



Región de Murcia
Consejería de Transparencia,
Participación y Administración Pública

Dirección General de Regeneración
y Modernización Administrativa

Carta de Servicios



Carta de Servicios de la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Murciano de Salud

CONTENIDOS

INFORMACION 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
COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN
OTRA INFORMACIÓN DE INTERES

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones

La Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Murciano de Salud es un Centro Directivo del Servicio Murciano de Salud, en adelante SMS, que ejerce las competencias en materia de gestión de personal, así como en la planificación de recursos humanos del Servicio Murciano de Salud, procesos selectivos de personal fijo y temporal del SMS, la ordenación y evaluación de la docencia, la formación sanitaria especializada y la formación continuada del personal del ente público, y ello sin perjuicio de la general supervisión que corresponda a la Consejería de Salud.

Su estructura orgánica es la siguiente:

- Subdirección General de Recursos Humanos (que se estructura a su vez en los siguientes servicios):
 1. Servicio de Gestión de personal
 2. Servicio de Planificación y costes de personal
 3. Servicio de Selección.
 4. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

- Unidad de Desarrollo Profesional

Servicio de Formación continuada, Docencia e Investigación.

Misión, Visión y Valores

Misión:

La Dirección General de Recursos Humanos trata de asegurar, en el marco jurídico, económico, y organizativo de la entidad, una política y unas prácticas de gestión de recursos humanos eficaces, profesionales e innovadoras que, con la colaboración necesaria, garanticen el número adecuado de personas competentes, posibilitando así la eficacia de

nuestra Institución y el desarrollo y mejora de sus empleados.

Visión:

Convertirse en un referente en cuanto a la racionalización organizativa y gestión eficaz de los recursos humanos, que permita a la Administración Regional incorporar, motivar y formar empleados públicos profesionalmente competentes, objetivos y con vocación de servicio público, que aporten valor a la sociedad mediante la prestación de servicios públicos de calidad, coordinación de la prevención de los riesgos laborales, la mejora de la atención al ciudadano y el compromiso con sus necesidades.

Valores:

Compromiso con la sociedad; vocación de servicio; respeto a los derechos individuales y colectivos; transparencia; colaboración; comunicación; calidad en la gestión; participación; flexibilidad; gestión estratégica; legalidad; profesionalidad; ética y responsabilidad.

Datos de la unidad organizativa y responsable del servicio

Nombre del responsable: Directora General de Recursos Humanos del Servicio Murciano de Salud

Consejería: Salud

Entidad Pública: Servicio Murciano de Salud (SMS).

Unidad Organizativa: Dirección General de Recursos Humanos del SMS

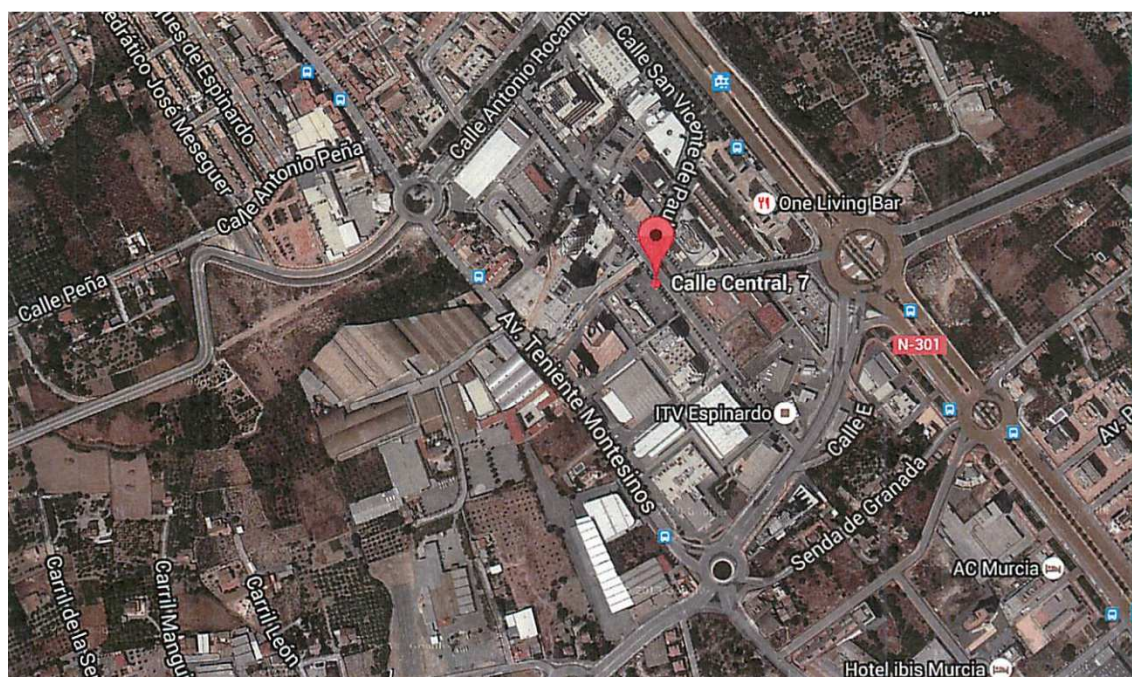
Dirección: C/ Central, nº 7, Edificio Habitamia. 30100 Espinardo.- Murcia

Unidad administrativa: Unidad de Desarrollo Profesional

Dirección: C/ Pinares, 6, 30.001 Murcia

Web: [http:// www.murciasalud.es](http://www.murciasalud.es)

Plano de situación:



SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

Los servicios que se prestan se detallan a continuación y pueden consultarse en la guía de servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios> mediante el código de procedimiento que se indica para cada uno de ellos:

- Subdirección General de Recursos Humanos:
 - P-3225- [Expediente disciplinario del personal del Servicio Murciano de Salud](#)
- **Servicio de Selección:**
 - P-1610- [Concurso de traslados del Servicio Murciano de Salud](#)
 - P-2292- [Pruebas selectivas del Servicio Murciano de Salud](#)
 - P-2009- [Bolsas de trabajo del Servicio Murciano de Salud](#)
 - P-3309- [Provisión de puestos directivos del Servicio Murciano de Salud mediante procedimiento de libre designación](#)
 - P-3319- [Provisión de jefaturas asistenciales y no asistenciales por el sistema de concurso de méritos del Servicio Murciano de Salud](#)
 - P-3323- [Procedimiento extraordinario para la selección de personal estatutario temporal del Servicio Murciano de Salud](#)
 - P-3388- [Procedimiento de Urgencia para la selección de personal estatutario temporal del Servicio Murciano de Salud](#)
 - P-6002- [Solicitud de certificados de ejercicios aprobados en procesos selectivos del Servicio Murciano de Salud](#)
- **Servicio de Gestión de personal:**
 - P-3211- [Declaración de excedencia del personal del Servicio Murciano de Salud](#)
 - P-3212- [Declaración de compatibilidad para una segunda actividad del personal del Servicio Murciano de Salud](#)
 - P-3213- [Prolongación en servicio activo del personal del Servicio Murciano de Salud](#)
 - P-3216- [Cese por Jubilación del personal del Servicio Murciano de Salud](#)
 - P-3220- [Declaración de servicios especiales de personal del Servicio Murciano de Salud](#)
 - P-3221- [Reingreso o Reincorporación al servicio activo del personal del Servicio Murciano de Salud](#)
 - P-3222- [Certificado de servicios previos para trienios en otra Administración](#)
- **Servicio de Planificación y Costes de personal:**
 - P-3203- [Reintegro de haberes en el Servicio Murciano de Salud](#)
 - P-3549- [Ayudas del Plan de Acción social del personal del Servicio Murciano de Salud](#)
- **Servicio de Formación continuada, Docencia e Investigación:**

- P-2648- [Convocatoria de Jefaturas de estudios de Formación Sanitaria Especializada](#)
- P-2660- [Rotaciones Externas del personal Residente](#)
- P-2661- [Acreditación de formadores en RCP-Programa Perséfone](#)
- P-2663- [Reacreditación y renovación del reconocimiento de acreditación de formadores en RCP-II Programa Perséfone](#)
- P-3052- [Estancias formativas del personal del Servicio Murciano de Salud en centros y dependencias públicas de la estructura sanitaria de la Región de Murcia](#)
- S-2656 - Convocatoria de cursos de formación del Plan de Formación Continuada del Servicio Murciano de Salud

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La Directora General de Recursos Humanos del SMS se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual se establecen los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	<i>Compromiso</i>	<i>Indicador</i>
1	<p>Servicio de Selección. (p-6002) El plazo máximo de resolución de los expedientes de concesión de certificados de ejercicios aprobados en procesos selectivos será igual o inferior a 10 días hábiles.</p>	<p>(Nº mensual de expedientes de emisión de certificados resueltos en el plazo comprometido/ Nº total de expedientes de emisión de certificados solicitados) x 100 = 100</p>
2	<p>Servicio Gestión de Personal. (p-3211) El plazo máximo de resolución de los expedientes de declaración de excedencia del personal del Servicio Murciano de Salud será igual o inferior a 1 mes (plazo legal de 3 meses).</p>	<p>(Nº mensual de expedientes de declaración de excedencia del personal del Servicio Murciano de Salud resueltos en el plazo comprometido/ Nº total de expedientes de declaración de excedencia del personal del Servicio Murciano de Salud solicitados) x 100 = 100</p>
3	<p>Servicio Gestión de Personal. (p-3212) El plazo máximo de resolución de los expedientes de declaración de compatibilidad para una segunda actividad del personal del SMS será igual o inferior a 2 meses (plazo legal de 3 meses).</p>	<p>(Nº mensual de expedientes de declaración de compatibilidad resueltos en el plazo comprometido/Nº total de expedientes de declaración de compatibilidad solicitados) x 100 = 100</p>

4

Servicio Gestión de Personal. (p-3213)

El plazo máximo de resolución de los expedientes de prolongación en servicio activo será igual o inferior a 1 mes (plazo legal de 3 meses).

$(\text{N}^\circ \text{ mensual de expedientes de prolongación en el servicio activo resueltos en el plazo comprometido} / \text{N}^\circ \text{ total de expedientes de prolongación en el servicio activo solicitados}) \times 100 = 100$

5

Servicio Gestión de Personal. (p-3220)

El plazo máximo de resolución de expedientes de declaración de servicios especiales del personal del SMS será igual o inferior a 15 días hábiles (plazo legal de 30 días hábiles).

$(\text{N}^\circ \text{ mensual de expedientes de declaración de servicios especiales resueltos en el plazo comprometido} / \text{N}^\circ \text{ total de expedientes de declaración de servicios especiales solicitados}) \times 100 = 100$

6

Servicio Gestión de Personal. (p-3221)

El plazo máximo de resolución de los expedientes de reingreso o reincorporación al servicio activo será igual o inferior a 15 días hábiles (plazo legal de 30 días hábiles).

$(\text{N}^\circ \text{ mensual de expedientes de reingreso o reincorporación resueltos en el plazo comprometido} / \text{N}^\circ \text{ total de expedientes de reingreso o reincorporación solicitados}) \times 100 = 100$

7

Servicio Gestión de Personal. (p-3216).

El plazo máximo de resolución de los expedientes de cese por jubilación del personal del Servicio Murciano de Salud será igual o inferior a 1 mes (plazo legal de 3 meses)

$(\text{N}^\circ \text{ mensual de expedientes de jubilación de personal resueltos en el plazo comprometido} / \text{N}^\circ \text{ total de expedientes de reingreso o reincorporación solicitados}) \times 100 = 100$

8

Servicio Gestión de Personal. (p-3222).

El plazo máximo de emisión de certificados de servicios previos para trienios será igual o inferior a 15 días hábiles (plazo legal de 30 días hábiles).

$(\text{N}^\circ \text{ mensual de certificados emitidos en el plazo comprometido} / \text{N}^\circ \text{ total de certificados solicitados}) \times 100 = 100$

9

Servicio de Planificación y Costes de Personal. (p-3549) El plazo máximo de resolución de expedientes de concesión de ayudas de acción social por natalidad o adopción del personal del SMS será igual o inferior a treinta días naturales desde la fecha del nacimiento o la adopción (plazo legal de 60 días naturales desde la fecha del nacimiento o la adopción).

$(\text{N}^\circ \text{ mensual de expedientes de concesión de ayudas de acción social por natalidad o adopción del personal del SMS resueltos en el plazo comprometido} / \text{N}^\circ \text{ total de expedientes de concesión de ayudas de acción social por natalidad o adopción del personal del SMS solicitados}) \times 100 = 100$

10

Servicio de Planificación y Costes de Personal.

Procedimiento de ayudas de acción social del personal del Servicio Murciano de Salud. (p-3549) El plazo máximo de resolución de expedientes de concesión de ayudas de acción social **por Anticipo extraordinario reintegrable sin interés** del personal del SMS será igual o inferior a 1 mes (plazo legal de 3 meses).

$(\text{N}^\circ \text{ mensual de expedientes de concesión de ayudas de acción social por Anticipo extraordinario reintegrable sin interés del personal del SMS resueltos en el plazo comprometido} / \text{N}^\circ \text{ total de expedientes de concesión de ayudas de acción social por Anticipo extraordinario reintegrable sin interés del personal del SMS solicitados}) \times 100 = 100.$

11

Servicio de Planificación y Costes de Personal.

Procedimiento de ayudas de acción social del personal del Servicio Murciano de Salud. (p-3549) El plazo máximo de resolución de expedientes de concesión de ayudas de acción social por Anticipos extraordinarios reintegrables para Víctimas de Violencia de Género del personal del SMS será igual o inferior a 1 mes (plazo legal de 3 meses).

$(\text{N}^\circ \text{ mensual de expedientes de concesión de ayudas de acción social por Anticipos extraordinarios reintegrables para Víctimas de Violencia de Género del personal del SMS resueltos en el plazo comprometido} / \text{N}^\circ \text{ total de expedientes de concesión de ayudas de acción social por Anticipos extraordinarios reintegrables para Víctimas de Violencia de Género del personal del SMS solicitados}) \times 100 = 100.$

Servicio de Planificación y Costes de Personal.

Procedimiento de ayudas de acción social del personal del Servicio Murciano de Salud. (p-3549) El plazo máximo de resolución de expedientes de concesión de ayudas de acción social por Ayuda excepcional bajos ingresos para Víctimas de Violencia de Género del personal del SMS será igual o inferior a 1 mes (plazo legal de 3 meses).

(Nº mensual de expedientes de concesión de ayudas de acción social por Ayuda excepcional bajos ingresos para Víctimas de Violencia de Género del personal del SMS resueltos en el plazo comprometido/ Nº total de expedientes de concesión de ayudas de acción social por Ayuda excepcional bajos ingresos para Víctimas de Violencia de Género del personal del SMS solicitados)x100=100.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Dirección General de Recursos Humanos del SMS, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

- 1- Derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-10565
- 2- Derechos de los ciudadanos en relación con el artículo 4 del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia: <http://www.borm.es/borm/vista/principal/inicio.jsf>
- 3- Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (Transparencia, L.O. Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, Ley General de Sanidad, etc.), ya sea de ámbito autonómico o estatal.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa Autonómica

- Ley 5/2001, de 5 de diciembre, de personal estatutario del Servicio Murciano de Salud
- Decreto nº 148/2002 de 27 de diciembre de 2002, por el que se establece la estructura y funciones de los órganos de participación, administración y gestión del Servicio Murciano de Salud (BORM nº 7 de 10/01/2003)

- Decreto nº 293/2019, de 5 de diciembre, por el que se establece la obligatoriedad de relacionarse a través de medios electrónicos a los participantes en procesos selectivos del Personal Estatutario fijo o temporal y de provisión de plazas del Servicio Murciano de Salud.
- Orden de 12 de noviembre de 2002 de la Consejería de Sanidad y Consumo, por la que se regula la selección de personal estatutario temporal del Servicio Murciano de Salud.

Normativa Estatal

- Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias.
- Real Decreto 183/2008, de 8 de febrero, por el que se determinan y clasifican las especialidades en Ciencias de la Salud y se desarrollan determinados aspectos del sistema de formación sanitaria especializada.
- Real Decreto 1146/2006, de 6 de octubre, por el que se regula la relación laboral especial de residencia para la formación de especialistas en Ciencias de la Salud.
- Orden SCO/581/2008, de 22 de febrero, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión de Recursos Humanos del Sistema Nacional de Salud, por el que se fijan criterios generales relativos a la composición y funciones de las comisiones de docencia, a la figura del jefe de estudios de formación especializada y al nombramiento del tutor.

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad de la Directora General de Recursos Humanos del Servicio Murciano de Salud, 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.


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 de continuo. En todo caso, anualmente, y en el primer trimestre de cada año, la Directora General de Recursos Humanos del SMS, comunicará a la Inspección General de Servicios, el 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.

MODALIDADES 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.

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.

Por otra parte, de conformidad con el Decreto nº 293/2019, de 5 de diciembre, se establece la obligatoriedad de relacionarse a través de medios electrónicos a los participantes en procesos selectivos del Personal Estatutario fijo o temporal y de provisión de plazas del Servicio Murciano de Salud.

HORARIO DE ATENCIÓN


El horario de atención al público en las dependencias de la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Murciano de Salud, Calle Central, 7, (Edificio Habitamia) 30100 Espinardo Murcia, será el siguiente:

De lunes a viernes: 09.00 a 14.00 horas. Todos los días hábiles.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Presencial: La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en las oficinas de la Dirección Gerencial del SMS, siempre que previamente se haya solicitado cita.

Se puede solicitar **Cita previa** telefónica automatizada llamando al **868 205 352** para obtener cita con la Unidad de Información de Bolsas de Trabajo y Oposiciones del Servicio Murciano de Salud, a los efectos de obtener información especializada a los ciudadanos que requieran asistencia para participar en los distintos procesos selectivos del Personal Estatutario y de provisión de plazas del Servicio Murciano de Salud

En el Catálogo de Procedimientos y Servicios (<http://www.carm.es/guiadeservicios> ) , figura el servicio de Cita previa de la Unidad de Información de Bolsas de Trabajo y Oposiciones del Servicio Murciano de Salud, con el **código 3529**, donde se podrá ofrecer información especializada a los ciudadanos que requieran asistencia para participar en los distintos

procesos selectivos del Personal Estatutario y de provisión de plazas del Servicio Murciano de Salud.

Escrita: Ante cualquier oficina de la [Red de Oficinas de Asistencia en Materia de Registros](#) (antes Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano o Ventanilla Única) o por correo postal, en la siguiente dirección: C/Central, 7 (Edificio Habitamia) 30100 Espinardo, Murcia.

Portal web: El Servicio Murciano de Salud dispone del **Portal Sanitario Murcia Salud**, canal de información dirigido tanto a la ciudadanía como a los profesionales sanitarios, donde se informa sobre la organización sanitaria en nuestra Región y contiene un apartado específico para la Dirección General de Recursos Humanos, donde el ciudadano puede encontrar información a través de la dirección <https://www.murciasalud.es/principal.php#>, sobre los siguientes apartados:

- Oposiciones (<http://www.murciasalud.es/oposiciones.php?idsec=1795>)
- Concursos de traslados (<http://www.murciasalud.es/traslados>)
- Bolsas de trabajo del SMS (<https://sms.carm.es/sms/bolsa>)
- Concursos de méritos (<https://www.murciasalud.es/pagina.php?id=422693&idsec=4>)
- Formación Sanitaria Especializada (<https://www.murciasalud.es/fse.php>)
- Formación Continuada del SMS (<https://www.murciasalud.es/pagina.php?id=417598&idsec=5514>)

Telefónica: La atención telefónica es la proporcionada mediante el Teléfono Único de la Administración Regional 012 o también llamando al 968362000.

Telemática: La atención electrónica 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

TRANSPORTE PÚBLICO.- AUTOBUSES:

Transportes de Murcia.

Se pueden consultar líneas de transporte en:

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

http://www.latbus.com/linyhora_directo.asp

OTRAS CARTAS DE SERVICIO:

La Dirección General de Recursos Humanos participa en una Carta de Servicios diferenciada en relación con las competencias que tiene atribuidas en materia de prevención de riesgos laborales.

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