

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

2083 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 Dirección General de Salud Pública y Adicciones.

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 Dirección General de Salud Pública y Adicciones, de la Consejería de Salud, ha elaborado el proyecto de Carta de Servicios, el 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; la nueva Carta de Servicios vendría a sustituir a la vigente, aprobada por Resolución de 28 de mayo de 2015.

Vista la propuesta de Carta de Servicios de la Dirección General de Salud Pública y Adicciones.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 7 del Decreto 68/2017, de 17 de mayo, se establecieron los Órganos Directivos de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, 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 del Dirección General de Salud Pública y Adicciones, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- Dejar sin efecto la Carta de Servicios de Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias, aprobada mediante Resolución de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, de 28 de mayo de 2015 (BORM Nº 132, de 11 de junio de 2015).

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 Dirección General de Salud Pública y Adicciones, 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, a 20 de marzo de 2018.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Consejería de Salud

Carta de Servicios



Dirección General de Salud Pública y Adicciones de la Administración Pública de la Región de Murcia

© Región de Murcia.
Murcia, 2018.

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL	1
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	5
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	7
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	7
NORMATIVA REGULADORA.....	8
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	8
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	9
HORARIO DE ATENCIÓN.....	9
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN	9
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	11

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones de la Dirección General de Salud Pública y Adicciones

La Dirección General de Salud Pública y Adicciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, dependiente de la Consejería de Salud, es el órgano directivo que ejerce las competencias en materia de salud pública, considerando ésta el conjunto de medidas destinadas a prevenir la enfermedad y potenciar la promoción y protección de la salud de la comunidad, realizando un esfuerzo permanente por ofrecer a la ciudadanía un amplio conjunto de servicios especializados, que garanticen sus derechos.

Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Salud Pública y Adicciones

Misión:

Ejecutar las políticas públicas de la Administración Regional en materia de salud alimentaria, zoonosis, epidemiología, salud medio ambiental y trasplantes, así como la promoción y educación para la salud, entre otros ámbitos en el de las drogodependencias, salud geriátrica, enfermedades infecto-contagiosas, etc; y de prevención de la enfermedad y protección de la salud (salud laboral, policía sanitaria mortuoria, etc).

Visión:

Ser un modelo de servicio a la sociedad a través del desarrollo de actuaciones que salvaguarden y promuevan la salud pública en el ámbito territorial de la Región de Murcia, fomentando la racionalización organizativa, la innovación y la mejora continua en la calidad del servicio prestado a la ciudadanía, con una implantación generalizada de la administración electrónica, que simplifique los procedimientos y minimice al máximo las cargas administrativas, para que la administración pública sea además de eficaz, eficiente, empleando para ello los mínimos recursos necesarios de los que dispone.

Para poder poner en valor el servicio público prestado a la sociedad, la organización debe velar para que sus empleados públicos cuenten con una formación y motivación constantes y necesarias para alcanzar la excelencia, ejerciendo su trabajo desde la vocación al servicio público, la mejora de la atención al ciudadano y el compromiso con sus necesidades.

Valores:

- Administración accesible, abierta y cercana a la ciudadanía; participación.
- Vocación de servicio, con igualdad y respeto a los derechos individuales y colectivos.
- Objetividad, imparcialidad y transparencia.
- Comunicación, coordinación y cooperación.
- Formación continua e innovación constante.
- Rigor técnico, ética y sentido del deber del trabajo.
- Profesionalidad, responsabilidad y uso racional de los recursos públicos.
- Calidad en la gestión y cultura de resultados.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y ADICCIONES.

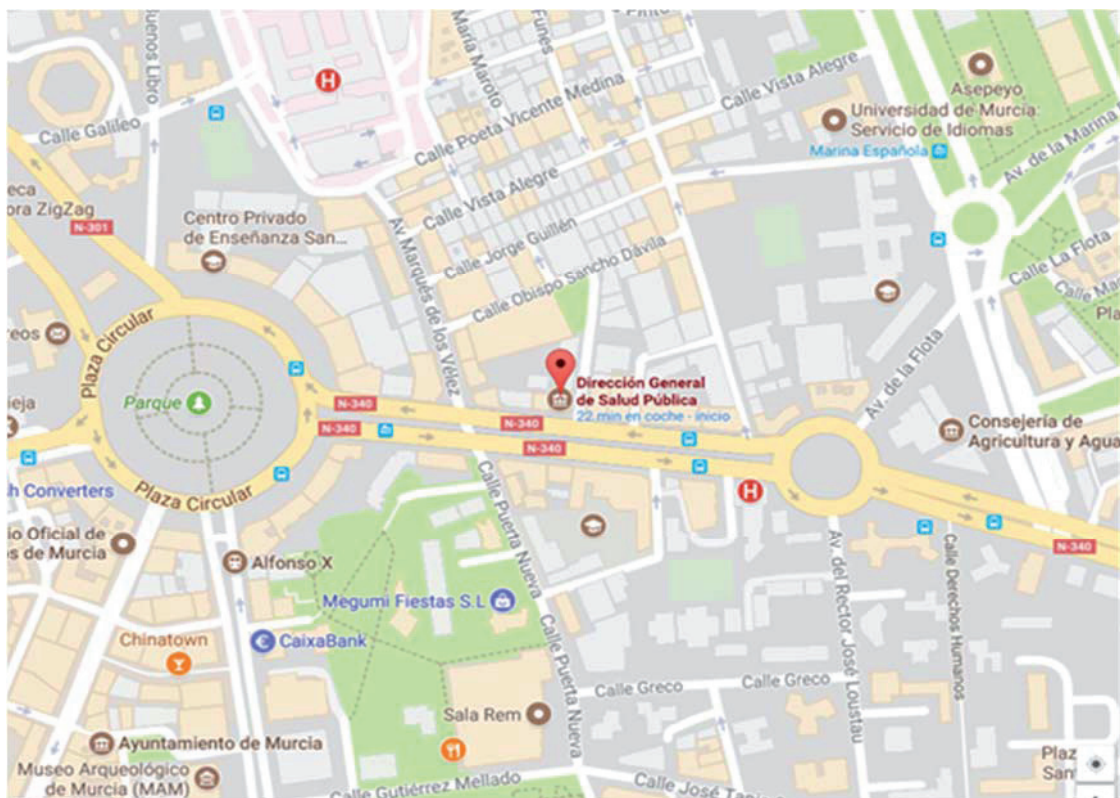
Teléfono: 968 362 034 /968 249 212.

Consejería: CONSEJERÍA DE SALUD.

Dirección General: DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y ADICCIONES.

Dirección: Ronda de Levante, 11, Murcia.

Plano:



- 2252 - Solicitud de certificados sanitarios para exportación de productos alimenticios.
- 2391 – Notificación de la puesta en el mercado nacional de complementos alimenticios y alimentos para grupos específicos de población, para su inscripción en el RGSEAA.
- 2420 –Solicitud de certificado sanitario de libre venta de establecimientos alimentarios y alimentos.
- 2470 - Actuaciones de control oficial del Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.
- 5443 - Acreditación de centros de formación y evaluación para la utilización de desfibriladores semiautomáticos externos.
- 5461 - Acreditación para la utilización de desfibriladores semiautomáticos externos.
- 5724 - Autorización de laboratorios privados independientes de análisis de alimentos, aguas y bebidas.
- 6284 - Emisión de informe sanitario a proyectos de construcción, ampliación o reforma de baños termales.
- 6304 - Autorización para impartir cursos para la obtención del carné de cuidador de piscinas de uso público.
- 6305 - Autorización para impartir cursos de formación para personal que realiza operaciones de mantenimiento h-sanitario de instalaciones de riesgo frente a la legionelosis.
- 6306 - Autorización de cisternas para el transporte del agua de consumo humano.
- 6307 - Solicitud de informe sanitario al proyecto de construcción de una nueva captación, conducción, estación tratamiento agua potable, red de abastecimiento, depósitos, etc.
- 9542 - Comunicación de instalación de desfibriladores semiautomáticos externos.
- 0383 – Notificación de entidad colaboradora para impartir cursos de biocidas especiales o para el tratamiento de la madera.
- 0708 - Solicitud de informe sanitario de apertura y/o reapertura de piscinas de uso público.
- 1122 – Notificación de nueva edición de curso para cuidadores de piscinas de uso público.
- 1123 - Notificación de nueva edición de curso de mantenimiento higiénico sanitario de instalaciones de riesgo frente a legionella.
- 1124 - Notificación de nueva edición de curso de biocidas especiales o para el tratamiento de la madera.
- 1834 - Notificación de torres de refrigeración y condensadores evaporativos.
- 5962 - Declaración de centros que utilicen aparatos que emiten radiaciones UVA.
- 6302 - Notificación de entidades públicas o privadas para impartir cursos de formación para operadores de aparatos de bronceado artificial de uso público.
- 6308 - Solicitud de informe de puesta en funcionamiento de una captación, conducción, ETAP, red de abastecimiento (con una longitud superior a 500 m) o depósito.

Desde el portal de MURCIASALUD que informa sobre la organización sanitaria en nuestra Región, hay un apartado específico para la Dirección General de Salud Pública y Adicciones, donde el ciudadano puede encontrar información a través de la dirección <https://www.murciasalud.es> sobre los siguientes temas:

- **Unidad de Coordinación Técnica de Adicciones**
- **Servicio de Epidemiología**
- **Servicio de Sanidad Ambiental**
- **Servicio de Promoción y Educación para la Salud**
- **Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis**
- **Servicio de Prevención y Protección de la Salud**

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

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

	Compromiso	Indicador
1	El plazo para la emisión o renovación del carné de cuidador de piscinas de uso colectivo de la Región de Murcia, será inferior a 45 días (Procedimiento 2087).	(Número de carnés expedidos en el plazo comprometido / Número de solicitudes de obtención o renovación de carné de cuidador de piscinas) X 100 = 100.
2	Los certificados sanitarios de libre venta de establecimientos alimentarios y alimentos, estarán disponibles en un plazo inferior a 10 días (Procedimiento 2420).	(Número de certificados emitidos en plazo inferior a 10 días / Número de solicitudes de certificados sanitarios de libre venta de establecimientos alimentarios y alimentos) X 100 = 100.
3	Los certificados sanitarios para exportación de productos alimenticios, estarán disponibles en un plazo inferior a 5 días (Procedimiento 2252).	(Número de certificados emitidos en plazo inferior a 5 días / Número de solicitudes de certificados sanitarios de exportación de productos alimenticios) X 100 = 100.
4	El plazo para la emisión de la acreditación inicial o renovación de centro de formación y evaluación para la utilización de desfibriladores será emitida en un plazo inferior a 45 días (Procedimiento 5443).	(Número de acreditaciones emitidas en un plazo inferior a 45 días / Número de solicitudes de acreditación como centro de formación) X 100 = 100.
5	La acreditación inicial o renovación para la utilización de desfibriladores semiautomáticos externos será emitida en un plazo inferior a 45 días desde que se reciba la solicitud (Procedimiento 5461).	(Número de acreditaciones emitidas en un plazo inferior a 45 días / Número de solicitudes de acreditación para la utilización de desfibriladores semiautomáticos externos) X 100 = 100.
6	Toda entidad que comunique la instalación de un desfibrilador semiautomático externo quedará inscrita en el Registro Oficial en un plazo inferior a 30 días (Procedimiento 9542).	(Número de entidades inscritas en el Registro Oficial en un plazo inferior a 30 días / Número de solicitudes de comunicación de instalación de DESA) X 100 = 100.
7	La autorización sanitaria para el traslado de cadáveres y restos mortales será emitida de inmediato (Procedimiento 1662).	(Número de autorizaciones para el traslado de cadáveres y restos mortales emitidas de inmediato / Número de solicitudes para el traslado de cadáveres y restos mortales) X 100 = 100.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

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

- Los relacionados con el artículo 53, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas ([BOE nº 236 de 2 de octubre de 2015](#)).
- Los que recoge el artículo 4 de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ([BORM nº 290, de 18 de diciembre de 2014](#))
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa General:

- Ley Orgánica 4/1986, de 14 de abril, de Medidas Especiales en Materia de Salud Pública.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 4/1994, de 26 de julio, de Salud de la Región de Murcia
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.

Normativa Específica:

La normativa específica detallada puede consultarse en <http://www.murciasalud.es>

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 Salud Pública y Adicciones, 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 la ciudadanía, 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 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 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 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, así como su solicitud, 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 General de Salud Pública y Adicciones.

-**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 968 362 000.

Específicamente, a los teléfonos siguientes según el tema a considerar:

- Información sobre VIH/SIDA: 900 706 706. De 09:00-14:00 h.

- Información sobre Cáncer de Mama: 968 366 659. De 11:00-13:00 h.

- Información sobre Cáncer de Colón y Recto: 968 362 541 / 8896. De 9:00-11:00 h.

- Centro de Recursos de Promoción y Educación para la Salud: 968 368 938 / 968 362 038. De 09:00-14:00 h.

-**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 las Oficinas Corporativas 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 General de Salud Pública y Adicciones, será el siguiente:

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

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

-**TELEFÓNICA**: Teléfono único de la Administración regional, 012, o también llamando al 968 362 000.

-**PRESENCIAL**: En las dependencias de la Dirección General de Salud Pública y Adicciones.

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

Desde el portal de MURCIASALUD que informa sobre la organización sanitaria en nuestra Región, hay un apartado específico para la Dirección General de Salud Pública y Adicciones, donde el ciudadano puede encontrar información a través de la dirección <https://www.murciasalud.es> sobre los siguientes temas:

- **Unidad de Coordinación Técnica de Adicciones**
- **Servicio de Epidemiología**
 - Vigilancia epidemiológica de las enfermedades transmisibles
 - Vigilancia de las enfermedades no transmisibles y del envejecimiento activo
 - Registro de Cáncer de Murcia
 - Registro de Enfermos Renales
 - European Prospective Investigation into Cancer and Nutrition (EPIC)
 - Red Iberoamericana de Epidemiología y Sistemas de Información en Cáncer
 - Informes Epidemiológicos
 - Boletín Epidemiológico de Murcia
 - Boletín de Salud de la Región de Murcia (1981-1984)
 - Estadísticas de mortalidad en la Región de Murcia
- **Servicio de Sanidad Ambiental**
 - Aguas de consumo humano
 - Balnearios, baños termales, talasoterapia y aplicación de peloides
 - Cartera de servicios
 - Contaminación del aire ambiente
 - Cursos y formación
 - Índices de temperaturas
 - Legionella
 - Mosquito tigre
 - Piscinas de uso público y privado
 - Aguas de baño y playas de la Región de Murcia
 - Productos químicos y biocidas
 - Radiaciones
 - Recursos de interés
 - Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Biocidas
 - Reutilización de aguas regeneradas
 - Riesgo químico
- **Servicio de Promoción y Educación para la Salud**
 - Plan Regional sobre Drogas
 - Programas:
 - Educación para la salud en la escuela
 - Tabaquismo
 - SIDA
 - Prevención del cáncer de mama
 - Prevención del cáncer de colon y recto
 - Estilos de vida saludables
 - Tabaquismo
 - ARGOS (www.e-drogas.es)
 - MATRIX (www.e-drogas.es)
 - Proyecto Universidad Saludable Región de Murcia
 - Publicaciones y materiales educativos
 - Formación
 - Investigación

- Centro de Recursos de Promoción y Educación para la Salud
- Blog de Promoción y Educación para la Salud
- Red de Experiencias de Educación para la Salud en la Escuela de la Región de Murcia
- **Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis**
 - Comedores escolares
 - Manipuladores de alimentos
 - Registro general sanitario de empresas alimentarias y alimentos
 - Productos cárnicos
 - Productos hortofrutícolas
 - Caza
 - Publicaciones
 - Plan de vigilancia para la detección de residuos en animales vivos y sus productos
 - Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición
 - Directorio de seguridad alimentaria y zoonosis
 - Alérgenos: Información al Consumidor y Formación de Manipuladores
- **Servicio de Prevención y Protección de la Salud**
 - Programa de Salud Bucodental Infantil: bucosan
 - Salud infantil y juvenil

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

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

Línea CIRCULAR 1 Parada 9152 Plz. Circular.

Línea CIRCULAR 2 Parada 9151 Juan XXIII.

Línea CIRCULAR 3 Parada 9152 Plz. Circular.

Línea CIRCULAR 4 Parada 9151 Juan XXIII.

Línea CIRCULAR 5 Parada 9030 Plz. Circular, 14.

Línea RAYO 17 Parada 9000 Plz. Circular, 2.

Línea RAYO 20 Parada 9151 Juan XXIII.

Línea RAYO 80 Parada 9030 Plz. Circular, 14.

TRANVÍA: <http://www.tranviademurcia.es/sinoptico>

Línea 1 Parada Plz. Circular.

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