

# Carta de Servicios



**Secretaría General de la Consejería de  
Agricultura y Agua de la Administración  
Pública de la Región de Murcia**

Carta de Servicios de la Secretaría General de la Consejería de Agricultura y Agua.

© Región de Murcia.  
Murcia, 2015.

## CONTENIDOS

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

**INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL****Naturaleza y funciones de la Secretaría General de la Consejería de Agricultura y Agua**

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

- \* Agricultura y Desarrollo Rural.
- \* Ganadería.
- \* Industria Agroalimentaria.
- \* Pesca y Agua.
- \* “Política Agraria Común”.
- \* Investigación y desarrollo tecnológico en los sectores agrario, forestal y alimentario
- \* Investigación en materia de pesca, marisqueo, acuicultura marina, alcuicultura y cualquier otra forma de cultivo industrial.
- \* Medio ambiente.

**Fines: Misión, Visión y Valores de la Secretaría General de la Consejería de Agricultura y Agua****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 de 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 la ciudadanía 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 en plasma en Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicios y en el desarrollo de las



## 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.
3. Servicio Económico-Presupuestario:
  - Cesión de derechos de crédito
  - Devolución de ingresos indebidos
  - Concesión de aplazamiento, suspensión y fraccionamiento del pago.
4. Unidad de Coordinación del Sistema Integrado de Ayudas:
  - Administración del Sistema Integrado de Ayudas de la Política Agraria Común, en colaboración con los Órganos Directivos que las gestionan.

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El/La Secretario/a General se compromete a ofrecer 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>	<i>(Servicio Jurídico): El plazo máximo para la resolución de reclamaciones previas a la vía jurisdiccional civil será de 2 meses (plazo legal 3 meses).</i>	<i>(Número de resoluciones de reclamaciones mensuales efectuados en el plazo comprometido / Número mensual de resoluciones de reclamaciones efectuadas) X 100 = 100.</i>
<b>2</b>	<i>(Servicio Jurídico): El plazo máximo para la resolución de reclamaciones previas a la vía laboral será de 20 días (plazo legal 1 mes)</i>	<i>(Número de resoluciones de reclamaciones mensuales efectuados en el plazo comprometido / Número mensual de resoluciones de reclamaciones efectuadas) X 100 = 100.</i>
<b>3</b>	<i>(Servicio Jurídico): El plazo de realización del bastanteo de poderes será de 2 días a contar desde su solicitud y haber abonado la tasa.</i>	<i>(Número de bastanteos mensuales efectuados en el plazo comprometido / Número bastanteo realizados en el mes) X 100 = 100.</i>
<b>4</b>	<i>(Unidad de Coordinación del Sistema Integrado de Ayudas): Resolver las solicitudes de alta o baja como entidad colaboradora en el plazo de 2 meses.</i>	<i>(Número mensual de solicitudes resueltas en el plazo comprometido / Número solicitudes presentadas en el mes) X 100 = 100</i>

**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.

**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).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992).
- 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).
- 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).
- 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 de abril de 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).
- 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 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).
- 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).
- 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).

-Decreto n.º 294/2007, de 21 de septiembre de 2007, por el que se crea el registro de apoderamientos, para facilitar las relaciones de los ciudadanos, a través de medios telemáticos, con la Consejería de Agricultura y Agua. (BORM núm. 223, de 26 de septiembre de 2007).

### **Normativa Específica en materia de Ayudas PAC (Acreditación y funcionamiento de Entidades Colaboradora)**

-Decreto n.º 55/2008 de 11 de abril, por el que se regula la acreditación de las entidades colaboradoras que elaboren solicitudes de ayuda de la Política Agraria Común y la utilización del programa informático **Démeter** facilitado por la Consejería de Agricultura y Agua (BORM nº 88, de 16 de abril de 2008).

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

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Secretario 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 ésta, 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 la ciudadanía puede esperar y el compromiso del responsable de la misma en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para su elaboración, 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 su Responsable, 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

**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 14:00 h.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

**PRESENCIAL:** Consejería de Agricultura y Agua, Pza. Juan XXII, s/n, Edificio A, 30008-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 Agricultura y Agua. Pza Juan XXIII, s/n. 30008-Murcia.

**TELEMÁTICAMENTE:** A través del portal y la sede electrónica de la CARM, <http://sede.carm.es>.

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Las líneas de autobuses urbanos que llegan hasta la Consejería de Agricultura (Plaza Juan XXIII) son: Líneas 32, 36, 57, 59, 62

Puede consultar sus horarios en [http://www.latbus.com/linyhora\\_directo.asp](http://www.latbus.com/linyhora_directo.asp)

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>

