

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

**503 Resolución de 30 de diciembre de 2014, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.**

Vista la propuesta correspondiente de fecha 30 de diciembre de 2014.

#### **Resuelvo**

##### **Primero.-**

Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano, cuyo texto se recoge en el Anexo.

##### **Segundo.-**

Dejar sin efecto la Carta de Servicios del "Canal Corporativo de Atención Telefónica (servicio 012) de la Región de Murcia" aprobada mediante Resolución de la Dirección General de Organización Administrativa e Informática de 22 de enero de 2004 (BORM, n.º 32 de 9/02/2004) y modificada por Resolución de la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos, de 5 de enero de 2011 (BORM, n.º 12 de 17/1 /2011).

##### **Tercero.-**

El órgano directivo responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será 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 el Servicio de Atención al Ciudadano, 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.-**

1. Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

2. La Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, de la Consejería de Economía y Hacienda a través del Servicio de Atención al Ciudadano, llevará a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente, mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 30 de diciembre de 2014.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Consejería de Economía y Hacienda

# Carta de Servicios



## Servicio de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia

© 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 del Servicio de Atención al Ciudadano**

El Servicio de Atención al Ciudadano, en adelante SAC, es la Unidad Administrativa encargada de responder a las necesidades y demandas de la ciudadanía en el ámbito de la CARM. Para ello se han configurado distintos canales tanto presencial, a través de las denominadas actualmente Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de Carácter General (OCAGS), como telefónico, mediante el teléfono corporativo 012, así como electrónico o telemático, a través del portal corporativo de Internet <http://www.carm.es>, portal en el que la atención a la ciudadanía se significa en un espacio interactivo independiente.

#### **Fines: Misión, Visión y Valores del Servicio de Atención al Ciudadano**

##### Misión:

Responder a las necesidades y demandas de la ciudadanía en el ámbito de la CARM, mediante la prestación de un sistema de servicios integral y homogéneo que tiene por objeto facilitar al administrado el conocimiento de sus derechos y obligaciones, el acceso a los servicios públicos, registro de solicitudes, información y orientación y tramitación inmediata de determinados procedimientos, así como a plantear sugerencias y presentar quejas.

##### Visión:

Concebir la atención a la ciudadanía de forma multicanal, horizontal e integrada y como objetivo principal, en torno al cual se articulan los distintos servicios administrativos.

##### Valores:

Iniciativa, calidad, orientación para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus necesidades; asertividad, empatía, transparencia, profesionalidad, ética y responsabilidad.

### Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: JEFE DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

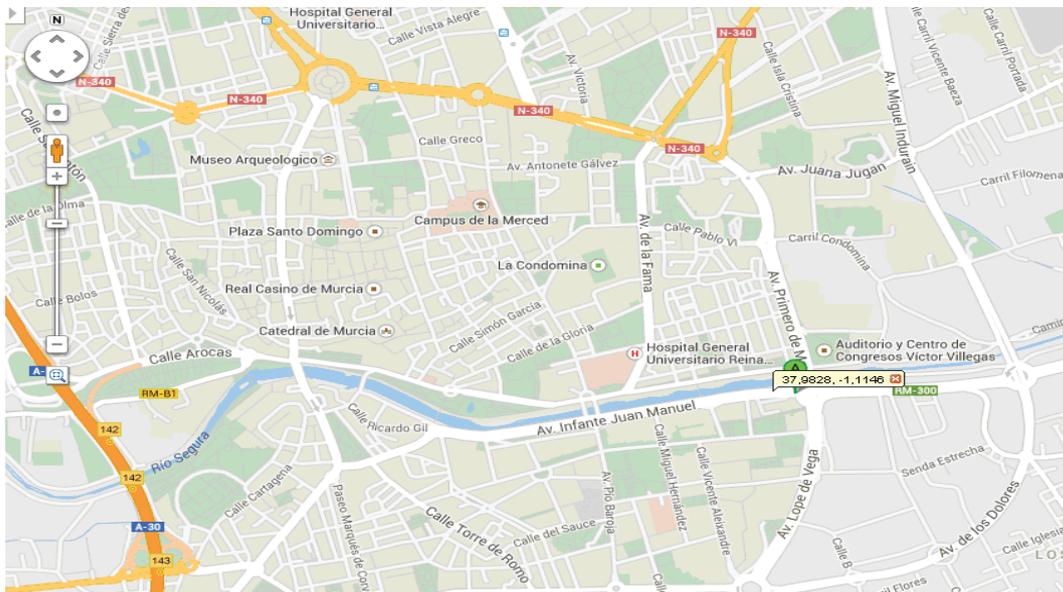
Teléfono: 968 362 000

Consejería: C. ECONOMIA Y HACIENDA

Dirección General: D. G. FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Unidad Organizativa: J. SERV. ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Plano:



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

Servicio de Atención al Ciudadano

Dirección: Avda. Infante D. Juan Manuel, 14 30071-MURCIA

Teléfono: 968362000/ 012

Web: <http://www.carm.es/sac>

Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de Carácter General

Dirección: Red de Espacios en Consejerías y Municipios de la Región.

Teléfono: 968362000/012

Web: <http://sede.carm.es/oficinasarm>

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Información sobre los procedimientos y servicios administrativos disponibles en Guía de Servicios y orientación y asesoramiento acerca de las actuaciones y solicitudes que se propongan realizar los ciudadanos.

1. Información sobre procedimientos y servicios administrativos disponibles en Guía de Servicios y orientación y asesoramiento acerca de las actuaciones y solicitudes que se propongan realizar la ciudadanía. <http://www.carm.es/guiadeservicios>

2. Servicios de respuesta inmediata cuyo ejercicio les corresponda. Actualmente está disponibles los siguientes:

- Otorgamiento/Renovación de la Representación <http://www.carm.es/guiadeservicios> (Procedimiento 9943).
- Renovación de la demanda de Empleo <http://www.carm.es/guiadeservicios> (Procedimiento 1936).
- Expedición y renovación de Títulos de Familia Numerosa <http://www.carm.es/guiadeservicios> (Procedimientos 0668 y 1858).
- Diligenciados de Boletines de Máquinas Recreativas y de Azar <http://www.carm.es/guiadeservicios> (Procedimiento 8162).
- Expedición de Licencias de Caza y Pesca <http://www.carm.es/guiadeservicios> (Procedimientos 1695, 1707, 1865).
- Registro de solicitudes, escritos y comunicaciones <http://www.carm.es/guiadeservicios> (Procedimiento 6122).

3. Expedición de las autoliquidaciones de las tasas precisas para el inicio de la tramitación de procedimientos <http://www.carm.es/guiadeservicios> (Procedimiento 6122).

4. Facilitar cita previa para determinados servicios ofrecidos por la Administración Regional <http://www.carm.es/guiadeservicios> (Procedimientos 4241, 2190, 6902, 2117).

5. Recepción, tramitación y gestión de sugerencias y quejas de los ciudadanos ante la Administración Pública de la Región de Murcia <http://www.carm.es/guiadeservicios> (Procedimiento 867).

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Jefe de Servicio de Atención al Ciudadano, 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>	Se realizará anualmente un estudio de satisfacción que nos permita conocer la opinión de la ciudadanía sobre los servicios ofrecidos a través de los distintos	Publicación anual (diciembre) de resultados de estudios de satisfacción.

	<i>canales de atención (presencial y telefónico), publicándose los resultados de dicho estudio en el portal de atención al ciudadano de la CARM tras su realización.</i>	
<b>2</b>	<i>El Servicio de Atención al Ciudadano, se compromete a prestar a través de su red de oficinas corporativas, un servicio global de calidad, para conseguir la satisfacción de la ciudadanía, valorando dicha satisfacción en una escala del 0 al 10, con una puntuación igual o superior al 7,5.</i>	<i>Valoración media de los usuarios de las oficinas Corporativas de Atención al ciudadano de carácter General igual o superior a 7,5 sobre 10.</i>
<b>3</b>	<i>El Servicio de Atención al Ciudadano, se compromete a prestar, a través del teléfono corporativo 012, un servicio global de calidad, para conseguir la satisfacción de la ciudadanía, valorando dicha satisfacción en una escala del 0 al 10, con una puntuación igual o superior al 7,5.</i>	<i>Valoración media de los usuarios del teléfono 012 igual o superior a 7,5</i>
<b>4</b>	<i>Las quejas sobre los servicios prestados por la red de Oficinas Corporativas del Servicio de Atención al Ciudadano no superarán, en cómputo anual el 1%.</i>	<i>(Nº de quejas presentadas sobre la atención presencial en el año / personas atendidas) X 100 ≤ 1</i>
<b>5</b>	<i>Las quejas sobre los servicios prestados a través del teléfono corporativo de Atención al Ciudadano no superarán, en cómputo anual el 1%.</i>	<i>(Nº de quejas presentadas sobre la atención telefónica en el año / llamadas atendidas) X 100 ≤ 1.</i>
<b>6</b>	<i>La totalidad de las quejas presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios de atención se responderán justificadamente por escrito, en un plazo inferior a 20 días hábiles, informando, en su caso, de las acciones de mejora emprendidas.</i>	<i>(Nº mensual de quejas contestadas en plazo igual o inferior a 20 días hábiles / Nº mensual de quejas contestadas en el mes) X 100 = 100.</i>
<b>7</b>	<i>A la recepción de cualquier queja o sugerencia que afecte a los servicios de la Administración Regional distintos de los del SAC se acusará recibo en un plazo de 2 días de la fecha de la recepción de las mismas y en un plazo inferior a 28 días se le informará de las actuaciones llevadas a cabo.</i>	<i>(Nº mensual de quejas contestadas en plazo igual o inferior a 28 días / Nº mensual de quejas contestadas en el mes) X 100 = 100.</i>
<b>8</b>	<i>Si su queja o sugerencia es relativa a la actividad de otras Administraciones Públicas, nos comprometemos a hacerla llegar a la administración que corresponda y a informarle de dicho traslado, en el plazo de 2 días.</i>	<i>(Nº de quejas y sugerencias comunicadas a otras administraciones en el plazo de 2 días / Nº de quejas/sugerencias presentadas para otras administraciones) X 100 = 100.</i>
<b>9</b>	<i>La atención presencial prestada en OCAGS se ofrecerá en horario de mañanas de 09:00 a 14:00. El horario publicado en la WEB se cumplirá en el 100% de los casos.</i>	<i>(Nº de oficinas abiertas en horario de 09 a 14h en el mes / Nº de OCAGS) X 100 = 100.</i>
<b>10</b>	<i>En las oficinas de atención presencial que dispongan de gestor de colas (OCAG ubicadas en los edificios administrativos siguientes: Edificio FORO de Cartagena, Palacio Regional, Edificio Administrativo Infante y Consejería de Agricultura y Agua en Murcia), el tiempo máximo de espera será inferior a 20 minutos.</i>	<i>(Nº de personas atendidas en el mes en tiempos iguales o inferiores a 20 minutos / Nº de personas atendidas en el mes) X 100 = 100.</i>
<b>11</b>	<i>En la atención telefónica, el tiempo medio de espera en las llamadas atendidas, consideradas por periodos mensuales, no será superior a los 30 segundos.</i>	<i>Media mensual de tiempos de espera en las llamadas telefónicas será igual o inferior a 30 segundos.</i>

12

Si solicita cita previa, será atendido a la hora concertada. Los servicios ofrecidos mediante cita previa y las oficinas donde se prestan están disponibles para su consulta en la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM <http://www.carm.es/guiadeservicios> (Procedimiento 4241).

Número de quejas sobre el incumplimiento de la puntualidad horaria en la atención de citas previas será 0.  $(N^{\circ}$  de quejas sobre incumplimiento presentadas /  $n^{\circ}$  de personas atendidas) x 100 = 0

13

Si se solicita información (de carácter general, especializado o particular de la Administración Regional) en la modalidad de respuesta diferida, el Servicio de Atención al Ciudadano, se compromete a dar respuesta en un plazo máximo de 8 días hábiles.

$(N^{\circ}$  mensual de respuestas en plazo igual o inferior a 8 días de solicitudes de información diferida de la CARM /  $N^{\circ}$  mensual de solicitudes de información diferida de la CARM) X 100 = 100.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Además de los derechos del artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>, el Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, reconoce los siguientes:

- A elegir el canal de atención para relacionarse con la Administración Pública, salvo que resulte obligatoria la utilización de un medio concreto en virtud de lo dispuesto en la normativa específica del procedimiento de que se trate.
- A concertar cita previa para ser atendidos en las distintas dependencias y unidades que tengan implantado este servicio.
- A actuar por medio de representante, en los términos establecidos por la legislación básica y en el Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.

## NORMATIVA REGULADORA

### Normativa Autonómica:

- Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia. BORM n.º 216, de 17/09/2010.
- Ley 6/1990, de 11 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Región de Murcia. BORM n.º 136, de 22 de mayo de 1990
- Normativa en materia de Función Pública de la Región de Murcia (FUPULEX) <http://www.carm.es/evh/dgfpys> (FUPULEX. BORM núm. 28 de 04/02/2014).

### Normativa Estatal:

- Resolución de 21 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el número 012 al servicio de información de las Administraciones Autonómicas. BOE n.º. 296, de 10 de diciembre de 2012.
- Resolución de 21 de mayo de 2013 de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se da a conocer el operador telefónico en la Región de Murcia para el servicio de información mediante la marcación 012. BOE n.º 134, de 5 de junio de 2013.

-Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. BOE nº 285 de 27 de noviembre de 1992 .

-Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE-A-1999-23750 20031231) BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999.

-Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. (BOE-A-2007-12352) BOE nº. 150 de 23 de junio de 2007.

-Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013.

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Jefe del Servicio de Atención al Ciudadano, 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 de la Dirección General susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal de la Unidad Administrativa 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 ininterrumpidamente a lo largo del año. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Ciudadano, 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.

Análisis de resultados de:

- a) Estudio de satisfacción.
- b) Aplicación corporativa de quejas y sugerencias.

## 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 que se programen. Además, en todo caso, podrán realizarse:

**-PRESENCIAL:** En las dependencias del Servicio de Atención al Ciudadano, previa cita concertada.

**-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 968362000.

**-TELEMÁTICA:** Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias, que los usuarios estimen pertinente, 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 cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano o por correo postal.

## HORARIO DE ATENCIÓN

Anual:

**a) Canal de atención telefónica:** Horario continuado de atención desde las 8:30 a las 20 horas de lunes a viernes.

**b) Canal de atención presencial:** Con carácter general de 9 a 14 horas. Las modificaciones se pueden consultar en la Web.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

**-Canal de atención telefónica:** La atención telefónica es la proporcionada mediante el Teléfono Único de la Administración Regional 012 o 968362000.

**-Canal de atención presencial:** La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en las Oficinas Corporativas de Atención de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, o en las entidades que se determinen mediante convenios de colaboración.

**-Canal de atención telemático:** La atención telemática 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

### AUTOBUSES:

LINEA CIRCULAR 2 (Pza. Circular/ Pza. Camachos - Hospital San Carlos) (parada 9050 Eroski)

LINEA CIRCULAR 4 (Pza. Circular / Pza. Camachos - Ciudad de la Justicia) (parada 9050 Eroski)

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>