

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

**3198 Resolución de 5 de marzo de 2015, 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 Acreditación e Inspección de la Dirección General de Política Social.**

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, el Servicio de Acreditación e Inspección de la Dirección General de Política Social, de la Consejería de Sanidad y Política Social, elaboró el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con el artículo 11 de 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.

Visto el preceptivo informe emitido al efecto por el Inspección General de Servicios, de conformidad con lo dispuesto en la mencionada Orden de 6 de marzo de 2003.

Vista la propuesta de la Dirección General de Política Social de la Consejería de Sanidad y Política Social.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 8 del Decreto 41/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de

Economía y Hacienda, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17.3 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

#### **Resuelvo:**

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Acreditación e Inspección de la Dirección General de Política Social de la Consejería de Sanidad y Política Social, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.-** El 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 Política Social, deberá remitir a la Inspección General de 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.

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

**Cuarto.-** La Dirección General de Política Social y el Servicio de Atención al Ciudadano, llevarán a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 5 de marzo de 2015.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

**ANEXO**



Consejería de Sanidad y Política Social

# Carta de Servicios



## **Servicio de Acreditación e Inspección - Dirección General de Política Social 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 Acreditación e Inspección - Dirección General de Política Social**

La Dirección General de Política Social es el departamento de la Administración regional responsable del ejercicio de las competencias para el diseño y coordinación de la política social en sus más amplios términos, correspondiéndole entre ellas: política integral de ayuda a la familia, protección y reforma de menores; políticas de integración efectiva de la mujer a la vida social, política, económica y cultural de la Región de Murcia, garantizando la igualdad de oportunidades, así como las competencias en materia de prevención de la violencia de género.

También le corresponde la elaboración, seguimiento y evaluación de planes y programas relacionados con inmigración y el voluntariado; ayudas y cooperación al desarrollo; el impulso, promoción y coordinación de la atención primaria de servicios sociales; dirección en la elaboración de planes, programas y proyectos generales en materia de servicios sociales; así como el asesoramiento, acreditación e inspección a entidades centros y servicios sociales.

#### **Fines: Misión, Visión y Valores del Servicio de Acreditación e Inspección - Dirección General de Política Social**

##### **MISIÓN:**

Contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales, garantizar los derechos de las personas usuarias de las entidades, servicios y centros de servicios sociales, y promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de estos servicios en la Región de Murcia.



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

Servicio de Acreditación e Inspección.  
Dirección: Avenida de la Fama, 3 - 30003 MURCIA  
Teléfono: 968 375 400 / 01  
Web <http://www.carm.es/csps/dgps>

### SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan se detallan a continuación y pueden consultarse en la guía de servicios (<http://www.carm.es/guadeservicios>), mediante el código de procedimiento que se indica, en su caso.

- Autorización de funcionamiento de entidades, centros y servicios sociales. (0795).
- Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia.

### COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La Jefa de Servicio de Acreditación e Inspección, se compromete a ofrecer servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	Se responderá el 90% de las consultas telefónicas o presenciales (con o sin cita previa) en un plazo igual o inferior a 5 días hábiles y en cualquier caso no superior a 10 días.	(Número de consultas mensuales resueltas en el plazo de 5 días hábiles / Número total de consultas solicitadas mensualmente) x 100 mayor o = 90. (Número de consultas mensuales resueltas en el plazo de 10 días hábiles / Número total de consultas solicitadas mensualmente) x 100 = 100.
<b>2</b>	Las consultas realizadas por vía telemática se responderán en un plazo igual o inferior a 10 días hábiles.	(Número de consultas mensuales resueltas en el plazo máximo de 10 días hábiles / Número total de consultas solicitadas mensualmente) x 100 = 100
<b>3</b>	La emisión de certificados solicitados por los ciudadanos o por entidades privadas con o sin ánimo de lucro sobre actividades inscritas en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia, se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles.	(Número de certificados solicitados mensualmente y emitidos en el plazo máximo de 10 días hábiles / Número total de certificados solicitados mensualmente) x 100 = 100

### DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el Servicio de Acreditación e Inspección, unidad 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 <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>

-Los que recoge el título V, capítulo II, de la Ley 3/2003, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia (BORM nº 99, de 2 de mayo de 2003)

-Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

## NORMATIVA REGULADORA

### Normativa Autonómica:

Decreto 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de entidades, centros y servicios sociales de la CARM y se establece la tipología básica de los mismos. (BORM nº 21, de 27 de enero de 2015).

Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia. (BORM nº 99, de 2 de mayo de 2003).

Ley 5/1995, de 7 de abril, de condiciones de habitabilidad en edificios de viviendas y promoción de la accesibilidad general. (BORM nº 102, de 4 de mayo de 1995).

Decreto 46/2006, de 28 de abril, por el que se regula la Acreditación y Funcionamiento de las Entidades Colaboradoras de Adopción Internacional y las Instituciones Colaborativas de Integración Familiar. (BORM nº 103, de 6 de mayo de 2006).

Decreto 69/2005, de 3 de junio, por el que se establecen las condiciones mínimas que han de reunir los centros residenciales para personas mayores de titularidad pública o privada. (BORM nº 133, de 13 de junio de 2005).

Decreto 124/2002, de 11 de octubre, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (BORM nº 245, de 22 de octubre de 2002).

### Normativa Estatal:

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. (BOE nº 299, de 15 de diciembre de 2006).

Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia. (BOE nº 72, de 24 de marzo de 2007).

Resolución de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sist. para Autonomía y Atención a Dependencia. (BOE nº 303, de 17 de diciembre de 2008).

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión, es responsabilidad de la Jefe del Servicio de Acreditación e Inspección, 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 Servicios, 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, que velará por el cumplimiento de 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, la Directora General de Política Social dará cuenta a la Inspección General de los 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, 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 del Servicio de Acreditación e Inspección.

-**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, en el teléfono 968 36 20 00.

-**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

El horario de atención al público en las dependencias del Servicio de Acreditación e Inspección, 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 36 20 00.

-**PRESENCIAL:** En las oficinas del Servicio de Acreditación e Inspección.

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

Además, se podrá obtener información en el Catálogo de Procedimientos y Servicios: <http://www.carm.es/guiadeservicios>.

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

TRANSPORTE PÚBLICO-AUTOBUSES:

LÍNEA RAYO 17 Transportes de Murcia (parada 9102, avenida de la Fama, 3)

LÍNEA 31 Latbus (parada avenida de la Fama, 3)

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>.