

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Hacienda

5324 Resolución de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Secretaría General de la Consejería de Turismo y Cultura.

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, la Secretaría General de la Consejería de

Turismo y Cultura, ha propuesto la actualización de la Carta de Servicios de la Secretaría General de Cultura y Portavocía, aprobada por Resolución de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios de 14 de septiembre de 2016, para introducir una serie de mejoras en la misma, la 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.

Vista la propuesta de la Secretaría General de Turismo y Cultura.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 7 del Decreto 50/2018, de 20 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 de la Secretaría General de la Consejería de Turismo y Cultura, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- Dejar sin efecto la Carta de Servicios de la Secretaría General de la Consejería de Cultura y Portavocía, aprobada mediante Resolución de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, de 14 de septiembre de 2016 (BORM n.º 224, de 26 de septiembre de 2016).

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 la Secretaría General de Turismo y Cultura, 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, 31 de julio de 2018.—La Directora General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Carmen María Zamora Párraga.

ANEXO



Consejería de Turismo y Cultura

Carta de Servicios



**Secretaría General de la Consejería de
Turismo y Cultura 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 Secretaría General de la Consejería de Turismo y Cultura

La Secretaría General ejerce la Jefatura superior de la Consejería, después del Consejero/a y tiene atribuidas competencias en materia de turismo y cultura.

Fines: Misión, Visión y Valores de la Secretaría General de la Consejería de Turismo y Cultura

MISIÓN:

Prestar asistencia técnica, jurídica y económica, a todos los órganos directivos de la Consejería, para lo cual realiza las acciones precisas para la gestión de los recursos humanos, contratación administrativa, gestión económica y mantenimiento.

Así mismo, elaborar normas, asumir la inspección de los centros y servicios, organizar el régimen interno de los mismos y proponer a la organización métodos de trabajo para racionalizar el funcionamiento de los servicios, todo ello acorde con lo dispuesto en las disposiciones normativas que le son de aplicación.

VISIÓN:

Lograr constituirse en referente y modelo de excelencia en la gestión para los órganos directivos de la Consejería, así como liderar la implantación de los programas de mejora, innovación y cambio a fin de mejorar la calidad de la gestión interna.

Llegar a ofrecer servicios profesionalizados y ágiles en cumplimiento de los principios de responsabilidad, eficiencia y eficacia, transparencia, coordinación y cooperación. Mantener un compromiso sólido por la mejora y la calidad en la gestión de las líneas estratégicas de la comunidad autónoma.

Prestar a la ciudadanía unos servicios competitivos y profesionales que reviertan en una mejora de la satisfacción de quien, al fin y al cabo, es el referente de la gestión administrativa.

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 se plasmará 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, órganos de gobierno de la CARM, Secretarías Generales y órganos directivos horizontales, apoyándonos 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 gestiona.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

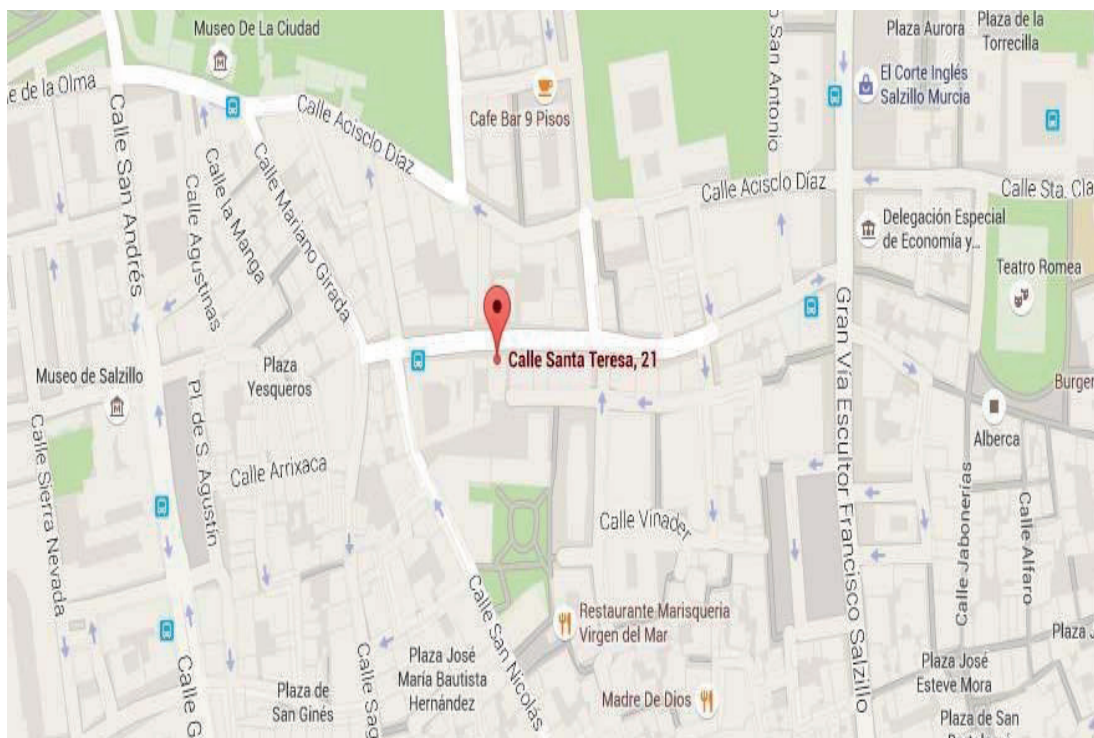
Nombre del responsable: SECRETARIA GENERAL.

Teléfono: 968 275 137 / 968 375 137.

Consejería: TURISMO Y CULTURA.

Unidad Organizativa: SECRETARÍA GENERAL.

Plano:



Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

SECRETARÍA GENERAL.

Dirección: C/ Santa Teresa, 21. 30071-Murcia.

Teléfono: 968 375 137.

Web: <http://www.carm.es> [Gobierno y Consejería > Turismo y Cultura > Centros Directivos > Secretaría General]

SERVICIOS QUE SE PRESTAN**1.- Servicio Jurídico.**

- Resolución de reclamaciones previas a la jurisdicción civil o laboral.
- Resolución de reclamaciones relativas a responsabilidad patrimonial de la Administración competencia del Departamento.
- Resolución de recursos de los que conoce el titular de la Secretaría o de la Consejería
- Bastanteo de poderes.

2.- Servicio Económico y de Contratación.

- Adjudicación y Ejecución de contratos competencia del Departamento.
- Autorización, cesión y subrogación de contratos.
- Atención directa a contratistas que presentan plicas para la contratación de obras, servicios o suministros.
- Información sobre el estado de tramitación de expedientes de pago a acreedores.
- Cobro de tasas por documentos y/o servicios prestados de la Consejería.
- Cesión de derechos de crédito.
- Devolución de ingreso indebido.
- Concesión de aplazamiento, suspensión y fraccionamiento del pago.

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>(Servicio Jurídico) El plazo de realización del bastanteo de poderes será de 1 día a contar desde su solicitud y haber abonado la tasa.</i>	<i>(Número de bastanteos mensuales efectuados en el plazo comprometido / Número de bastanteos realizados en el mes) X 100 = 100.</i>
2	<i>(Servicio Económico y de Contratación) Publicar en el perfil del contratante, previa autorización por el órgano de contratación recabada en la Orden de aprobación de los expedientes, los procedimientos negociados en licitación simultáneamente al envío de las invitaciones a las empresas.</i>	<i>(Número de Procedimientos negociados publicados simultáneamente al envío de invitaciones / Número total de procedimientos negociados con autorización previa para ser publicados) X 100 = 100</i>
3	<i>(Servicio Económico y de Contratación) En relación con los contratos a convocar, sujetos a "regulación armonizada", se publicará, en todo caso, un "anuncio previo".</i>	<i>(Número de contratos mensuales tramitados sujetos a regulación armonizada que figuran en un "anuncio previo" / Número mensual de ellos tramitados) X 100 = 100</i>

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

La ciudadanía, en sus relaciones con la Secretaría General, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrá los siguientes derechos:

- Derechos de los ciudadanos en relación con el artículo 53 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)
- Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa General

Ley Orgánica 4/1982, de 4 de junio, de Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto Político y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia.

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.

Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora.

Normativa en materia de responsabilidad patrimonial

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

Normativa en materia de bastateo de poderes

Decreto 36/2001, de 18 de mayo, atribuye el bastateo de poderes para suscribir Convenios, participar en procedimientos de contratación y prestar garantías, en la Administración Regional, sus Organismos Autónomos y las Empresas Públicas Regionales.

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.

Normativa en materia de contratos

Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

RD 1098/2001, de 12 de Octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Otra normativa

Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Ley 7/2005, de 18 de noviembre, de Subvenciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, que aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Ley 47/2013, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.

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

Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas

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.

Ley 3/1992, de 30 de julio, de Patrimonio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

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.

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad de la Secretaria 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 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 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

PRESENCIAL: En las dependencias de la Secretaría General.

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 teléfono 968 362 000.

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

De lunes a viernes laborables en horario de 9 a 14 horas.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

PRESENCIAL: Consejería de Turismo y Cultura, C/ Santa Teresa, 21.

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

CORREO POSTAL: Secretaría General de la Consejería de Turismo y Cultura. C/ Santa Teresa, 21. 30071-Murcia.

TELFÓNICA: 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:

Se pueden consultar líneas de transporte en:

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

<http://www.latbus.com>

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