

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Hacienda

#### **3411 Resolución de la Directora General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano.**

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, el Servicio de Atención al Ciudadano, adscrito a la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios, de la Consejería de 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 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; la nueva Carta de Servicios vendría a sustituir a la vigente, aprobada por Resolución de 30 de diciembre de 2014.

Vista la propuesta de Carta de Servicios de la Subdirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 7 del Decreto 50/2018, de 27 de abril, se establecieron los Órganos Directivos de la Consejería de 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 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

### Resuelvo:

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.-** Dejar sin efecto la Carta de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano, aprobada mediante Resolución de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, de 30 de diciembre de 2014 (BORM n.º 15, de 20 de enero de 2015).

**Tercero.-** El Órgano 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 el Servicio de Atención al Ciudadano, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los 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.

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

Murcia, 22 de mayo de 2018.—La Directora General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Carmen María Zamora Párraga.

ANEXO



Consejería de Hacienda

# Carta de Servicios



## Servicio de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia

© Región de Murcia.  
Murcia, 2018.

## CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	1
SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....	2
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN .....	3
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS .....	4
NORMATIVA REGULADORA .....	5
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS .....	5
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO.....	6
HORARIO DE ATENCIÓN.....	6
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN.....	7
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	7

### INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

#### Naturaleza y funciones del Servicio de Atención al Ciudadano

El Servicio de Atención al Ciudadano, en adelante SAC, es la Unidad Administrativa encargada de responder a las necesidades y demandas de la ciudadanía en el ámbito de la CARM. Para ello se han configurado distintos canales tanto presencial, a través de las denominadas actualmente Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de Carácter General (OCAGS), como telefónico, mediante el teléfono corporativo 012, así como electrónico o telemático, a través del portal corporativo de Internet <http://www.carm.es>, portal en el que la atención a la ciudadanía se significa en un espacio interactivo independiente.

#### Fines: Misión, Visión y Valores del Servicio de Atención al Ciudadano

##### Misión:

Responder a las necesidades y demandas de la ciudadanía en el ámbito de la CARM, mediante la prestación de un sistema de servicios integral y homogéneo que tiene por objeto facilitar al administrado el conocimiento de sus derechos y obligaciones, el acceso a los servicios públicos, registro de solicitudes, información y orientación y tramitación inmediata de determinados procedimientos, así como a plantear sugerencias y presentar quejas.

##### Visión:

Concebir la atención a la ciudadanía de forma multicanal, horizontal e integrada y como objetivo principal, en torno al cual se articulan los distintos servicios administrativos.

##### Valores:

Iniciativa, calidad, orientación para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus necesidades, asertividad, empatía, transparencia, profesionalidad, ética y responsabilidad.

### Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: JEFE DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

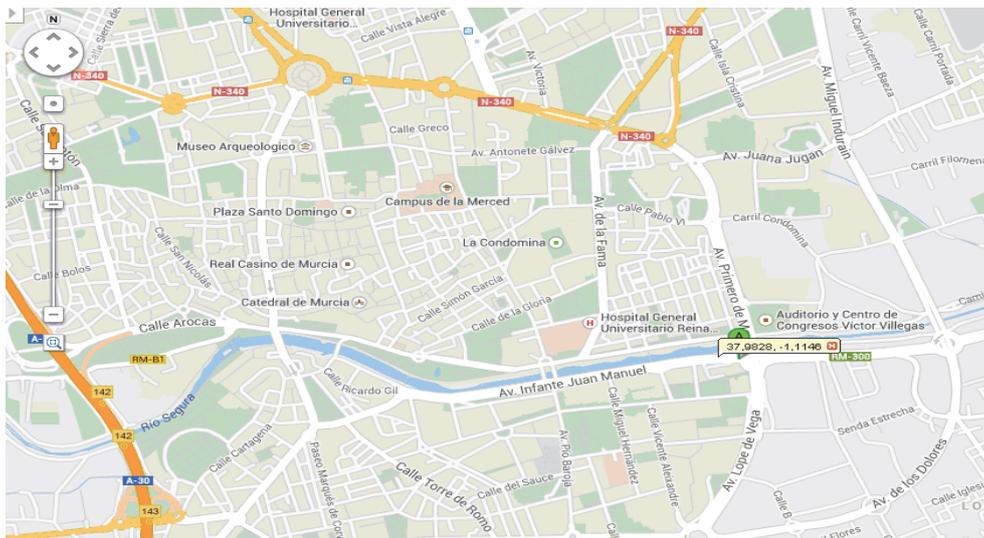
Teléfono: 968 362 000

Consejería: HACIENDA.

Dirección General: FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Unidad Organizativa: SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Plano:



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

#### Servicio de Atención al Ciudadano

Dirección: Avda. Infante D. Juan Manuel, 14 30071

Teléfono: 968 362 000/ 012

Web: <http://www.carm.es/sac>

#### Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de Carácter General

Dirección: Red de Espacios en Consejerías y Municipios de la Región.

Teléfono: 968 362 000/012

Web: <http://sede.carm.es/oficinascarm>

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan se detallan a continuación y pueden consultarse en la guía de servicios (<http://www.carm.es/guiadeservicios>), mediante el código de procedimiento que se indica para cada uno de ellos.

1. Servicios de respuesta inmediata cuyo ejercicio les corresponda. Actualmente está disponibles los siguientes:

- Otorgamiento/Revocación de la Representación (Procedimiento 9943).
- Renovación de la demanda de Empleo (Procedimiento 1936).
- Expedición/renovación de Títulos de Familia Numerosa (Procedimientos 0668 y 1858).
- Diligenciados de Boletines de Máquinas Recreativas y de Azar (Procedimiento 8162).
- Expedición de Licencias de Caza y Pesca (Procedimientos 1695, 1707, 1865).

2. Registro de solicitudes, escritos y comunicaciones (Procedimiento 6122).

3. Expedición de las autoliquidaciones de las tasas precisas para el inicio de la tramitación de procedimientos (Procedimiento 6122).

4. Facilitar cita previa para determinados servicios ofrecidos por la Administración Regional (Procedimientos 4241, 2190, 6902, 2117).

5. Recepción, tramitación y gestión de sugerencias y quejas de los ciudadanos ante la Administración Pública de la Región de Murcia (Procedimiento 867).

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Servicio de Atención al Ciudadano, 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>	<i>Se realizará un estudio de satisfacción que nos permita conocer la opinión de la ciudadanía sobre los servicios ofrecidos a través de los distintos canales de atención presencial, con carácter bienal y telefónico con carácter anual, publicándose los resultados de dichos estudios en el portal de atención a la ciudadanía de la CARM, tras su realización.</i>	<i>Publicación bienal (años impares) de resultados de estudios de satisfacción. Publicación anual (diciembre) de resultados de estudios de satisfacción.</i>
<b>2</b>	<i>El Servicio de Atención al Ciudadano se compromete a prestar a través de su red de oficinas corporativas un servicio global de calidad, para conseguir la satisfacción de la ciudadanía, valorando dicha satisfacción, en una escala del 0 al 10, con una puntuación igual o superior al 7,5.</i>	<i>Valoración bienal de los usuarios de las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de carácter General igual o superior a 7,5 sobre 10.</i>
<b>3</b>	<i>Las quejas sobre los servicios prestados por la red de Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de Carácter General, no superarán, en cómputo anual el 1%.</i>	<i>(Nº de quejas presentadas sobre la atención presencial en el año / Nº personas atendidas) X 100 &lt; = 1.</i>
<b>4</b>	<i>Si solicita cita previa, será atendido a la hora concertada. Los servicios ofrecidos mediante cita previa y las oficinas donde se prestan están disponibles para su consulta en la Guía de procedimientos y Servicios de la CARM (procedimiento 4241). El número de quejas sobre el incumplimiento de la puntualidad horaria en la atención de cita previa será 0.</i>	<i>(Nº de quejas sobre incumplimiento presentadas / Nº de personas atendidas) X 100 = 0.</i>
<b>5</b>	<i>El Servicio de Atención al Ciudadano, se compromete a prestar a través de su teléfono corporativo 012, un servicio global de calidad, para conseguir la satisfacción de la ciudadanía, valorando dicha satisfacción en una escala del 0 al 10, con una puntuación igual o superior al 7,5.</i>	<i>Valoración anual de los usuarios del teléfono 012 igual o superior a 7,5 sobre 10.</i>
<b>6</b>	<i>Las quejas sobre los servicios prestados a través del teléfono corporativo de atención al ciudadano, 012, no superarán en cómputo anual el 1%.</i>	<i>(Nº de quejas presentadas sobre la atención telefónica en el año / Nº llamadas atendidas) X 100 &lt; = 1.</i>
<b>7</b>	<i>Tiempo medio de espera en llamadas atendidas, consideradas en periodos mensuales, no será superior a 20 segundos.</i>	<i>Media mensual de tiempos de espera en las llamadas telefónicas será igual o inferior a 20 segundos.</i>

8

El porcentaje de las llamadas atendidas en menos de 30 segundos deberá ser superior al 80%.

Del total de las llamadas atendidas se calcula el % de aquellas atendidas en menos de 30 segundos por intervalos de antes de 5, 15 y 30 y más de 30 segundos.

9

Porcentaje de llamadas no atendidas en media mensual menor del 10%. La suma de las llamadas atendidas y las no atendidas antes del umbral de los 15 segundos dividido por el número de llamadas recibidas, expresando en %, será menor del 10%.

$(N^{\circ} \text{ mensual de llamadas atendidas} + N^{\circ} \text{ llamadas abandonadas antes de 15 segundos}) / (N^{\circ} \text{ Total llamadas recibidas al mes}) \times 100 < 10.$

10

Porcentaje de llamadas atendidas satisfactoriamente en el primer contacto será mayor del 90%

$(N^{\circ} \text{ llamadas atendidas satisfactoriamente primer contacto} / N^{\circ} \text{ llamadas atendidas} + N^{\circ} \text{ llamadas diferidas} + N^{\circ} \text{ llamadas con incidencias}) \times 100 > 90$

11

Porcentaje de atención solventada por el operador del teléfono 012, sobre información general contenida en Guía de Procedimientos y Servicios representará más del 80% de las solicitudes”

$(N^{\circ} \text{ llamadas atendidas de procedimiento} + N^{\circ} \text{ llamadas diferidas de procedimiento} + N^{\circ} \text{ llamadas transferidas de procedimiento}) / (N^{\circ} \text{ total de llamadas}) \times 100 > 80$

12

Para la atención de una cuestión no resuelta en el primer contacto, el teléfono 012 realizará la primera llamada al interesado en las dos horas siguientes (dentro del horario del servicio) en el 90% de los casos, considerada la media mensual.

$(N^{\circ} \text{ llamadas del 012 al interesado dentro del plazo y condiciones comprometidas} / N^{\circ} \text{ total cuestiones no resueltas en primer contacto}) \times 100 = 90$

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

La ciudadanía, en sus relaciones con el Servicio de Atención al Ciudadano, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrá los siguientes derechos:

- Los recogidos en el artículo 53 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#).
- Los siguientes reconocidos en el Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia:
  - A elegir el canal de atención para relacionarse con la Administración Pública, salvo que resulte obligatoria la utilización de un medio concreto en virtud de lo dispuesto en la normativa específica del procedimiento de que se trate.
  - A concertar cita previa para ser atendidos en las distintas dependencias y unidades que tengan implantado este servicio.
  - A actuar por medio de representante, en los términos establecidos por la legislación básica y en el Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.

**NORMATIVA REGULADORA****Normativa Estatal:**

- Resolución de 21 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el número 012 al servicio de información de las Administraciones Autonómicas (BOE nº. 296, de 10 de diciembre de 2012).
- Resolución de 21 de mayo de 2013 de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se da a conocer el operador telefónico en la Región de Murcia para el servicio de información mediante la marcación 012 (BOE nº 134, de 5 de junio de 2013).
- [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#) (BOE núm. 236, de 02/10/2015)
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE nº 150 de 23 de junio de 2007).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE nº 295, de 10 de diciembre de 2013).

**Normativa Autonómica:**

- Decreto nº236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia (BORM nº 216, de 17/09/2010).
- Ley 6/1990, de 11 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Región de Murcia (BORM nº 136, de 22 de mayo de 1990).
- Normativa en materia de Función Pública de la Región de Murcia [FUPULEX](#) (BORM nº 28, de 04/02/2014).

**GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS**

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Jefe del Servicio de Atención al Ciudadano, 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 Unidad Administrativa 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 Servicio de Atención al Ciudadano, 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.

Análisis de resultados de:

- a) Estudio de satisfacción.
- b) Aplicación corporativa de quejas y sugerencias.

## 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 que se programen. Además, en todo caso, podrán realizarse:

**PRESENCIAL:** En las dependencias del Servicio de Atención al Ciudadano, previa cita concertada.

**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 968 362 000.

**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](#) 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 o por correo postal.

## HORARIO DE ATENCIÓN

Anual:

- a) **Canal de atención telefónica:** Horario continuado de atención desde las 8:30 a las 20 horas de lunes a viernes.
- b) **Canal de atención presencial:** Con carácter general de 9 a 14 horas. Las modificaciones se pueden consultar en la Web.



## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

**Canal de atención telefónica:** La atención telefónica es la proporcionada mediante el Teléfono Único de la Administración Regional 012 o 968 362 000.

**Canal de atención presencial:** La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en las Oficinas Corporativas de Atención de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, o en las entidades que se determinen mediante convenios de colaboración.

**Canal de atención telemático:** La atención telemática es la que se ofrece a través de la [sede electrónica](#) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### **AUTOBUSES:**

LINEA CIRCULAR 2 (Pza. Circular/ Pza. Camachos - Hospital San Carlos) (parada 9050 Eroski).  
LINEA CIRCULAR 4 (Pza. Circular / Pza. Camachos - Ciudad de la Justicia) (parada 9050 Eroski).  
Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

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