

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

**5332 Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Organismo Autónomo Servicio de Empleo y Formación de la Región de Murcia.**

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 adquieren con el ciudadano. A través de las Cartas de Servicios se informa, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos.

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 Dirección del Servicio de Empleo y Formación de la Región de Murcia en diciembre de 2014 elaboró su Carta de Servicios, publicada el 22 de enero de 2015. Para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, dicho Organismo Autónomo, actualmente adscrito a la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía, ha elaborado el proyecto de una nueva Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con 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 Carta de Servicios del Servicio de Empleo y Formación de la Región de Murcia.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 174/2019, de 6 de septiembre, se establecieron los Órganos Directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

**Resuelvo:**

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios del Organismo Autónomo Servicio de Empleo y Formación de la Región de Murcia, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- Dejar sin efecto la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, aprobada mediante Resolución de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios, de 30 de diciembre de 2014 (BORM n.º 17, de 22 de enero de 2015).

**Tercero.-** La Dirección del Servicio de Empleo y Formación de la Región de Murcia, órgano 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. De este control se dará cuenta la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, para que por Inspección General de Servicios se realice 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 el titular de ese Organismo Autónomo, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, 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.

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

Murcia, 14 de julio de 2021.—El Director de Regeneración y Modernización Administrativa, José David Hernández González.

ANEXO



# Carta de Servicios



## Servicio Regional de Empleo y Formación de la Administración Pública de la Región de Murcia

© Región de Murcia.  
Murcia, 2021

## CONTENIDOS

### CONTENIDOS

#### INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

#### [SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO](#)

#### 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**

El Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) es un organismo autónomo que se constituye para la realización, orientada al pleno empleo estable y de calidad, de las actividades de fomento, formación para el empleo y de intermediación en el mercado laboral, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

Se estructura en dos áreas funcionales: Área de Empleo y Área de Formación para el Empleo. Las funciones del Servicio se encuentran recogidas en los artículos. 3, 4 y 5 de la ley de creación.

Asimismo, cuenta con el Observatorio Ocupacional, que está encargado de la obtención y mantenimiento de un banco de datos para conocer las necesidades y evolución del mercado laboral.

### **Misión, Visión y Valores**

#### **Misión:**

Impulsar, desarrollar y ejecutar la política regional en materia de empleo y de formación profesional para el empleo, así como informar a la ciudadanía sobre el mercado de trabajo y las políticas de empleo que lleve a cabo el gobierno regional.

El SEF busca conectar a la ciudadanía con las empresas a través de la orientación laboral, la formación y la intermediación, tanto si se parte de una situación de desempleo, como si, desde un empleo actual se desea mejorar su cualificación para tener mejores oportunidades laborales.

E igualmente se pretende fomentar la constitución de autónomos y emprendedores que generen empleo y riqueza en la Región.

**Visión:**

El SEF debe convertirse en el principal referente en materia de intermediación laboral en la Región de Murcia.

El objetivo es que las personas demandantes de empleo en la Región de Murcia cuenten con un apoyo personalizado a lo largo de toda su vida laboral para facilitar la adecuación de su perfil formativo y laboral a las necesidades del mercado de trabajo, de forma que puedan acceder a un puesto de trabajo aprovechando las oportunidades disponibles y mejorando sus itinerarios laborales en un marco de estabilidad personal y crecimiento profesional en empleos de calidad.

También se constituye como nuestro objetivo facilitar a las empresas de la Región, la contratación de personas con formación y experiencia adecuada a sus necesidades de producción, bienes y servicios, contribuyendo así a la mejora de la competitividad de las empresas de la Región, lo que repercutirá en el fomento del desarrollo económico regional.

En materia de formación el objetivo es llegar al máximo número de nuestra población activa de forma presencial o a través de medios telemáticos.

El SEF tiende a la modernización del sistema de atención a las personas demandantes de empleo y empleadores/as y a la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, buscando la mejora e innovación continua. Todo ello con el objeto de ofrecer el mejor servicio a la ciudadanía y con ello contribuir al bienestar, progreso y desarrollo de la Región de Murcia.

**Valores:**

- Transparencia y buen gobierno en la prestación de los servicios, de acuerdo con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. SEF Abierto
- Igualdad de acceso a los servicios. Trato personalizado e igual a todas las personas usuarias y sin discriminación por cualquier condición personal o social.
- Atención personalizada en la prestación de los servicios a la ciudadanía y a las empresas de la Región.
- Colaboración con otras Administraciones, Agentes Sociales y con el tejido empresarial de la Región de Murcia.
- Presencia en el ámbito regional.
- Innovación y mejora continua.
- Compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de objetivos y funciones a realizar.
- Ética y responsabilidad en las relaciones con la ciudadanía
- Calidad técnica y de gestión en la prestación de los servicios, garantizada a través de unos estándares mínimos y adecuados al conjunto de los servicios.
- Orientación a resultados.

**Datos del Centro**

Nombre del responsable: DIRECTOR/A GENERAL DEL SEF.

Consejería: DE EMPRESA, EMPLEO, UNIVERSIDADES Y PORTAVOCÍA.

Organismo Autónomo: SERVICIO DE EMPLEO Y FORMACIÓN

Dirección: Avda. Infante Don Juan Manuel, 14, 30011-Murcia

Teléfono: 968357540/41

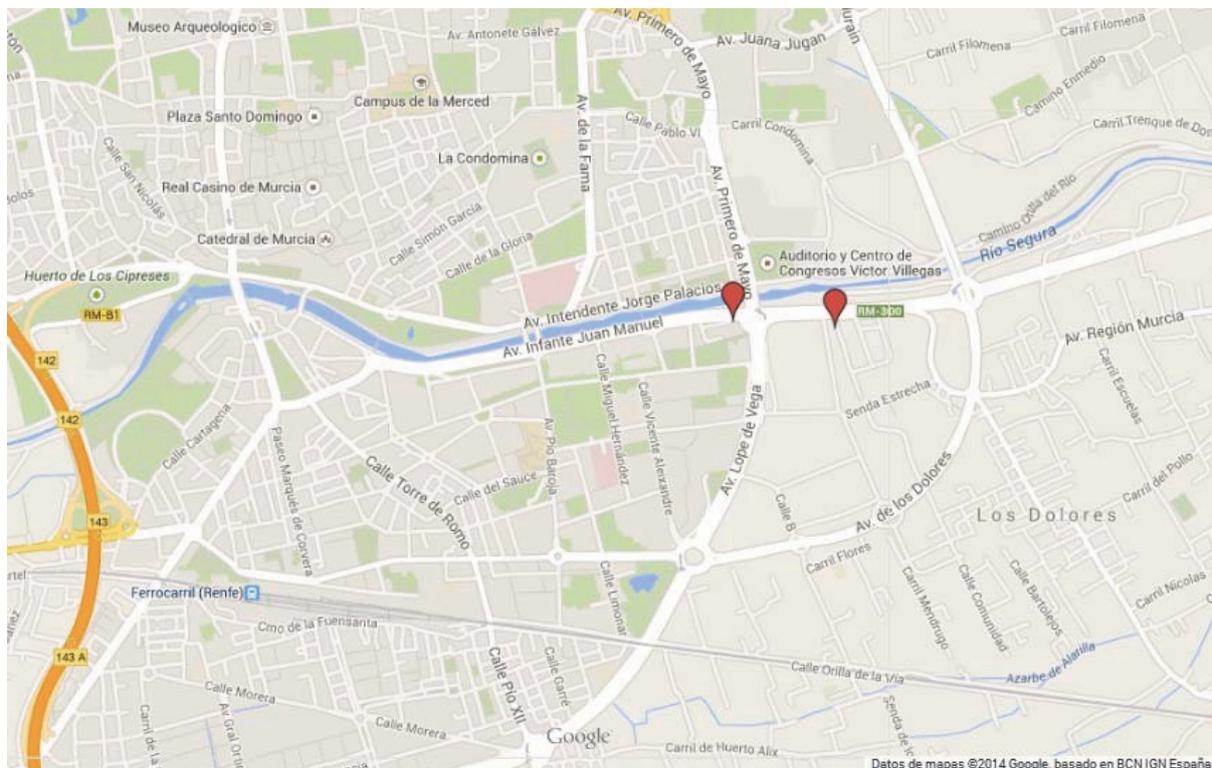
Web: <http://www.sefcarm.es>

Unidad organizativa: Secretaría General Técnica y Subdirección General de Empleo  
Dirección: Avda. Infante Don Juan Manuel, 14, 30011-Murcia.  
Teléfono: 968 357 540.  
Web: <http://www.sefcarm.es>.

Unidad organizativa: Dirección Subdirección General de Formación.  
Dirección: Avda. del Transporte, s/n 30011-Murcia.  
Teléfono: 968 395 839.  
Web: <http://www.sefcarm.es>.

Unidad organizativa: Oficinas de Empleo (SEF)  
Dirección: Ver página web del SEF, menú: [Oficinas de Empleo – Localización](#)  
Teléfono: 968362000 / 012  
Web: <http://www.sefcarm.es>.

### Plano de situación



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

Los servicios que se prestan al ciudadano son los siguientes:

1. Acreditación e inscripción de Entidades de Formación. (código 3192) (SIA 2099947)
2. Registro de Entidades de Formación. (código 460) (SIA 206727)
3. Anticipos y renunciaciones de subvenciones a Entidades de Formación. (código 1419) (SIA 207215)
4. Información y asesoramiento sobre oferta formativa.
5. Programa Mixto de Empleo - Formación. (código 0428) (SIA 206712)
6. Ayuda a la formación: Becas. (código 460) (SIA 206727)
7. Becas para Programas Mixtos de Empleo-Formación. (código 1284) (SIA 207119)
8. Expedición de certificados de profesionalidad y acreditaciones parciales acumulables.(código 157) (SIA 206583)
9. Autorización de impartición de certificados de profesionalidad no financiados con fondos públicos. (código 1365) (SIA 207179)
10. Subvenciones destinadas a la realización de planes de formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados.(código 2234) (SIA 201871)  
Subvenciones destinadas a realizar acciones formativas dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados.(código 2242) (SIA 201867)
11. Subvenciones destinadas a la realización de proyectos de formación. (código 2248) (SIA 201854)
12. Subvenciones destinadas a la contratación de Técnico Superior en Interpretación de la Lengua de Signos como medida de apoyo a la formación. (código 1465) (SIA 212883)
13. Reconocimiento de exenciones del módulo de formación práctica de certificados de profesionalidad.(código 1150) (SIA 206966)
14. Seguimiento y evaluación de la ejecución de iniciativas y programas de formación profesional para el empleo, así como de autorizaciones vinculadas a su ejecución. (código 1152) (SIA 206967)
15. Formación del Centro de Referencia Nacional de Química de Cartagena.
16. Cesión en uso de instalaciones del Centro de Referencia Nacional de Química de Cartagena. (código 500) (SIA 206750)
17. Acceso a pruebas para competencias clave para permitir cursar Certificados de Profesionalidad de nivel 2 y 3. (código 1211) (SIA 207000)
18. Atención telemática mediante formulario para trámites SEF.(código 3346) (SIA 2279556)
19. Inscripción como demandante de empleo para el acceso a los servicios del SEF.(código 1934) (SIA 207430)
20. Renovación de la demanda de servicios del SEF.(código1936) (SIA 207431)
21. Servicios Telemáticos de la demanda. (2189) (SIA 207508)
22. Servicio de Cita Previa en las oficinas de empleo. (2190) (SIA 207509)
23. Servicio de Orientación Laboral.
24. Información y Asesoramiento sobre las condiciones de vida y trabajo en la Unión Europea.
25. Gestión de Consejos Comarcales de Empleo.(código 3458) (SIA 207550)
26. Identificar y gestionar ofertas de empleo para las empresas y localizar nuevas oportunidades de empleo para los trabajadores.(código 2080) (SIA 207479)

27. Difusión de ofertas de empleo en los Portales SEF, SNE y EURES.(código 2918) (SIA 201902)
28. Vinculación de ofertas de empleo con demandantes que mejor se ajusten según su perfil profesional y sus competencias. (código 2081) (SIA 201901)
29. Gestión de Convenios con empresas para la realización de Prácticas No Laborales de jóvenes menores de 30 años con titulación y sin experiencia. (código 1310)(SIA 207144)
30. Información, asesoramiento y apoyo técnico a empresas sobre políticas activas de empleo vigentes en cada momento.
31. Información y asesoramiento a las empresas sobre las modalidades de contratos de trabajo y del procedimiento de su comunicación a los Servicios Públicos de Empleo (Contrat@).
32. Autorización de Agencias de Colocación.(código 3104)(SIA 208547)
33. Admisión de miembros y socios EURES. (código 3103)(SIA 2086800)
34. Asesoramiento para el autoempleo, la economía social y el emprendimiento.
35. Información y Gestión de subvenciones para la promoción y el fomento del empleo. (códigos: 0913, 0938, 0961, 1202, 1460, 1578, 1644, 1930, 1932, 1933, 1921, 1927, 1701, 2097, 1203, 1204, 1205, 1206, 1638, 2280, 2344, 2433, 2471, 2576, 9842 y 1995) (SIAs: 206915, 201868, 201862, 206992, 207236, 212227, 201857, 207427, 207429, 201860, 207421, 207425, 201865, 201866, 206993, 206994, 206995, 206996, 207271, 214943, 217464, 282398, 287692, 1017701, 207751 y 201856, respectivamente)
36. Calificación y registro de Centros Especiales de Empleo. (código 406) (SIA 206695)
37. Información sobre datos estadísticos de empleo.
38. Cesión de derechos de cobro.(código 1579) (SIA 212929)
39. Devolución de ingresos indebidos. (código 2277) (SIA 214289)
40. Concesión de aplazamientos y fraccionamiento de pago. (código 2282) (SIA 215525)
41. Resolución de reclamaciones relativas a responsabilidad patrimonial por el funcionamiento de la Administración. (código 402) (SIA 212176)
42. Recurso de alzada. (código 1495) (SIA 212165)
43. Recurso potestativo de reposición. (código 1494) (SIA 212173)
44. Recurso extraordinario de revisión. (código 1493) (SIA 212177)
45. Bastanteo de poderes para apoderamiento Apud Acta. (código 3503) (SIA 2406632)
46. Bastanteo de poderes para contratar, ceder derechos de cobro y prestar garantías ante la CARM. (código 1404) (SIA 212939)
47. Tramitación y en su caso, supervisión de Convenios de colaboración celebrados entre el Servicio Regional de Empleo y Formación y con otras entidades públicas o privadas. (código 3294) (SIA 2259802).
48. Supervisión y/o informe de proyectos de disposiciones de carácter general. (código 1549) (SIA 213026)
49. Información sobre los expedientes de liquidación de subvenciones (reintegro o pérdida del derecho de cobro) en materia de Formación y Fomento del Empleo. (códigos:1423, 2407) (SIAs: 207218, 222483).

**COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN**

La Dirección General del SEF, se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	<i>Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos: Todas las personas usuarias que soliciten cita previa en las Oficinas de Empleo será atendidas en los cinco días siguientes a la fecha de solicitud.</i>	<i>(Número de citas previas atendidas mensualmente en plazo igual o inferior a 5 días / Nº de citas previas concertadas y atendidas en el mes en curso) X 100 = 100</i>
<b>2</b>	<i>Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos: Todas las personas usuarias que soliciten cita previa serán atendidas en un tiempo máximo de 15 minutos desde la hora final del tramo horario asignado.</i>	<i>(Número de citas previas atendidas en el mes en tiempo de espera igual o inferior a 15 minutos / Nº de citas previas atendidas en el mes en curso) X 100 = 100</i>
<b>3</b>	<i>Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos: Se facilitará candidatos/as a las empresas que presenten ofertas de trabajo para su difusión, en un plazo máximo de 2 días hábiles desde el siguiente al registro en la aplicación e-curriculum</i>	<i>(Número de ofertas mensuales difundidas a las que asignan candidatos/as en el plazo comprometido / Nº de ofertas mensuales difundidas) X 100 = 100</i>
<b>4</b>	<i>Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos: Las solicitudes de participación en los Consejos Comarcales de Empleo se resolverán en un tiempo máximo de 2 meses desde el inicio del plazo de presentación.</i>	<i>(Nº de solicitudes de participación en los Consejos Comarcales Empleo resueltas en el plazo de 2 meses/ Nº de solicitudes de participación) X 100 = 100</i>
<b>5</b>	<i>Centro Referencia Nacional de Química de Cartagena: La lista de personas admitidas por el Centro Nacional de Formación Ocupacional de Cartagena se publicará en el tablón de anuncios y página web del Centro en un plazo igual o inferior a 6 días hábiles.</i>	<i>(Listas mensuales de personas admitidas publicadas en el plazo de 6 días hábiles/Listas de personas publicadas en el mes en curso) X 100 = 100</i>
<b>6</b>	<i>Centro Referencia Nacional de Química de Cartagena: Los diplomas acreditativos de la formación impartida en el Centro Referencia Nacional de Química de Cartagena se entregarán en un plazo no superior a 12 días hábiles, desde la finalización de la misma.</i>	<i>( Nº de diplomas entregados en el mes en el plazo inferior a 12 días hábiles / Nº de diplomas entregados en el mes) X 100 = 100</i>
<b>7</b>	<i>Observatorio Ocupacional: La publicación de los principales datos de empleo (paro y contratos) de la Región de Murcia se realizará antes de las 12 horas del segundo día hábil de cada mes.</i>	<i>(Datos mensuales de empleo publicados antes de las 12 horas del segundo día hábil de cada mes/Datos mensuales de empleo publicados) X 100 = 100</i>

8

*Servicio de Homologación y Autorización de Acciones y Proyectos y Programación: Las notificaciones de la Resolución de solicitud de inscripción en el registro de Entidades para la formación se realizará en un plazo inferior a 25 días hábiles, desde la entrada de la solicitud.*

*(Resoluciones mensuales notificadas en un plazo de 25 días hábiles desde la entrada de la solicitud / Resoluciones mensuales notificadas) X 100 = 100*

9

*Servicio de Ejecución, Seguimiento y Evaluación de Acciones y Proyectos: Notificar la Resolución de exención del módulo de formación práctica en centros de trabajo (Certificados de profesionalidad), en un plazo de 20 días naturales, desde la fecha de entrada de la solicitud.*

*(Nº de resoluciones mensuales notificadas de solicitudes de exención en el plazo de 20 días naturales / Nº de resoluciones mensuales notificadas) X 100 = 100*

10

*Servicio de Ejecución, Seguimiento y Evaluación de Acciones y Proyectos: Notificar la Resolución de autorización de la simultaneidad de las prácticas profesionales no laborales, en un plazo de 20 días naturales, desde la fecha de entrada de la solicitud.*

*(Nº de resoluciones de solicitud de simultaneidad de prácticas profesionales no laborales notificadas en el plazo de 20 días naturales / Nº de resoluciones notificadas) X 100 = 100*

11

*Servicio Jurídico: Los informes de bastanteo se emitirán en el plazo de 2 días hábiles.*

*(Nº de informes de bastanteo emitidos mensualmente en el plazo de 2 días hábiles / Nº de informes de bastanteo emitidos mensualmente) X 100 = 100*

12

*Servicio de Fomento de Empleo: Las solicitudes de ayudas al autoempleo se resolverán en un plazo máximo de 3 meses, desde la fecha de entrada de la solicitud.*

*(Nº de resoluciones mensuales notificadas de solicitudes de autoempleo en el plazo de 3 meses / Nº de resoluciones mensuales notificadas) X 100 = 100*

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el SEF, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

- Los recogidos en el artículo 53 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sea de ámbito autonómico o estatal.

## NORMATIVA REGULADORA

### Normativa Estatal:

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.
- Real Decreto 1032/2017, de 15 de diciembre, por el que se aprueba la Estrategia Española de Activación para el Empleo 2017-2020.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral.
- Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.
- Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral, en relación con la oferta formativa de las administraciones competentes y su financiación, y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.
- Orden TMS/369/2019, de 28 de marzo, por la que se regula el Registro Estatal de Entidades de Formación del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, así como los procesos comunes de acreditación e inscripción de las entidades de formación para impartir especialidades formativas incluidas en el Catálogo de Especialidades Formativas.

### Normativa Autonómica:

- Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Ley 9/2002, de 11 de noviembre, de Creación del Servicio Regional de Empleo y Formación.
- Ley 7/2005, de 18 de noviembre, de Subvenciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad de la Dirección General del Servicio Regional de Empleo y Formación, 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 la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un equipo de trabajo, presidido por el responsable de la misma, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, la persona 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, a través de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, 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.

## MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

Quejas y sugerencias: para el planteamiento tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen convenientes, 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.

## HORARIO DE ATENCIÓN

Horario general: El horario de atención al público en todas las dependencias del Servicio Regional de Empleo y Formación será de 09:00 horas 14:00 horas, de lunes a viernes.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación:

**PRESENCIAL:** En cualquiera de las dependencias del Servicio Regional de Empleo y Formación, de 09:00 a 14:00 de lunes a viernes.

**ATENCIÓN TELEFÓNICA:** En el Teléfono 012 del Servicio de Atención al Ciudadano para información general de servicios, o en cualquier caso llamando al 968362000.

**ESCRITA:** Ante cualquier oficina de la Red de Asistencia en Materia de Registro (antes Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano o Ventanilla Única) o por correo postal.

**WEB/CORREO ELECTRÓNICO:** A través de la página web del SEF, <http://www.sefcarm.es> y del correo electrónico de cada una de las Oficinas de Empleo así como del Centro de Referencia Nacional de Química de Cartagena.

**ELECTRÓNICA:** En la sede electrónica de la Comunidad Autónoma. <https://sede.carm.es/>

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÈS

TRANSPORTE PÚBLICO.- AUTOBUSES:

[LÍNEA CIRCULAR 2](#) (Pza. Circular/ Pza. Camachos - Hospital San Carlos) (parada 9050 Eroski)

[LÍNEA CIRCULAR 4](#) (Pza. Circular / Pza. Camachos - Ciudad de la Justicia) (parada 9050 Eroski)

[LÍNEAS CIRCULAR 1 Y 3](#) (Pza. Circular/ Pza. Circular) (parada 9009 Eroski, Frente)

Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

**SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CARM.**

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