

ANEXO



**IMAS** instituto murciano  
de acción social

# Carta de Servicios



**Dirección Gerencial del Instituto Murciano de  
Acción Social (IMAS)**

© 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 Gerencial del Instituto Murciano de Acción Social**

El Instituto Murciano de Acción Social tiene naturaleza de organismo autónomo y está dotado de personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, de patrimonio y tesorería propios así como de autonomía de gestión, para el cumplimiento de los fines establecidos en su Ley de creación. Además integra las funciones de la Seguridad Social referidas al antiguo Instituto Nacional de Servicios Sociales, en los términos establecidos en el Real Decreto 649/1995, de 21 de abril. Está dirigida por su Director Gerente y adscrita a la Consejería competente en materia de servicios sociales, a la que corresponde la planificación general, la evaluación y el control de los resultados de su actividad.

### **Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección Gerencial del Instituto Murciano de Acción Social**

**MISIÓN:** La Dirección Gerencial, bajo la dirección y liderazgo del Director Gerente y el apoyo de la Secretaría General Técnica, tiene como misión dirigir y coordinar las competencias de administración y gestión de servicios, prestaciones y programas sociales en las áreas en las que se tiene establecidas en el Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia. Además de ejercer la jefatura superior de personal del Instituto y atender y coordinar todos los servicios generales del Instituto (asesoría y asistencia jurídica, mantenimiento y ejecución de obras de edificios e instalaciones, la gestión económico, contable y de contratación del Organismo, etc.).

**VISIÓN:** Constituirse en un referente y modelo de excelencia en la gestión para los órganos e instituciones públicas y privadas en materia de servicios sociales, procurado un nivel de calidad adecuado y suficiente en la prestación de servicios sociales en la Región de Murcia, coordinando las actividades de las instituciones públicas y privadas en materia de servicios sociales y liderando la implantación de programas de mejora, innovación y cambio, de tal forma que se aproveche de forma óptima los recursos públicos que gestiona.

**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 del Instituto, consejero, órganos de gobierno de la CARM, secretarías generales y órganos directivos horizontales, apoyándose 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 gestiona.

### Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GERENTE DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL (IMAS).

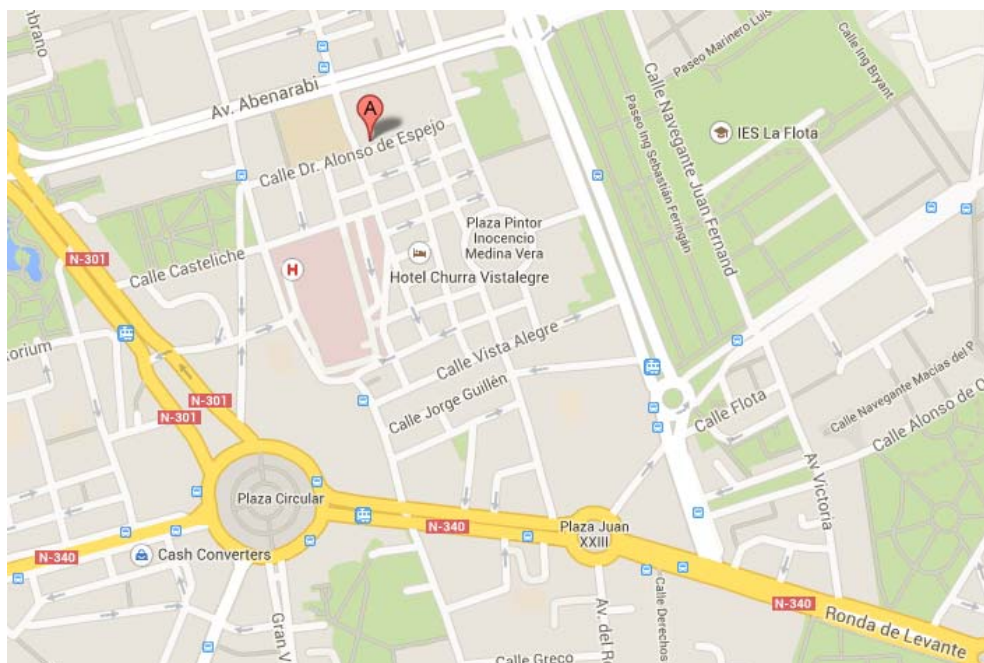
Teléfono: 968 362 035.

Consejería: SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL

Organismo Autónomo: INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL (IMAS).

Unidad Organizativa: DIRECCIÓN GERENCIAL DEL IMAS.

Plano:



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

DIRECCIÓN GERENCIAL DEL IMAS.

Dirección: C/ Doctor Alonso Espejo 7, 30007-Murcia.

Teléfono: 968 362 035.

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

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios al ciudadano que se prestan son los siguientes:

Los servicios que se prestan a la ciudadanía por la Dirección Gerencial del IMAS son los siguientes:

1. Servicio Económico-Contable y de Contratación. Cesión de derechos de crédito.
2. Servicio Económico-Contable y de Contratación. Devolución de ingresos indebidos.
3. Servicio Económico-Contable y de Contratación. Concesión de aplazamiento, suspensión y fraccionamiento del pago.
4. Servicio Económico-Contable y de Contratación. Adjudicación y ejecución de contratos competencia del Departamento.
5. Servicio Económico-Contable y de Contratación. Autorización de cesión y subrogación de contratos.
6. Servicio Jurídico. Resolución de reclamaciones relativas a la responsabilidad patrimonial de la Administración competencia del Departamento.
7. Servicio Jurídico. Resolución de reclamaciones previas a la jurisdicción civil o laboral.
8. Servicio Jurídico. Resolución de recursos de los que conoce el titular del centro directivo.
9. Servicio Jurídico. Bastanteo de poderes.
10. Servicio de Personal. Bolsas de trabajo y listas de espera del Cuerpo de Técnicos Auxiliares, opción sanitaria.
11. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Régimen Interior. Información general. Información sobre la administración y gestión de servicios, prestaciones y programas sociales y sobre los fines, competencias y funcionamiento del Instituto
12. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Régimen Interior. Registro y expedición de tasas. Registro de solicitudes, escritos y comunicaciones. Compulsa de los documentos que preceptivamente así se requiera. Expedición de autoliquidaciones de tasas para el inicio de la tramitación, siempre que no requieran valoración previa del órgano competente por razón de la materia.

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El responsable de la Dirección Gerencial del IMAS 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 Económico-Contable y de Contratación. En relación con los contratos a convocar, sujetos a "regulación armonizada", se publicará, en todo caso, un "anuncio previo".	(Número mensual de contratos tramitados sujetos a "regulación armonizada" que figuran en un anuncio previo / número mensual de éstos contratos convocados) x 100 = 100.
<b>2</b>	Servicio Jurídico. Resolución de las reclamaciones previas a la vía civil y laboral en el plazo de 88 días naturales para la vía civil y 27 para la laboral.	(Número mensual de reclamaciones resueltas en cada modalidad en el plazo comprometido / número de reclamaciones resueltas en el mes) x 100 = 100.
<b>3</b>	Servicio Jurídico. Bastanteo de poderes. Se establece un plazo de emisión en 24 horas para el bastanteo de poderes.	(Número mensual de bastanteos efectuados en el plazo comprometido / número mensual de bastanteos efectuados) x 100 = 100.
<b>4</b>	Servicio de Personal. Con una antelación mínima de 48 horas al acto de adjudicación de las listas de espera 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.	(Número mensual de aspirantes contactados por SMS que se han enviado / Número de aspirantes que han proporcionado el número de móvil para esa convocatoria) X 100 = 100.
<b>5</b>	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Régimen Interior. Información general. Se valorará la calidad y satisfacción del servicio mediante encuesta. En dicha encuesta la puntuación de la satisfacción, medida en una escala de 0 al 10, será igual o superior al 7,5 en el cuestionario utilizado por las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de carácter general para la medición de la satisfacción de la ciudadanía El número de quejas anuales en relación al servicio será inferior a una por cada 100 personas atendidas.	Índice de satisfacción respecto de la atención recibida según el cuestionario utilizado, será $\geq$ de 7.5.  Número de quejas recibidas por cada 100 personas atendidas $\leq$ a 1.
<b>6</b>	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Régimen Interior. Registro y expedición de tasas, se valorará la calidad y satisfacción del servicio mediante encuesta. En dicha encuesta la puntuación de la satisfacción, medida en una escala de 0 al 10, será igual o superior al 7,5 en el cuestionario utilizado por las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano para la medición de la satisfacción del ciudadano. El número de quejas anuales en relación al servicio será inferior a una por cada 100 personas atendidas.	Índice de satisfacción respecto de la atención recibida según el cuestionario, será $\geq$ de 7.5.  Número de quejas recibidas por cada 100 personas atendidas $\leq$ a 1.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Dirección Gerencial del IMAS, 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>

Derechos de los ciudadanos en relación con el artículo 4 del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.: <http://www.borm.es/borm/vista/principal/inicio.jsf>

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

**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.

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 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora. (BOE núm. 189, de 9 de agosto de 1993).

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 4 de mayo de 1993).

Ley de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa. (BOE núm. 351, de 17 de diciembre de 1954).

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).

**Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia:**

Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia. (BORM núm. 99, de 2 de mayo de 2003).

Ley 1/2006, de 10 de abril, de Creación de Instituto Murciano de Acción Social. (BORM núm. 94, de 25 de abril de 2006).

**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 47/2003, 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 de noviembre de 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 autonómica en materia de patrimonio:**

Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas. (BOE núm. 264, de 04 de noviembre de 2003).

Real Decreto 1373/2009, de 28 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas. (BOE 226 de 28 de septiembre de 2009).

Ley 3/1992, de 30 de julio, de Patrimonio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (BORM núm. 189, de 14 de agosto de 1992 y BOE núm. 22, de 26 de enero de 1993).

### **Normativa en materia de convenios:**

Decreto 56/1996, de 24 de julio, que regula el Registro General de Convenios y se dictan normas para su tramitación en el ámbito de la Administración Regional de Murcia. (BORM núm. 180, de 3 de agosto 1996).

### **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 de noviembre de 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. (BOE núm. 257, de 26 de octubre de 2001).

### **Normativa en materia de Función Pública:**

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 núm. 75, de 29 de marzo de 1995).

Normativa en materia de Función Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, (FUPULEX). <http://www.carm.es/eyh/dgfpycs>

Orden de 7 de abril del 2003, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se encomienda la gestión de una lista de espera y supletorias de la misma al ISSORM (hoy IMAS). (BORM num. 106, de 10 de mayo de 2003).

### **Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia:**

Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia. BORM núm. 216 de 17 de septiembre de 2010.

## **GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS**

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director Gerente del IMAS, 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 Dirección y Gerencia del IMAS.

**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 la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

## HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público en las dependencias de la Dirección y Gerencia del Instituto Murciano de Acción Social, Calle Doctor Alonso Espejo, 7, 30007 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 968 362 000.

**Presencial:** La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en las Oficinas de la Dirección Gerencial del IMAS.

**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 5 parada 9188 RESIDENCIA ISSORM

LÍNEAS 1 /55 /56 / 58 parada RESIDENCIA ISSORM

LÍNEA 50 parada VIRGEN DE LA SOLEDAD

Se pueden consultar más líneas de transporte en:

<http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

[http://www.latbus.com/linyhora\\_directo.asp](http://www.latbus.com/linyhora_directo.asp)

### CARTAS DE SERVICIOS DIFERENCIADAS:

La dirección Gerencial del IMAS dispone de carta de servicios diferenciada de ésta para el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

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