

# I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

## 1. DISPOSICIONES GENERALES

### Consejería de Economía y Hacienda

**3567 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.**

#### Exposición de motivos

Nuestro ordenamiento jurídico-constitucional prevé como finalidad de la Administración Pública la de servir los intereses generales de la sociedad, actuando para ello de acuerdo con principios propios de un Estado social y democrático de derecho.

En las últimas décadas, aquélla se ha erigido, además en una de las principales suministradoras de bienes y servicios al conjunto de los ciudadanos, por lo que su actividad constituye un elemento decisivo en el establecimiento de las condiciones necesarias para el incremento de la calidad y la competitividad en una sociedad abierta. Este proceso se inserta, por lo demás, en la búsqueda de una nueva formulación, complementaria de la tradicional, de la legitimidad de las Administraciones Públicas en general y ha inculcado en ellas la convicción de que el servicio a los ciudadanos es el principio básico que justifica su existencia y la guía constante de su organización y actuación.

En efecto, los ciudadanos, como usuarios de los servicios públicos, tienen pleno derecho a conocer cuáles son los servicios que le prestan las organizaciones administrativas. Más exactamente, cada ciudadano tiene derecho a conocer cómo se utilizan los recursos a los que contribuye, debiendo responder nuestra Administración con un esfuerzo conducente a que conozca con exactitud y precisión, cuáles son las prestaciones que puede demandar, así como en qué términos, con qué requisitos, con qué extensión y en qué condiciones o formas se le ofrecen.

Ello exige, obviamente, redefinir de manera constante el papel de la Administración Pública y, específicamente, de su política general de servicio público asegurando una oferta de servicios adecuada en términos de equidad y calidad.

Es necesario hacerse eco de las variaciones producidas desde 1990 en el campo de las relaciones entre Administración y Ciudadano, por lo que la presente Orden contempla los «Canales Corporativos de Atención al Ciudadano» presencial, telefónico y Web derivados de los avances de la denominada Sociedad de la Información. De esta forma, las Cartas de Servicios abarcan los diversos canales de información existentes.

En este sentido, se procede a integrar en el concepto «Atención Corporativa al Ciudadano»; el

Canal de Atención Presencial, compuesto por la red de Unidades Integradas de Atención al Ciudadano, el canal de atención telefónica Servicio 012, Portal Administrativo y otros canales corporativos de atención al ciudadano.

Congruente con las anteriores consideraciones, tanto la legislación general del Estado como la de las distintas administraciones autonómicas y locales y también la de nuestra Comunidad han acogido importantes esfuerzos normativos para suministrar el marco que permita desarrollar la acción modernizadora, en este concreto sentido, de la Administración

Y así, en primer término, conviene recordar que el artículo 3.2 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, declaró, entre otros, como principios de funcionamiento administrativo los de eficacia y eficiencia, el control de la gestión y de los resultados, la responsabilidad, la racionalización y agilización de los procedimientos administrativos y de gestión, así como prestar un servicio efectivo a los ciudadanos. Por su parte, el artículo 3 de la Ley 4/1999, de 13 de enero modificadora de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, enriquece este conjunto de principios generales informadores de la actuación administrativa con la mención expresa de los de confianza legítima de los ciudadanos, de transparencia y de participación. Preceptos ambos que, por su carácter básico, han pasado a formar parte de nuestro Ordenamiento Regional.

En segundo lugar, es preciso señalar que nuestra Comunidad Autónoma se ha insertado plenamente en esta corriente legitimadora. Así, el Decreto 6/1996, de 14 de febrero, por el que se articuló e impulsó el Plan de Calidad de los Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia, supuso un importante hito referencial en el impulso de modernización de la Administración Regional, y sobre todo el Plan Estratégico de Desarrollo de la Región de Murcia (2000-2006), en el que se recoge el nuevo entorno socioeconómico en que se enmarca la modernización administrativa y la mejora de los servicios públicos, al amparo del cual, el Decreto 15/2000, de 30 de mayo (P.E.M.A.R.), redefinió la modernización de la Administración Pública de la Región de Murcia al establecer que ésta se articulaba mediante una Administración Pública capaz de ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos.

De esta forma, han sido muchas las iniciativas de la Administración Pública de la Región de Murcia que se han puesto en marcha para conseguir el cambio deseado, constituyendo una de las líneas de actuación recogidas en su artículo 4. a) 3. la elaboración de Cartas de Derechos de los ciudadanos (Cartas de Servicios) en todos los servicios que preste la Administración Pública de la Región de Murcia, en las

que se incluyan entre otros, los compromisos de servicio de la Unidad prestadora del mismo, al amparo del cual, la Agencia Regional de Recaudación ha emprendido, de forma corporativa, la elaboración de su correspondiente Carta de Servicios, instrumento del que igualmente disponen algunas unidades y servicios transferidos que la elaboraron en su día y que, en cumplimiento de la línea de actuación referida del Decreto 15/2000, de 30 de mayo (P.E.M.A.R.), conviene regular su progresiva implantación en los servicios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Murcia.

Pues bien, en este contexto se sitúa la presente Orden de Cartas de Servicios. Tales Cartas, que deberán poseer las diferentes unidades que configuran nuestra Administración, se integran dentro del conjunto de acciones evolutivas, que sirven para situar a los ciudadanos en el centro de la acción administrativa, por cuanto hacen posible que la organización administrativa sea flexible y se adapte a las necesidades de los ciudadanos, pues obliga a sus titulares a implantar una transformación dinámica para atenderlas cada vez mejor. Y ello es así, porque mediante este instrumento, los ciudadanos están en condiciones de conocer por anticipado qué clase de servicio puede esperar y demandar y cuáles son los compromisos de eficacia, eficiencia y calidad adquieren las diferentes unidades en su prestación.

El objetivo que se persigue, es, en definitiva, disponer de un instrumento que se ha demostrado eficaz para contribuir, tanto a la mejora de la calidad de los servicios prestados, como a la transparencia de la gestión que se desarrolla a partir de traducir las expectativas ciudadanas en mejoras de los servicios y su consecución se pretende mediante el suministro de información completa y exacta sobre la naturaleza, contenido, características y formas de los servicios prestados, sobre los compromisos explícitos de los órganos administrativos para garantizar, tanto unos estándares o niveles de calidad de prestación del servicio, como los sistemas de participación, seguimiento y actualización de los compromisos. De este modo se trata también de hacer efectivo el principio de información a los ciudadanos, recogido en el artículo 35 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Es evidente, por último, que para hacer posible la mejora continua de los servicios es preciso conocer la situación de las unidades que los prestan. El compromiso por prestar un servicio de calidad que se contiene en cada carta ha de ser evaluado mediante el análisis de los resultados obtenidos y del grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio recibido. En la presente orden se establece, pues, el marco para la elaboración, aprobación, gestión y seguimiento de las citadas cartas, los servicios que presta la Administración, la difusión entre los ciudadanos de los compromisos de eficacia y calidad de las unidades de

la Administración y de los esfuerzos de mejora que se realizan para atender sus demandas, constituyendo estas medidas, la parte inicial del proceso de evaluación de la calidad que deberá complementarse, necesariamente, con posterioridad a la introducción de las cartas de servicios.

En su virtud,

#### **Dispongo:**

#### **Artículo 1.- Objeto.**

La presente norma tiene por objeto regular las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia.

#### **Artículo 2.- Ámbito de aplicación.**

La regulación de las Cartas de Servicios será de aplicación a los órganos de la Administración Pública de la Región de Murcia, así como, a los organismos autónomos y demás entidades de derecho público de la misma cuando gestionen prestaciones o servicios directos a los ciudadanos.

Las sociedades mercantiles adscritas a la Administración de la Comunidad Autónoma de Murcia que presten servicios directos a los ciudadanos podrán acogerse al sistema de Cartas de Servicios cuando así lo aprueben sus órganos de gobierno y dirección.

#### **Artículo 3.- Definición.**

Las Cartas de Servicios son instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos mediante los cuales, los distintos órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Murcia y las entidades de ella dependientes, explicitan y difunden los servicios que se prestan, los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los mismos, los compromisos de eficacia, eficiencia y calidad asumidos por la organización en su prestación y se hace partícipes a los ciudadanos de la mejora y transparencia de la gestión que en ésta se desarrolla.

#### **Artículo 4.- Estructura y contenido.**

Las Cartas de Servicios, se redactarán en términos claros y de forma fácilmente comprensible para los ciudadanos y usuarios, estructurándose sus contenidos en los siguientes apartados:

1. Identificación y título
2. De carácter general
  - Datos identificativos y fines genéricos del órgano, organismo público o unidad administrativa que presta el servicio, donde se incluirá el compromiso personal del responsable del órgano.
  - Catálogo de servicios que se prestan.
  - Derechos del ciudadano.
3. De carácter legal
  - Principales normas reguladoras de los distintos servicios.

4. De Calidad, compromisos, indicadores y garantías

Determinación de los niveles o estándares de calidad ofrecidos, en aspectos como:

- Plazos previstos para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos o para la prestación de los servicios, tiempo promedio, actualizado, en el que se está realizando la tramitación, resolución o prestación de los citados servicios.

- Canales corporativos de comunicación, información y tramitación, ya sea general o personalizada, presencial, telefónica o a través del Portal Administrativo Regional.

- Horario de atención.

- Objetivos a cumplir, al menos en los factores o áreas de resultado clave, e indicadores significativos que se utilizarán para medir su cumplimiento, evaluar la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios y ejercer el control de resultados de los servicios prestados en relación con los objetivos y compromisos establecidos.

- Sistema de garantías, supervisión y control de compromisos.

- Modalidades de participación y colaboración de los ciudadanos y usuarios en mejora de la prestación del servicio. Disponibilidad y facilidades para la presentación de quejas y sugerencias para la mejora del servicio.

- En general cualquiera otros que, adecuados a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se esté en condiciones de facilitar al ciudadano.

5. De carácter complementario

- Direcciones postales, telefónicas y telemáticas de las unidades, centros u oficinas donde se prestan los servicios y, en su caso, plano de situación.

- Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad responsable de la Carta de Servicios y de la unidad que ejerza el control de los compromisos establecidos.

- Otros datos de interés sobre los servicios prestados.

#### **Artículo 5.- Contenido mínimo.**

En todo caso, el contenido mínimo de las Cartas de Servicios comprenderá los siguientes apartados del artículo anterior:

1. Apartado 1

2. Del apartado 2: el primero y segundo párrafo

3. Apartado 4

4. Del apartado 5: el primero y segundo párrafo

#### **Artículo 6.- Órganos responsables del impulso, elaboración y aprobación de las Cartas de Servicios.**

1. Corresponde al órgano competente en materia de Calidad de los Servicios Públicos la aprobación de las mismas y ordenar su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y/o inscripción en el Registro General de Cartas de Servicios.

2. La publicación de las Cartas de Servicios en el Boletín Oficial de la Región de Murcia se ordenará necesariamente en el momento de la creación y supresión de la misma y cuando se estime oportuno en el resto de casos. En su caso, dicha publicación incluirá remisión al Registro General de Cartas de Servicios para recabar el contenido actualizado o complementario de dicha carta.

3. El órgano competente en materia de calidad de los Servicios Públicos, a través de la Subdirección General de la Inspección General y Calidad de los Servicios, impulsará la elaboración de Cartas de Servicios, velará por la homogeneidad y coherencia metodológica del proceso de elaboración y colaborará, cuando se le requiera, con los órganos y organismos en su redacción.

4. Las Secretarías Generales, Direcciones y Gerencias, de las respectivas consejerías, organismos y entidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Murcia velarán para que en los órganos, unidades, servicios y centros de su respectivas organizaciones se elaboren las correspondientes Cartas de Servicios y se lleven a cabo las actualizaciones periódicas de acuerdo con lo dispuesto en la presente orden.

#### **Artículo 7.- Registro General de Cartas de Servicios**

1. El Registro General de Cartas de Servicios será gestionado por el órgano competente en materia de Calidad de los Servicios.

2. Serán objeto de inscripción en el Registro General de Cartas de Servicios:

- Las Cartas de Servicios aprobadas por el órgano competente en la materia, así como las sucesivas modificaciones y/o supresiones.

- Los datos relativos a las Cartas de Servicios que sean necesarios para el seguimiento y control de las mismas.

#### **Artículo 8.- Sistema de Información.**

El Sistema de Información Corporativo para la tramitación y registro de Cartas de Servicio se configura como la herramienta para la elaboración, registro, aprobación, difusión, seguimiento, control y actualización de las cartas de servicios elaboradas por la Administración Regional. El órgano competente en materia de calidad de los servicios públicos será el responsable funcional de dicho sistema.

#### **Artículo 9.- Elaboración y gestión.**

1. Las Cartas de Servicios, deberán ser elaboradas y gestionadas, por los propios órganos, organismos, centros o unidades prestadoras de servicios al ciudadano, bajo la responsabilidad de los respectivos titulares de los distintos órganos directivos de quien dependan, quienes designarán, en función del nivel organizativo que se escoja, al

encargado, con rango orgánico mínimo de Jefatura de Servicio, de la elaboración de la Carta de Servicios de la unidad o unidades prestadoras de servicios que gestionan.

2. El responsable del órgano, unidad, servicio o centro al que se refiere la carta de servicios y el titular del centro directivo del que dependa serán los responsables de la gestión de la Carta de Servicios.

3. La incorporación, modificación o supresión de compromisos en aquellas Cartas de Servicios relativas a los Canales Corporativos de Atención al Ciudadano, cuándo estos estén vinculados a servicios o informaciones competencia de otras unidades administrativas, se ajustarán al siguiente procedimiento:

- El órgano interesado solicitará, al órgano gestor del Canal de Atención, la incorporación de la información o servicio.

- El órgano gestor del Canal de Atención emitirá informe – propuesta de viabilidad.

- El órgano competente en materia de Atención Corporativa al Ciudadano, iniciará, en su caso, la tramitación de la aprobación y/o modificación de la Carta de Servicios.

4. Las Secretarías Generales, Direcciones y Gerencias de las respectivas consejerías, organismos y entidades, comunicarán al órgano de la administración de la Comunidad Autónoma competente en materia de calidad de los Servicios Públicos el inicio de elaboración de Cartas de Servicios de cualquiera de los órganos u organismos adscritos a sus respectivas unidades, a fin de dejar constancia del comienzo de los trabajos tendentes a su elaboración, solicitando, en su caso, la colaboración que precisen en este cometido.

#### **Artículo 10.- Metodología de las cartas de servicios.**

La metodología para la elaboración de las cartas de servicios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia comprenderá las siguientes fases:

1. Diagnóstico y recogida de datos del órgano, unidad, servicio o centro al que se refiera la Carta de Servicios, en la que se incluirá la descripción básica del mismo, sus procesos y servicios y las necesidades y expectativas del ciudadano respecto del servicio concreto.

2. Evaluación interna del órgano, unidad, servicio o centro, en la que se identificarán los niveles estándares deseados de los servicios del órgano comparándose con los niveles actuales. En esta fase se definirán los compromisos de servicio que cada órgano asumirá ante los ciudadanos y usuarios.

3. Redacción, aprobación y publicación de la Carta de Servicios.

4. Actualización y revisión de la carta.

#### **Artículo 11.- Procedimiento para la aprobación.**

1. Las Cartas de Servicios, y sus sucesivas modificaciones, serán propuestas por el titular del centro directivo del que emana el servicio a sus

respectivas Secretarías Generales, Direcciones y Gerencias de las respectivas consejerías, organismos y entidades a quien están adscritas, al órgano competente para su aprobación, remitiendo el ejemplar correspondiente y una copia del expediente completo de su elaboración.

2. Previamente a su aprobación, será necesario informe favorable del órgano competente en materia de calidad de los servicios públicos, en cuanto a la homogeneidad y coherencia metodológica del proceso de elaboración, control de los compromisos e indicadores de la Carta de Servicios.

#### **Artículo 12.- Difusión.**

1. Cada órgano y organismo llevará a cabo, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, las acciones divulgativas de sus Cartas de Servicios, así como la información y difusión por los sistemas de carácter corporativo que estimen más eficaces y garantizarán que puedan ser conocidas por los usuarios en todas sus dependencias administrativas en las que exista atención directa al ciudadano.

2. Las Cartas estarán a disposición del público en la sede del órgano u organismo al que se refieran, en las unidades que prestan los servicios a los que se refiere la Carta y en su caso, en los diversos canales corporativos de atención al ciudadano.

#### **Artículo 13.- Seguimiento y Control de las Cartas de Servicios.**

1. Los órganos, organismos y entidades a que se refiere la presente orden remitirán al órgano competente en materia de calidad de los servicios públicos, la información solicitada sobre el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la correspondiente Carta.

2. La Inspección General realizará el seguimiento global de todas las cartas de servicios y emitirá un informe anual sobre los indicadores contenidos en las Cartas de Servicios, las propuestas de actualización y las medidas correctoras que correspondan, el cual, se remitirá al titular del órgano competente en materia de calidad de los servicios públicos a los efectos oportunos.

#### **Artículo 14.- Actualización.**

1. Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de las mismas, cualquiera que sea la causa que las origine.

2. Con la periodicidad que se considere necesaria se procederá a la revisión y, en su caso, rediseño de las cartas de servicios como consecuencia de posibles cambios significativos en la organización y estructura del órgano, modificación en los procesos internos, variación en las expectativas del ciudadano, superación de los compromisos adquiridos y otras circunstancias de análoga naturaleza.

3. El procedimiento de actualización de las Cartas, será el mismo que el seguido para su elaboración.

4. Compete, en todo caso, al órgano competente de la aprobación de las Cartas de Servicios la actualización del formato y el diseño de las mismas.

#### **Artículo 15.- Canales Corporativos de Atención al Ciudadano.**

1. El órgano competente en materia de Atención Corporativa al Ciudadano, impulsará y elaborará las Cartas de Servicios de los Canales Corporativos de Atención al Ciudadano que de él dependen.

2. Las actuaciones del personal adscrito al órgano competente en materia de Atención Corporativa al Ciudadano se orientarán preferentemente al cumplimiento de los compromisos establecidos en las respectivas Cartas de Servicios.

#### **Disposición adicional**

Aquellos órganos que ya tengan establecida una Carta de Servicios, o hayan iniciado el proceso de su elaboración, remitirán el expediente de elaboración a los órganos competentes para su aprobación, o en su caso, registro, constancia, y control de compromisos y resultados.

#### **Disposición transitoria**

Hasta tanto esté plenamente operativo el Sistema de Información Corporativo para la Tramitación de Cartas de Servicio su tramitación deberá efectuarse por escrito.

#### **Disposición final primera.- Plazo de Implantación**

1. En el plazo de un mes desde la entrada en vigor de la presente Orden, por los titulares de las Secretarías Generales de las consejerías y de organismos o entidades que de ellas dependen, se establecerán los órganos, organismos, servicios o centros que, por la relevancia de los servicios que presten, tendrán carácter prioritario para la elaboración de sus respectivas cartas de servicios, dando traslado de ello al órgano competente en materia de calidad de los servicios públicos. Estas cartas de servicios se aprobarán y publicarán en el plazo máximo de dieciocho meses.

2. En todo caso, el Consejero de Economía y Hacienda, a propuesta del Director General de Recursos Humanos y Organización Administrativa, y en función de la relevancia de los servicios que se prestan podrá determinar los servicios y los plazos en los que prioritariamente deberán implantarse Cartas de Servicios.

#### **Disposición final segunda.- Entrada en vigor**

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia».

El Consejero de Economía y Hacienda, **Juan Bernal Roldán**.

## **2. AUTORIDADES Y PERSONAL**

**Consejería de Sanidad y Consumo**  
**Servicio Murciano de Salud**

**3571 Resolución del Director Gerente del Servicio Murciano de Salud por la que se resuelve la convocatoria para la provisión mediante el procedimiento de libre designación de puestos de trabajo de jefe de equipo de la Gerencia de atención Primaria de Murcia.**

1.º) Por Resolución del Director Gerente de la Gerencia de Atención Primaria de Murcia de 13 de noviembre de 2001 se convocaron, para su provisión por el procedimiento de libre designación, puestos de trabajo de Jefe de Equipo de distintas unidades administrativas.

2.º) Con fecha 25 de febrero de 2003, el Director Gerente de la Gerencia de Atención Primaria de Murcia eleva al Director Gerente del Servicio Murciano de Salud propuesta a favor del personal que se indica a continuación para la provisión de dichos puestos.

3.º) El art. 7.2 de la Ley 5/2001, de 5 de diciembre, de personal estatutario del Servicio Murciano de Salud, en sus letras a) y g), atribuye al Director Gerente las siguientes competencias:

«a) La jefatura del personal estatutario del Servicio Murciano de Salud.

g) La convocatoria de los procedimientos para la provisión de puestos de trabajo por el personal estatutario, así como los nombramientos correspondientes.»

A la vista de lo expuesto, y teniendo en cuenta la propuesta de resolución remitida por el Director Gerente de la Gerencia de Atención Primaria de Murcia,

#### **Resuelvo**

**Primero:** Nombrar por el procedimiento de libre designación para los puestos de trabajo que se indican, al personal estatutario fijo relacionado en el Anexo I de esta Resolución.

**Segundo:** Para la plena eficacia de los nombramientos que se confieren, el plazo de toma de posesión será de tres días si el puesto de trabajo