

Carta de Servicios



**Dirección General de Carreteras de la
Administración Pública de la Región de
Murcia**

Carta de Servicios de la Dirección General de Carreteras.

© Región de Murcia.
Murcia, 2014.

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	3
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	4
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	5
NORMATIVA REGULADORA	5
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	5
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	6
HORARIO DE ATENCIÓN	6
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN	6
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	7

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones de la Dirección General de Carreteras

La Dirección General de Carreteras es el órgano directivo al que le corresponde las funciones y competencias asignadas a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en materia de las carreteras de su titularidad.

Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Carreteras

MISIÓN:

Ejecutar las políticas públicas de la Administración Regional en materia de carreteras de titularidad de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que se centran en:

- El mantenimiento y conservación del patrimonio viario existente para su uso por la ciudadanía en las mejores condiciones de funcionalidad y seguridad vial.
- La construcción de nuevas infraestructuras viarias así como el acondicionamiento y mejora de las existentes.
- Reducir la siniestralidad mediante actuaciones en las infraestructuras.
- Atención eficaz a la ciudadanía en sus necesidades en el uso y defensa de las carreteras.

VISIÓN:

Disponer de una red viaria de calidad que responda a los mejores estándares de comodidad y seguridad, mediante la óptima aplicación de los recursos técnicos y humanos disponibles para su mantenimiento así como para la planificación y ejecución de nuevas infraestructuras.

VALORES:

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

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

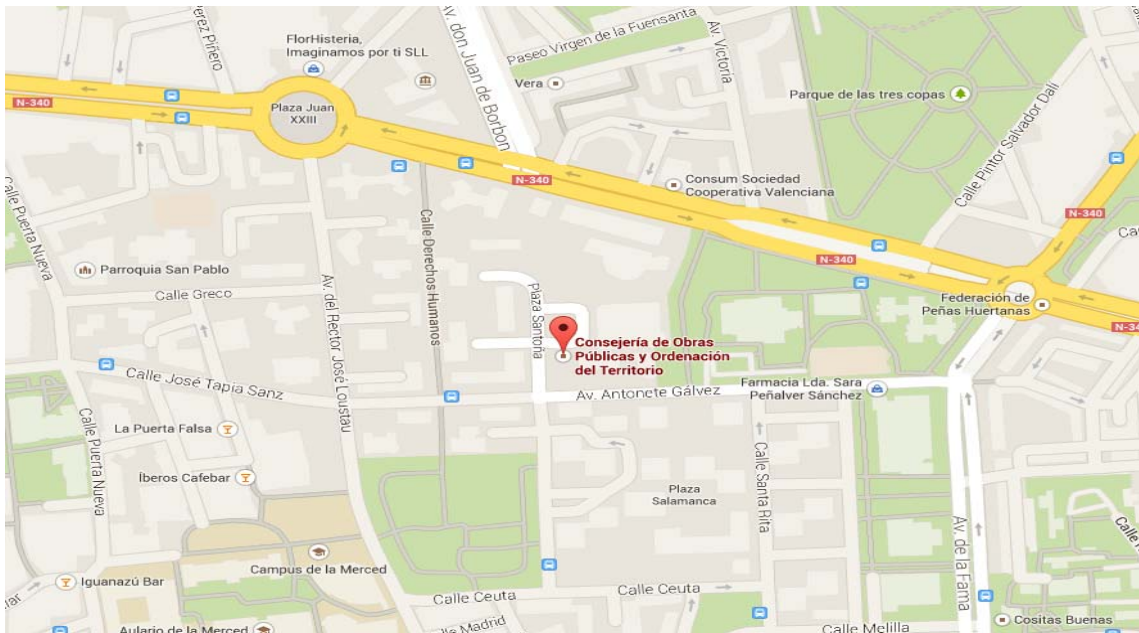
Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE CARRETERAS.

Teléfono: 968 362 375.

Consejería: FOMENTO, OBRAS PÚBLICAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO.

Unidad Organizativa: DIRECCIÓN GENERAL DE CARRETERAS.

Plano:



Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

DIRECCIÓN: DIRECCIÓN GENERAL DE CARRETERAS.

Dirección: Plaza Santoña, 6. 30006-Murcia.

Teléfono: 968 362 375.

Web: <http://www.carm.es/cfopot/dgc>

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

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

1. Autorización de accesos a las carreteras de la red de la Región de Murcia fuera de los tramos urbanos. ([0572](#)).
2. Autorización de carteles informativos en las carreteras regionales fuera de zona urbana. ([0574](#)).
3. Autorización para la instalación de estaciones de servicio fuera de un área de servicio y de los tramos urbanos. ([0519](#)).
4. Autorización para realizar obras, instalaciones o actividades fuera de los tramos urbanos así como para modificar su uso o destino (en las zonas de protección de las carreteras regionales). ([0570](#)).
5. Autorizaciones para realizar obras o actividades en tramos urbanos. ([0521](#)).
6. Consulta de viabilidad de obras o instalaciones que afecten a carreteras regionales. ([0325](#)).
7. Devolución de fianzas constituidas en autorizaciones en materia de carreteras. ([9282](#)).

8. Expropiación de terrenos para ejecución de proyectos de carreteras. ([0331](#))
9. Modificación o suspensión de autorizaciones de estaciones de servicio situadas fuera de un área de servicio y de tramo urbano. ([0520](#)).
10. Modificación o suspensión de autorizaciones para la realización de obras, instalaciones o actividades fuera de los tramos urbanos. ([0571](#)).
11. Modificación o suspensión de la autorización de accesos fuera del tramo urbano. ([0573](#)).
12. Expedientes sancionadores en materia de carreteras. ([0328](#)).
13. Prórroga de autorización en materia de carreteras. ([0333](#)).
14. Reclamación de daños ocasionados a carreteras regionales. ([0329](#)).
15. Reversión de bienes expropiados. ([0527](#)).
16. Solicitud de aforo especial o Intensidad Media Diaria (I.M.D.). ([0368](#)).

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

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

	Compromiso	Indicador
1	Mantener informado en página web las carreteras que están en obras, mensualmente	Nº de días que transcurren desde la última actualización ≤ 30
2	Actualizar en página web los aforos de la red de carreteras antes de la finalización de febrero de cada año	Actualizaciones realizadas en plazo comprometido= 1
3	Resolver las solicitudes de autorización de obras en dominio público, servidumbre y afección en un plazo máximo de dos meses y medio a contar desde la recepción de toda la documentación necesaria para su tramitación, a excepción de los expedientes de autorización de estaciones de servicios	(Nº. mensual de expedientes resueltos en el plazo comprometido / Nº. mensual de expedientes resueltos que reúnan los requisitos exigidos) X 100 = 100.
4	Tramitar y resolver las alegaciones presentadas a los expedientes sancionadores incoados en esta Dirección General en un plazo máximo de dos meses.	(Nº. mensual de alegaciones resueltas en el plazo comprometido / Nº. mensual de alegaciones resueltas) X 100 = 100.
5	Emisión de los informes preceptivos y vinculantes previstos legalmente, previos a la celebración de pruebas deportivas y usos excepcionales de las carreteras, en un plazo máximo de dos semanas.	(Nº. mensual de informes emitidos en el plazo comprometido / Nº. mensual de informes solicitados) X 100 = 100.
6	Emitir los informes preceptivos solicitados por la Dirección General de Transportes, en materias de transportes especiales, en un plazo máximo de dos semanas.	(Nº. mensual de informes emitidos en el plazo comprometido / Nº. mensual de informes solicitados) X 100 = 100.
7	Tramitación e informe para la devolución de avales y fianzas impuestas para la ejecución de obras en zonas de dominio público de la carretera en un plazo de 10 semanas.	(Nº. mensual de expedientes resueltos en el plazo comprometido / Nº. mensual de expedientes resueltos) X 100 = 100.
8	Resolver las solicitudes de autorización de Estaciones de Servicio en un plazo máximo de 8 meses.	(Nº. mensual de expedientes resueltos en el plazo comprometido / Nº. mensual de expedientes resueltos) X 100 = 100.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Secretaría General, órgano 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. LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>

Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa:

- Ley 2/2008 de 21 de abril de Carreteras de la Región de Murcia:
- Real Decreto 1812/1994 de 2 de septiembre por el que se aprueba el Reglamento General de Carreteras:
- Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la ley de Contratos del Sector Público:
- Orden Ministerial de 16 de diciembre de 1997, por la que se regulan los accesos a las carreteras del Estado, las vías de servicio y la construcción de instalaciones de servicios de carreteras.

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 Carreteras, 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 de la Dirección General 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 de el 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 en la forma que se señala a continuación

-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 23/2010, 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 quien lo desee pueda presentar quejas o sugerencias

-PRESENCIAL: En las dependencias de la Dirección General de Carreteras.

-ESCRITA: Ante la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única), o por correo postal.

-TELFÓNICA: 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.

HORARIO DE ATENCIÓN

Todo al año: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 los días laborables.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

-Presencial: Ante la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano de la Consejería de Fomento, Obras Públicas y Ordenación del Territorio, en Plaza Santoña, nº 6, 30071 Murcia.

-Teléfono: Llamando al teléfono 012 de atención al ciudadano si llama desde esta Región, o al 968 36 20 00 si llama desde otra Comunidad Autónoma.

-**Electrónico:** Por cualquiera de los métodos contemplados en sede electrónica de la Comunidad Autónoma, <https://sede.carm.es/>.

-Información en línea página web: <http://www.carm.es/cfopot/dgc>

-Solicitud de autorizaciones y permisos: En la Registro General de la Consejería y en el Servicio Jurídico Administrativo de la Dirección General de Carreteras existe un modelo de instancia para la solicitud de autorización de obras en zonas de dominio público, servidumbre y afección. No obstante podrá ser utilizado cualquier otro formato.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

TRANSPORTE PÚBLICO.-

AUTOBUSES: Línea Rayo 17 Parada 9097, avda Antoñete Gálvez.

TRANVÍA: Parada más cercana: Marina Española.

PARKING PÚBLICO: Plaza Santoña.

Se pueden consultar más líneas de transporte en:

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

Tranvía: <http://www.tranviademurcia.es>

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

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Hacienda y Administración Pública

11831 Resolución de 19 de noviembre de 2015, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se modifica la Resolución de 28 de abril de 2015 por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Carreteras.

Por Resolución de 28 de abril de 2015 de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, se aprobó la Carta de Servicios de la Dirección General de Carreteras de la Consejería de Fomento, Obras Públicas y Ordenación del Territorio, publicándose en el BORM de 8 de mayo de 2015.

La reorganización de la Administración Regional que ha tenido lugar con la entrada en vigor del Decreto de la Presidencia 18/2015, de 4 de julio (suplemento n.º 2 del BORM n.º 152, de 4 de julio de 2015), ha modificado la denominación de la Consejería correspondiente.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección General de Carreteras, solicitó la actualización de la referida Carta de Servicios aprobada por Resolución de 28 de abril de 2015 de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.

La Inspección General de Servicios, ha emitido informe al efecto, de conformidad con lo dispuesto en el art. 14, en relación con el 6.3 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.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 7 del Decreto 105/2015, de 10 de julio, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, y el artículo 17.3 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, y el art. 14,3 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda:

Resuelvo:

Primero: Modificar la Resolución de 28 de abril 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 Dirección General de Carreteras, de manera que, donde dice:

“Consejería de Fomento, Obras Públicas y Ordenación del Territorio”, debe decir: “Consejería de Fomento e Infraestructuras”.

Segundo: Ordenar la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartadeservicios>.

Murcia, 19 de noviembre de 2015.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

