

Carta de Servicios



**Secretaría General de la Consejería de
Industria, Turismo, Empresa e Innovación de
la Administración Pública de la Región de
Murcia**

Carta de Servicios de la Secretaría General de la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación.

© Región de Murcia.
Murcia, 2014.

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	4
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	5
NORMATIVA REGULADORA	5
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	6
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	7
HORARIO DE ATENCIÓN.....	7
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN	7
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	8

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones de la Secretaría General de la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación.

La Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en las siguientes materias: turismo; fomento y coordinación general de la investigación científica; apoyo empresarial; innovación; comunicaciones corporativas de voz y datos, incluida la coordinación de redes; radiodifusión y televisión y las infraestructuras de ambas; Sociedad de la Información y telecomunicaciones; industria, energía y minas; consumo, comercio y artesanía; Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y navegación; precios autorizados y defensa de la competencia, y cualesquiera otras que le asigne la legislación vigente.

La Secretaría General es el órgano directivo encargado del desarrollo y ejecución de los planes de acción determinados por la Consejería.

Fines: Misión, Visión y Valores de la Secretaría General de la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación .

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 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 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 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, celeridad e innovación en la resolución de los procesos.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

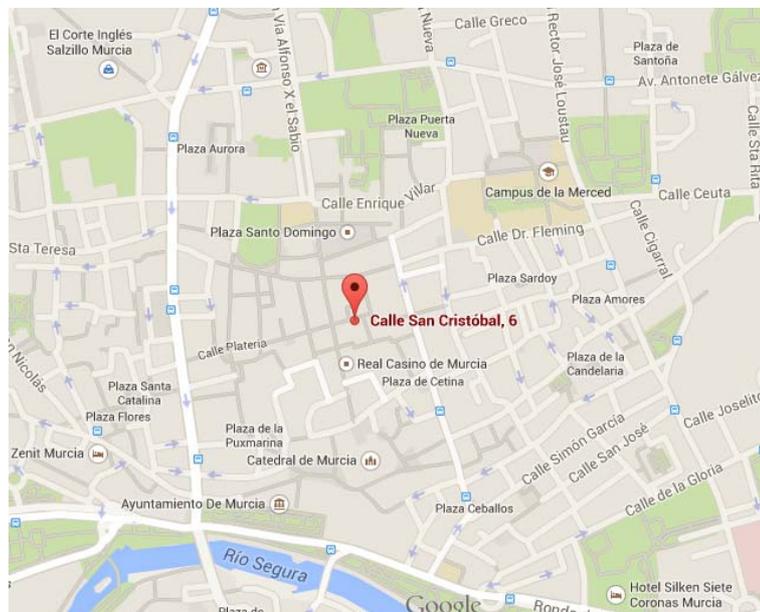
Nombre del responsable: SECRETARIO/A GENERAL.

Teléfono: 968 366 610.

Consejería: INDUSTRIA, TURISMO, EMPRESA E INNOVACIÓN.

Unidad Organizativa: SECRETARÍA GENERAL.

Plano:



Secretaría General de la Consejería de Industria, Turismo, Empresa E Innovación.

Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

SECRETARÍA GENERAL DE LA CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, TURISMO, EMPRESA E INNOVACIÓN.

Dirección: Calle San Cristóbal, 6. 30001-Murcia.

Teléfono: 968 368 045.

Web: <http://www.carm.es/citei/sg>

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

La Secretaría General presta, entre sus funciones, los siguientes servicios:

1. Cesión de derechos de crédito.
2. Devolución de ingresos indebidos.
3. Concesión de aplazamientos, suspensión y fraccionamiento del pago.
4. Adjudicación y ejecución de los contratos competencia del departamento.
5. Autorización cesión y subrogación de contrato.
6. Resolución de reclamaciones previas a la jurisdicción civil o laboral.
7. Resolución de recursos competencia del titular de la Consejería o de la Secretaría General.
8. Bastanteo de poderes.
9. Resolución de reclamaciones relativas a responsabilidad patrimonial de la administración competencia del departamento.
10. Resolución de expedientes de expropiación forzosa.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

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

	Compromiso	Indicador
1	<i>Emitir los informes de bastanteo en plazo no superior a 2 días hábiles</i>	<i>(Número mensual de bastanteos efectuados en el plazo comprometido / número de solicitudes bastanteadas en el mes) x 100= 100.</i>
2	<i>Formular propuesta de resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial en el plazo máximo de 5 días.</i>	<i>(Número mensual de propuestas formuladas en el plazo comprometido / número de expedientes con propuestas formuladas en el mes) x 100= 100.</i>
3	<i>Puesta a disposición de la ciudadanía de los modelos de impresos administrativos para la información de la tramitación de los expedientes de expropiación forzosa, de forma inmediata.</i>	<i>(Número de impresos puestos a disposición en el plazo comprometido / número de impresos solicitados) x 100= 100.</i>
4	<i>Elaboración y envío al BORM, a los ayuntamientos y a prensa regional de la Resolución de Secretaría General de convocatoria para el levantamiento de actas previas a la ocupación en un plazo máximo de 7 días desde la recepción del proyecto.</i>	<i>(Número mensual de Resoluciones enviadas en el plazo comprometido / número de actas previas levantadas y enviadas en el mes) x 100= 100.</i>
5	<i>Solicitud de hojas de aprecio a los expropiados en el plazo máximo de 10 días desde la ocupación o, en su caso, consignación del depósito previo.</i>	<i>(Número mensual de solicitudes de hojas aprecio y de consignación de depósitos realizados en el plazo comprometido / número de pieza separada de justiprecio o consignación de depósitos realizados en el mes) x 100= 100.</i>
6	<i>Remisión de la pieza separada de justiprecio al Jurado Provincial de Expropiación en el plazo de máximo de 30 días desde la recepción de la</i>	<i>(Número mensual de piezas separadas remitidas en el plazo comprometido / número mensual de piezas separadas remitidas al JPEF) x 100= 100.</i>

7	<i>notificación por el expropiado de la hoja de aprecio de la beneficiaria.</i>	
	<i>Elaboración de las Órdenes de desconsignación de depósitos y justiprecios, y remisión a la Caja de Depósitos, empresa beneficiaria y expropiados, en el plazo máximo de 7 días desde la solicitud.</i>	<i>(Número mensual de Órdenes elaboradas y remitidas en el plazo comprometido / número de Órdenes elaboradas y remitidas en el mes) x 100= 100.</i>

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

La ciudadanía, 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 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 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

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 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 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).

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Secretario General de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, 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 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 de la Secretaría General 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 de el 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 de Industria, Turismo, Empresa e Innovación.

-**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/guidadeservicios>, 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 laborables en horario de 9 a 14 horas.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación con esta Secretaría General:

-**PRESENCIAL**: En calle San Cristóbal, 6. 30001-Murcia.

-**TELEMÁTICA**: Se ofrece a través de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. <https://sede.carm.es/>.

-**TELEFÓNICA**: En los teléfonos de nuestras sedes en el mismo horario de atención presencial. Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia), si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, ó 968 362 000, si es fuera de ella.

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

Desde la Glorieta el acceso es peatonal por la calle Trajería.

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>

