

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

**488 Resolución de 30 de diciembre de 2014, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.**

Vistas la propuesta correspondiente de fecha 30 de diciembre de 2014,

#### Resuelvo

**Primero.-**

Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, 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 Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, de la Consejería 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 Dirección General de la Función Pública Y Calidad De los Servicios, de la Consejería de Economía y Hacienda y 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.

El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios,  
Enrique Gallego Martín.

## ANEXO



Consejería de Economía y Hacienda

# Carta de Servicios



**Dirección General de la Función Pública y  
Calidad de los Servicios 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 Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios**

La Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios es el órgano directivo que ejerce las competencias en materia de función pública, organización administrativa, formación del personal al servicio de la Administración Regional, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos directivos de la misma, inspección, calidad e innovación de los servicios públicos de la Administración Pública de la Región de Murcia.

#### **Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios**

a) MISIÓN: Ejecutar las políticas públicas de la Administración Regional en materia de organización de los recursos humanos y modernización de la Administración Regional mediante:

- Racionalización de estructuras administrativas y plantillas y el control del sector Público Regional en materia de recursos humanos.
- Selección de las personas idóneas, evaluación del desempeño y su formación en orden a incrementar su eficiencia, productividad y compromiso con la organización y la sociedad.
- Negociación de las condiciones de trabajo, en especial las necesarias para impulsar su motivación y su desarrollo profesional.
- Coordinación de la Prevención de Riesgos Laborales de la Administración Regional.
- Atención al Ciudadano, ya sea presencial, telefónica o telemática.
- Impulso de programas de gestión de calidad e innovación; implantación de la administración electrónica, simplificación de procedimientos y evaluación de cargas administrativas, control y evaluación de resultados de la calidad de los servicios públicos y la rendición de cuentas a la ciudadanía.

b) **VISIÓN:** Convertirse en un referente nacional en cuanto a la racionalización organizativa y gestión eficaz de los recursos humanos, que permita a la Administración Regional incorporar, motivar y formar empleados públicos profesionalmente competentes, objetivos y con vocación de servicio público, que aporten valor a la sociedad mediante la prestación de servicios públicos de calidad, coordinación de la prevención de los riesgos laborales, la mejora de la atención al ciudadano y el compromiso con sus necesidades, implantación generalizada de la administración electrónica y la simplificación de los procedimientos en orden a la minimización de cargas administrativas, la cultura de resultados, la transparencia y la rendición de cuentas.

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; gestión estratégica; legalidad; profesionalidad; ética y responsabilidad.

### Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

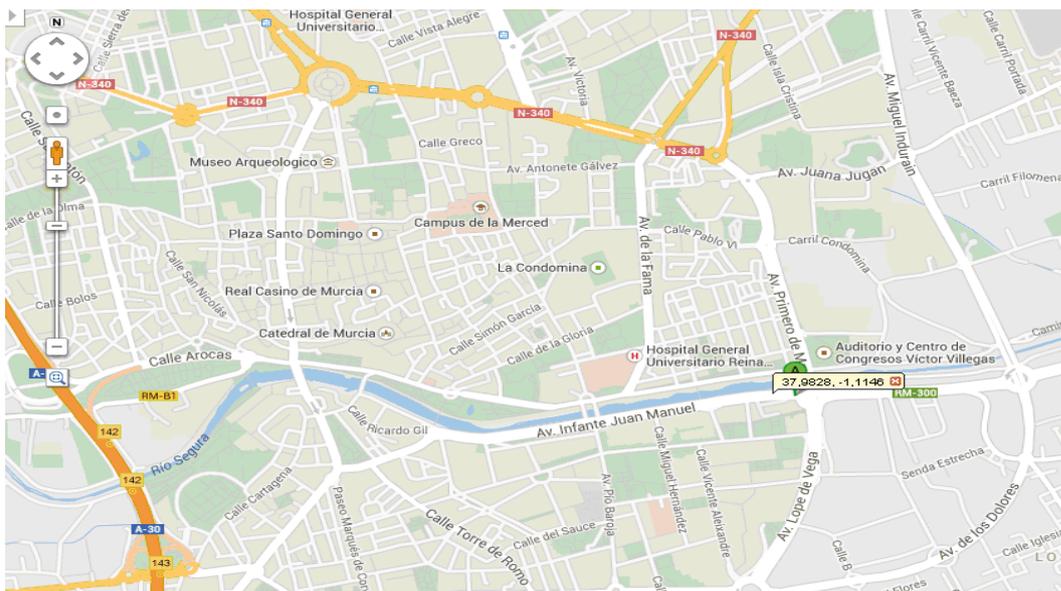
Teléfono: 968 362 197 / 98

Consejería: C. ECONOMIA Y HACIENDA

Dirección General: D. G. FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Unidad Organizativa: D. G. FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Plano:



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

D. G. de la Función Pública y Calidad de los Servicios.  
Dirección: Avda. Infante Juan Manuel, 14 - 30071-MURCIA  
Teléfono: 968 362 197  
Web: <http://www.carm.es/ceh/dgfpcs>

### SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan son los siguientes:

1. Servicio de Régimen Jurídico: Resolución de los expedientes de recusación y abstención de funcionarios en materia de selección de recursos humanos.
2. Servicio de Régimen Jurídico: Resolución de recursos y revisiones de actos administrativos en materia de selección de recursos humanos.
3. Servicio de Evaluación de Puestos de Trabajo y Planificación de Efectivos: Gestión de la publicación de la Oferta de Empleo Público en el Banco de Información al Ciudadano (en lo sucesivo BICI <http://bici.carm.es> ).
4. Servicio de Gestión de Recursos Humanos: Emisión de certificados de servicios prestados de los ciudadanos que no forman parte de la Administración Regional.
5. Servicio de Gestión de Recursos Humanos: Acceso de los ciudadanos o sus representantes legales a información/documentación, para la que estén legitimados, de los archivos y registros en materia de función pública.
6. Servicio de Selección: Convocatoria de procesos selectivos, bolsas de trabajo, listas de espera y procedimientos extraordinarios.
7. Servicio de Selección: Apoyo a tribunales y comisiones de procesos selectivos.
8. Servicio de Selección: Gestión de las publicaciones de los procesos selectivos a insertar en BICI <http://bici.carm.es>
9. Servicio de Selección: Emisión de certificados de ejercicios aprobados en pruebas selectivas.
10. Servicio de Provisión de Puestos de Trabajo y Retribuciones: Actualización periódica de las retribuciones que sean objeto de información pública.
11. Servicio de Relaciones Laborales: Gestión del Registro de Órganos de Representación sindical. <http://www.carm.es/guiadeservicios> (Procedimiento 1149).

**COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN**

El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, 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>Servicio de Gestión de RR. HH.: La emisión de certificados de servicios prestados, se realizará de forma inmediata.</i>	<i>(Número de certificados expedidos en el plazo comprometido / Número de certificados solicitados) X 100 = 100.</i>
<b>2</b>	<i>Servicio de Régimen Jurídico: Se proporcionará información inmediata a los interesados del estado de tramitación de cualquier expediente que haya tenido entrada en el Servicio.</i>	<i>(Número de informaciones proporcionados en el plazo comprometido / número de solicitudes de información) x 100 = 100.</i>
<b>3</b>	<i>Servicio de Selección: La emisión de certificados de ejercicios aprobados en las pruebas selectivas se realizarán en el momento de su solicitud.</i>	<i>(Número de certificados expedidos de ejercicios aprobados en el plazo comprometido / Número de certificados solicitados) X 100 = 100</i>
<b>4</b>	<i>Servicio de Selección: Con una antelación mínima de 48 horas al acto de adjudicación de las listas de espera y procedimientos extraordinarios para la cobertura de puestos de trabajo, se avisará a los aspirantes por número de orden con un mensaje corto SMS al teléfono móvil proporcionado por el aspirante.</i>	<i>(Número de SMS enviados / Número de aspirantes que han proporcionado el número de móvil) X 100 = 100.</i>
<b>5</b>	<i>Servicio de Selección: Se publicarán en BICI los puestos de trabajo a cubrir, el día anterior al acto de adjudicación.</i>	<i>(Número de listas con los puestos a cubrir, publicadas en BICI, en el plazo comprometido / Número de actos de adjudicación) X 100 = 100.</i>
<b>6</b>	<i>Servicio de Selección: Realizado el acto de adjudicación, se publicará en BICI el listado -con nº de orden- de los adjudicatarios con el puesto asignado.</i>	<i>(Número de listados publicados en BICI con los requisitos comprometidos / Número de convocatorias de actos de adjudicación) X 100 = 100.</i>
<b>7</b>	<i>Servicio de Selección: Se hará pública en BICI la relación de los aspirantes convocados que no hayan asistido al acto de adjudicación, concediéndoles un plazo para presentar alegaciones de 5 días hábiles.</i>	<i>(Número listas publicadas en BICI con los requisitos comprometidos / Número de convocatorias en las que no ha asistido algún aspirante) X 100 = 100.</i>
<b>8</b>	<i>Servicio de Evaluación de Puestos y Planificación de Efectivos/Servicio de Selección: La información pública sobre Oferta de Empleo Público/procesos selectivos estará disponible en BICI a los 2 días de su publicación en el BORM.</i>	<i>(Nº de publicaciones del compromiso en BICI a los 2 días/Nº de publicaciones en BORM) X 100 = 100.</i>
<b>9</b>	<i>Servicio de Relaciones Laborales: Publicar y mantener actualizado trimestralmente el Boletín Estadístico del Registro de Órganos de Representación.</i>	<i>Número de actualizaciones trimestrales del Boletín = 1.</i>
<b>10</b>	<i>Servicio de Relaciones Laborales: Enviar por correo electrónico con carácter inmediato, los certificados del Registro de Órganos de Representación una vez emitidos.</i>	<i>(Número de certificados enviados en el plazo comprometido / número de certificados emitidos) X 100 = 100.</i>

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

1. 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>
2. 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 Autonómica:

-Decreto Legislativo 1/2000, de 15 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación de Cuerpos y Escalas de la Administración Pública de la Región de Murcia. BORM nº 85 de 12 de Abril de 2001.

-Decreto Legislativo 1/2001, de 26 de enero, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de la Función Pública de la Región de Murcia. BORM nº 85 de 12 de Abril de 2001.

-Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia. BORM nº. 301 SUP.11 de 30 de Diciembre de 2004.

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).

-Normativa en materia de Función Pública de la Región de Murcia. <http://www.carm.es/ceh/dgfpes> (FUPULEX).

### Normativa Estatal:

-Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia. BOE nº 146 de 19 de Junio de 1982 y BORM de 18 de Junio de 1982.

-Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. BOE núm. 89 de 13 de Abril de 2007.

-Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. BOE Nº: 75, de 29 de Marzo de 1995.

## 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 la Función Pública y Calidad de los Servicios, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de

trabajo La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, 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 en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, comunicará a la Inspección General de Servicios, el 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 que se programen. Además, en todo caso, podrán realizarse:

**PRESENCIAL:** En las dependencias de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.

**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 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. Avda. Infante Juan Manuel, 14 - 30071-MURCIA (Edificio de Servicios Múltiples).

## HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención presencial, en Avda. Infante Juan Manuel, 14 30071 MURCIA (Edificio de Servicios Múltiples) será el siguiente:

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

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

**Telefónica:** Teléfono Único de la Administración Regional 012 ó también llamando al 968362000.

**Presencial:** En las Oficinas de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios. Avda. Infante Juan Manuel, 14 - 30071 (Edificio de Servicios Múltiples)

**Telemática:** 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 2 (Pza. Circular/ Pza. Camachos - Hospital San Carlos) (parada 9050 Eroski)

LÍNEA 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>

### CARTAS DE SERVICIOS DIFERENCIADAS:

La Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dispone de Cartas de Servicios diferenciadas de ésta para los siguientes servicios que de ella dependen:

- Servicio de Atención al Ciudadano <http://www.carm.es/sac>
- Prevención de Riesgos Laborales <http://www.carm.es/prl>
- Escuela de Formación e Innovación. <http://efiapmurcia.carm.es/>
- Servicios electrónicos en: <https://sede.carm.es>

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