencialidad, confianza, responsabilidad, eficiencia y con un compromiso permanente por la mejora y la calidad, en el marco de las líneas estratégicas de la Comunidad Autónoma.

**VALORES:**

Los valores sobre los que queremos que se sustenten y desarrollen nuestras actuaciones son los siguientes:

Compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de objetivos y plazos que plasma en Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicios y en el desarrollo de las funciones y tareas que le son encomendadas actuando con diligencia en el ejercicio de las mismas.

Profesionalidad en el desempeño de todas las actividades y especialmente en relación con los órganos a los que se proveen los servicios.

Coordinación, apoyo y trabajo en equipo en el cumplimiento del trabajo y en el desarrollo de los procesos apoyando a los órganos directivos de la Consejería, Consejero, órganos de gobierno de la CARM, Secretarías Generales y órganos directivos horizontales, apoyándonos los unos a los otros para mejorar la eficacia de nuestro trabajo, coordinando las tareas comunes y cooperando en los servicios prestados.

Celeridad en la resolución de nuestras actuaciones.

Innovación e iniciativa en la aportación de ideas, sugerencias y soluciones para la mejor resolución de los diferentes procesos desarrollados en los servicios que se gestionan.

**Datos de la unidad organizativa responsable del servicio**

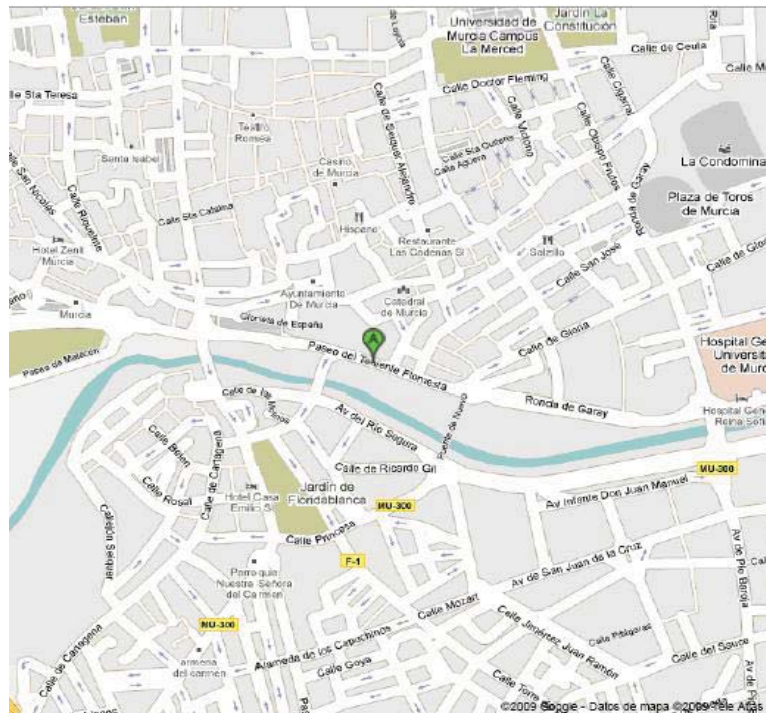
Nombre del responsable: SECRETARIO/A GENERAL.

Teléfono: 968 362 632.

Consejería: CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA.

Unidad Organizativa: SECRETARÍA GENERAL.

Plano:



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

SECRETARÍA GENERAL.

Dirección: Avda.Teniente Flomesta, 3 30071-Murcia.

Teléfono: 968 362 632.

Web: <http://carm.es/ceh/sg>.

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios al ciudadano que se prestan son los siguientes:

1. Servicio de Contratación:

Adjudicación y Ejecución de contratos competencia del Departamento  
Autorización cesión y subrogación de contratos.

2. Servicio Jurídico:

Resolución de reclamaciones relativas a responsabilidad patrimonial de la  
Administración competencia del Departamento.

Resolución de reclamaciones previas a la jurisdicción civil o laboral.

Resolución de recursos de los que conoce el titular de la Secretaría o de la Consejería.

Bastanteo de poderes.

Resolución de Reclamaciones Económico-Administrativas.

3. Junta Regional de Contratación Administrativa:

Clasificación de Empresas.

Registro de Licitadores.

**COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN**

El/La Secretario/a General se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos y sus correlativos indicadores para su evaluación:

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	(Servicio Jurídico):- El plazo de realización del bastanteo de poderes será de 1 día a contar desde su solicitud y haber abonado la tasa.	(Número de bastanteos mensuales efectuados en el plazo comprometido / Número bastanteo realizados en el mes) X 100 = 100
<b>2</b>	(Servicio Jurídico): El plazo máximo para la resolución de reclamaciones previas a la vía jurisdiccional civil sería de 1 mes (plazo legal 3 meses) y en la laboral en el plazo de 20 días (plazo legal 1 mes).	(Número de resoluciones de reclamaciones mensuales efectuados en el plazo comprometido / Número mensual de resoluciones de reclamaciones efectuadas X 100 = 100
<b>3</b>	(Servicio Jurídico): Resolución de las reclamaciones económico administrativas en el plazo máximo de 6 meses.	(Número de reclamaciones mensuales resueltas en el plazo comprometido / Número de reclamaciones resueltas en el mes) X 100 = 100
<b>4</b>	(Servicio de Contratación): En relación con los contratos a convocar, sujetos a "regulación armonizada", se publicará, en todo caso, un "anuncio previo".	(Número de contratos mensuales tramitados sujetos a "regulación armonizada que figuran en un "anuncio previo" / Número mensual de ellos tramitados") X 100= 100
<b>5</b>	(Junta Regional de Contratación Administrativa): Las solicitudes para la Clasificación de Empresas serán resueltas en el plazo máximo de 90 días (Plazo legal 6 meses)	(Número de expedientes resueltos en el plazo comprometido / Número mensual de clasificaciones de empresas efectuadas) X 100 = 100
<b>6</b>	(Junta Regional de Contratación Administrativa): La inscripción en el Registro de Licitadores tendrá lugar en el plazo máximo de 45 días (plazo legal 3 meses)	(Número de inscripciones mensuales efectuados en el plazo comprometido / Número mensual de inscripciones efectuadas) X 100 = 100

**DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Secretaría General, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

Derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 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, (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sea de ámbito autonómico o estatal.

**NORMATIVA REGULADORA****Normativa General:**

-Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia. (BOE núm. 146 de 19 de Junio de 1982 y BORM de 18 de Junio de 1982) Ley 30/1992,

de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>.

-Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia. {BORM núm. 301 SUP.11 de 30 de Diciembre de 2004 y BOE núm. 202 de 24 de Agosto de 2005).

-Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. BORM núm. 301 SUP.11 de 30 de Diciembre de 2004 y BOE núm. 202 de 24 de Agosto de 2005).

-Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial. BOE núm. 106, de 04/05/1993

-Ley de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa.

-Decreto de 26 de abril de 1957, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa. BOE núm. 160 de 20 de Junio de 1957

#### **Normativa en materia de Hacienda y Presupuestos:**

-Decreto Legislativo 1/1999, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia BORM núm. 50 de 01 de Marzo de 2000

-Ley 47/2013, de 26 de noviembre, General Presupuestaria. BOE núm. 284 de 27 de Noviembre de 2003

#### **Normativa en materia de Subvenciones:**

-Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. «BOE» núm. 276, de 18/11/2003.

Ley 7/2005, de 18 de noviembre, de Subvenciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. BORM núm. 278 de 02 de Diciembre de 2005 y BOE núm. 133 de 05 de Junio de 2006

-Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, que aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. BOE» núm. 176, de 25 de julio de 2006.

#### **Normativa en materia de Contratos:**

-Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector público. «BOE» núm. 276, de 16/11/2011.

-RD 1098/2001, de 12 de Octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. 257 de 26 de Octubre de 2001



## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del/la Secretario/a General, 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 del Centro Directivo susceptibles de introducir mejoras y comunicará a su personal 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 en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Responsable de la Carta, 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 Secretaría General.

**TELEFÓNICA:** 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 968362000.

**TELEMÁTICA:** Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinente realizar para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto n.º. 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 la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

## HORARIO DE ATENCIÓN

De lunes a viernes de 09:00 a 14:30 h.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

**PRESENCIAL:** Palacio Regional Avda. Teniente Flomesta, 3-4ª Planta 30001-Murcia.

**TELEFÓNICAMENTE:** Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, o 968362000 si es desde fuera de ella.

**CORREO POSTAL:** Secretaría General de la Consejería Economía y Hacienda. Avda Teniente Flomesta, 3. 30001-Murcia.

**TELEMÁTICAMENTE:** A través del [portal](#) y la [sede](#) electrónica de la CARM.

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### TRANSPORTE PÚBLICO.- AUTOBUSES:

- Líneas circulares C1 y C3: Parada Ayuntamiento
- Línea circular C5: Parada Glorieta de España
- Rayos 14, 17 y 20: Parada Ayuntamiento
- Rayo 8: Parada Glorieta

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

### APARCAMIENTO:

Glorieta de España y disuasorio del Malecón. Taxis: Glorieta de España y Plaza de la Cruz Roja.

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