

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

6382 Resolución de 11 de mayo de 2015, 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 Sanidad y 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, la Secretaría General de la Consejería de Sanidad y Política Social, elaboró el proyecto de Carta de Servicios, la 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.

Vista la propuesta de la Secretaría General 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 de la Secretaría General 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 Secretaría General de la Consejería de Sanidad y 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 Secretaría General de Sanidad y 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, 11 de mayo 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



Secretaría General de la Consejería de Sanidad y Política Social de la Administración Pública de la Región de Murcia

© 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	5
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 Sanidad y Política Social

La Secretaría General ejerce la jefatura superior de la Consejería, después del Consejero. La Consejería de Sanidad y Política Social tiene atribuidas las siguientes competencias:

- Salud pública y Drogodependencias.
- Promoción y educación para la salud.
- Prevención y protección de la salud.
- Seguridad alimentaria y Zoonosis.
- Epidemiología.
- Sanidad ambiental.

- Planificación Sociosanitaria.
- Ordenación sanitaria y calidad asistencial.
- Ordenación y atención farmacéutica.
- Atención al ciudadano e Inspección sanitaria.
- Formación, docencia e investigación.

- Política Social y Servicios Sociales.
- Menor y Familia.
- Mujer y violencia de género.
- Inmigración y voluntariado.
- Cooperación al desarrollo.

Fines: Misión, Visión y Valores de la Secretaría General de la Consejería de Sanidad y Política Social

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 ésta.

Coordinación general de la administración 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 el ciudadano 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, Consejero, 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 gestión.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

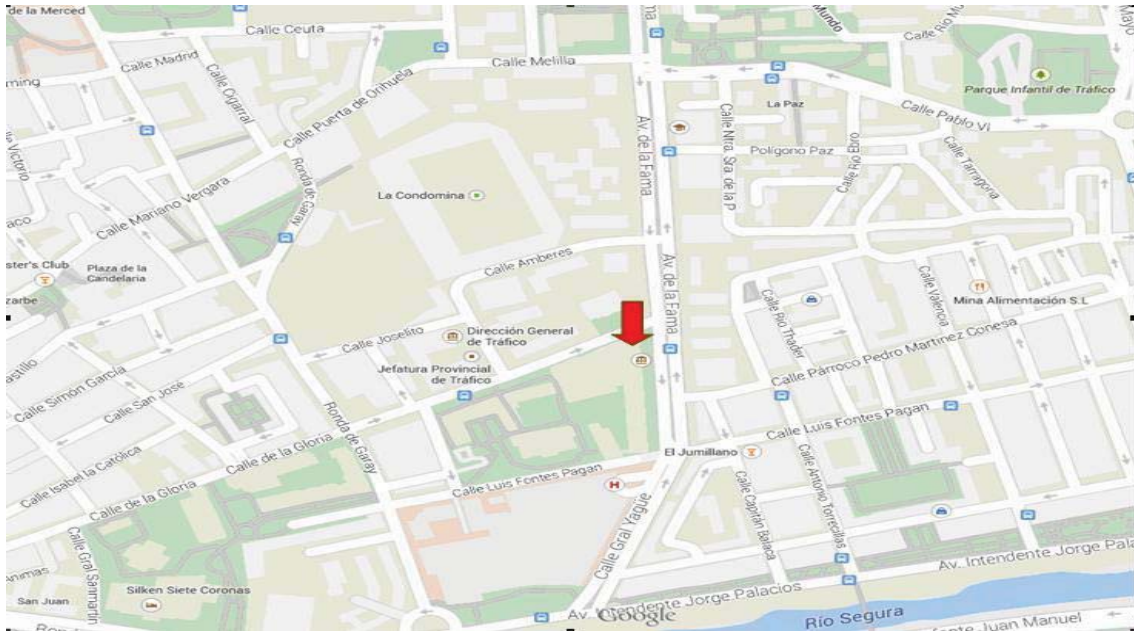
Nombre del responsable: SECRETARIO/A GENERAL.

Teléfono: 968 375 186

Consejería: SANIDAD Y POLITICA SOCIAL

Unidad Organizativa: SECRETARÍA GENERAL

Plano:



Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

SECRETARÍA GENERAL.

Dirección: Avenida de la Fama, 3 - 30003 MURCIA

Teléfono: 968 365 900

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

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

La Secretaría General de la Consejería de Sanidad y Política Social presta, entre sus funciones, los siguientes servicios:

1. Cesión de derechos de crédito.
2. Devolución de ingreso indebido.
3. Concesión de aplazamiento, suspensión y fraccionamiento del pago.
4. Adjudicación y ejecución de contratos competencia del Departamento.
5. Autorización, cesión y subrogación de contrato.
6. Autorización revisión de los precios del contrato.
7. Resolución de reclamaciones relativas a responsabilidad patrimonial de la Administración competencia del Departamento.
8. Resolución de reclamaciones previas a la jurisdicción civil o laboral.
9. Resolución de recursos de los que conoce el titular de la Secretaría o de la Consejería.
10. Bastanteo de poderes.

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 bastateo en tiempo inferior al plazo legal de 10 días hábiles (art. 83.2 LRJPAC); concretamente, emisión dentro del plazo de 2 días hábiles.</i>	<i>(Número mensual de informes de bastateo emitidos en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100 = 100.</i>
2	<i>(Servicio Jurídico): El plazo máximo para la resolución de reclamaciones previas a la vía jurisdiccional civil sería de 2 meses (plazo legal 3 meses).</i>	<i>(Número de resoluciones efectuados en el plazo comprometido / Número mensual de resoluciones efectuadas) X 100 = 100.</i>
3	<i>(Servicio Jurídico): El plazo máximo para la resolución de reclamaciones previas a la vía jurisdiccional laboral será de 20 días (plazo legal 1 mes).</i>	<i>(Número mensual de resoluciones efectuados en el plazo comprometido / Número mensual de resoluciones efectuadas) X 100 = 100.</i>

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

La normativa que regirá, con carácter general, la actuación de la Secretaría General de la Consejería de Sanidad y Política Social, es la siguiente:

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. (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992)

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).

Normativa Específica:

Orden de 12 febrero 1999, de la Consejería de Economía y Hacienda por la que se regula el procedimiento para la efectividad de la cesión a terceros de derechos de cobro frente a la Administración Regional y organismos autónomos y su toma de razón. (BORM nº 47, de 26 de febrero de 1999).

Decreto n.º 36/2001, de 18 de mayo por el que se atribuye el bastanteo de poderes para suscribir convenios, participar en procedimientos de contratación y prestar garantías, en la Administración Regional, sus OO.AA. y las Empresas Públicas Regionales. (BORM nº 117, de 22 de mayo de 2001).

Decreto Legislativo 1/2004, de 9 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Tasas, Precios Públicos y Contribuciones Especiales de Región de Murcia. ANEXO Segundo, Grupo 0, Tasas Generales, T010. (BORM Nº. 298, de 27 de diciembre de 2004).

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del/la Secretario/a 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

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 de la Secretaría General.

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/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 en las instalaciones de la Secretaría General de la Consejería de Sanidad y Política Social es de 9:00 a 14:00 de lunes a viernes, los días laborables.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

PRESENCIALMENTE: En las Oficinas de Atención al Ciudadano o en las Ventanillas Únicas y Oficinas de Registro de la CARM, cumplimentando el formulario existente a esos efectos.

TELEFÓNICAMENTE: A través del teléfono 968 36 59 00, o a través del teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, o 968 36 20 00, si es desde fuera de ella.

TELEMÁTICAMENTE: A través del portal <http://www.carm.es>, y la sede electrónica de la CARM <http://sede.carm.es>.

CORREO POSTAL: Secretaría General de la Consejería de Sanidad y Política Social. Avd. de la Fama nº3, 30003 Murcia.



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>.