

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

**7105 Resolución de 28 de mayo de 2015, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias.**

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquiere con el ciudadano. En este sentido, a través de las Cartas de Servicios se trata de informar, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos y se les informe sobre los niveles de calidad predefinidos por la Administración Regional para los servicios que se prestan.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias, de la Consejería de Sanidad y Política Social, elaboró el proyecto de Carta de Servicios de la Dirección General, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con el artículo 11 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Visto el preceptivo informe emitido al efecto por el Inspección General de Servicios, de conformidad con lo dispuesto en la mencionada Orden de 6 de marzo de 2003.

Vista la propuesta de la Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias de la Consejería de Sanidad y Política Social.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 8 del Decreto 41/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Economía y Hacienda, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17.3 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

**Resuelvo:**

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias de la Consejería de Sanidad y Política Social, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.-** El Responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será el responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios y de su revisión periódica.

La Inspección General de Servicios será la competente para realizar la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello la Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Los indicadores asociados,
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- Las desviaciones detectadas,
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,
- Los controles internos efectuados

Y cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

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

**Cuarto.-** La Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias y el Servicio de Atención al Ciudadano, llevarán a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 28 de mayo de 2015.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Consejería de Sanidad y Política Social

# Carta de Servicios



## Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias de la Administración Pública de la Región de Murcia

© Región de Murcia.  
Murcia, 2014.

## CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN .....	6
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS .....	6
NORMATIVA REGULADORA .....	6
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS.....	7
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO.....	7
HORARIO DE ATENCIÓN.....	8
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN .....	9
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	9

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

### Naturaleza y funciones de la Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias

La Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, dependiente de la Consejería de Sanidad y Política Social, es el Centro Directivo encargado de la planificación, evaluación, dirección y ejecución de la política regional en materia de salud pública, considerando ésta el conjunto de medidas destinadas a prevenir la enfermedad y potenciar la promoción y protección de la salud de la colectividad, realizando un esfuerzo permanente por ofrecer a la ciudadanía un amplio conjunto de servicios especializados, garantizando el ejercicio de los derechos que les asisten.

### Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias

#### Misión:

Ejecutar las políticas públicas de la Administración Regional en materia de salud pública, ejerciendo las competencias principales en materia de promoción y educación para la salud (drogodependencias, salud geriátrica, ámbito escolar, enfermedades infecto-contagiosas – VIH/SIDA-, etc.), así como de prevención de la enfermedad y protección de la salud (salud infantil –calendario vacunal-, salud laboral, sanidad ambiental, seguridad alimentaria, zoonosis –enfermedades transmisibles entre animales y especie humana-, etc.) y trasplantes.

#### Visión:

Servicio a la sociedad a través del desarrollo de actuaciones que salvaguarden y promuevan la salud pública de la ciudadanía en el ámbito territorial de la Región de Murcia.

#### Valores:

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



### Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y DROGODEPENDENCIAS.

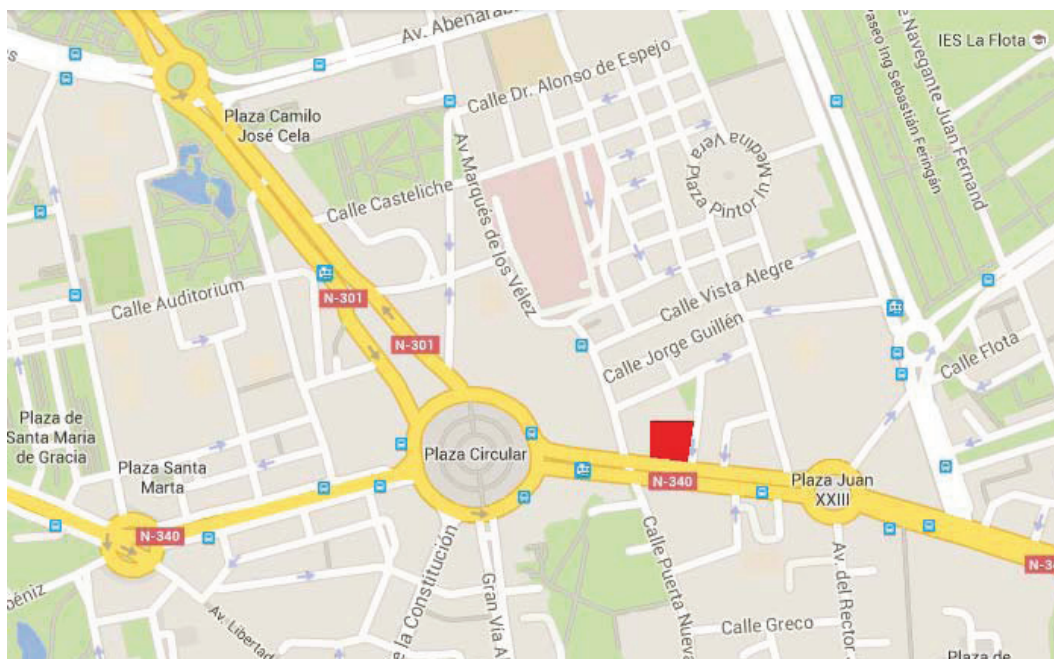
Teléfono: 968 362 034 /968 249 212.

Consejería: SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL.

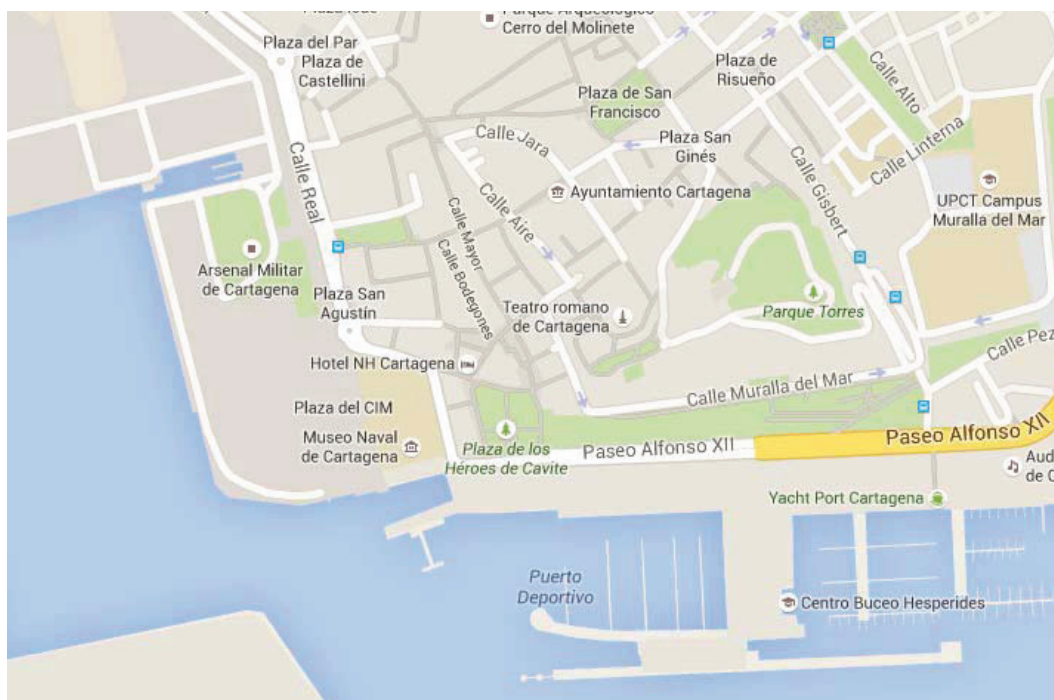
Dirección General: SALUD PÚBLICA Y DROGODEPENDENCIAS.

Unidad Organizativa: DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y DROGODEPENDENCIAS.

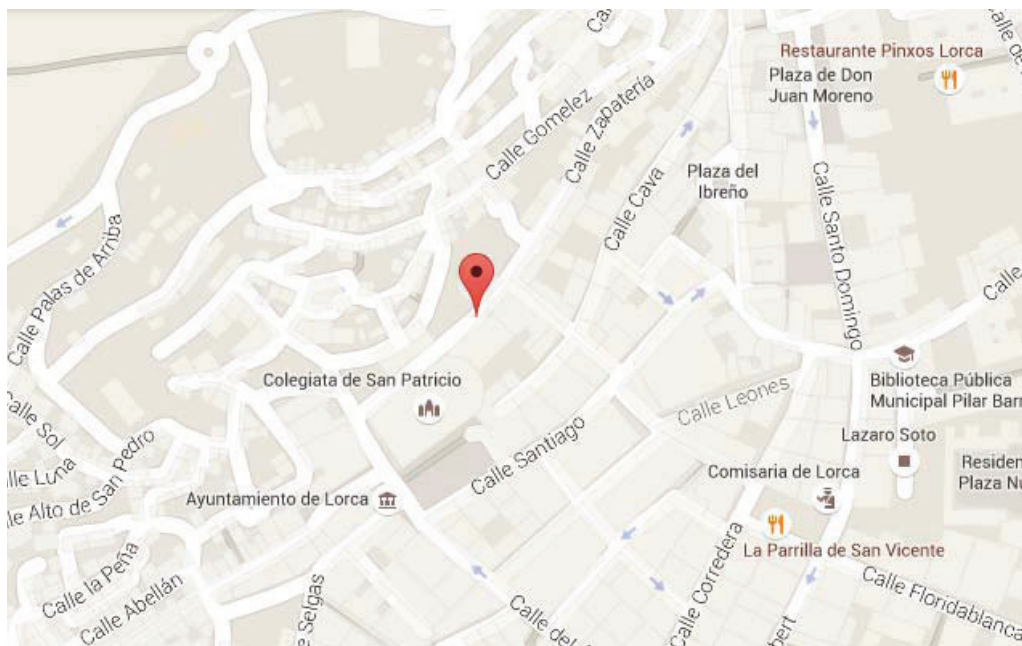
Planos:



Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias Ronda de Levante, 11, Murcia.



El Servicio de Salud Pública de Cartagena: Plaza de San Agustín, 13.



El servicio de Salud Pública de Lorca: C/ Abad de los Arcos, s/n.

### Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias..

Dirección: Ronda de Levante, 11, 30071- Murcia.

Teléfono: 968 362 034 / 968 249 212

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

Esta Dirección General tiene dos sedes periféricas:

El Servicio de Salud Pública de Cartagena

Plaza de San Agustín, 13. 30202-Cartagena.

Teléfono 968 326 664.

El servicio de Salud Pública de Lorca

C/ Abad de los Arcos, s/n. 30800-Lorca.

Teléfono 968 468 300

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

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 a la denominación del servicio.

0606 - Procedimiento sancionador ordinario en materia de sanidad.

0707 - Procedimiento sancionador simplificado en materia de sanidad.

0708 - Solicitud de informe sanitario de apertura y/o reapertura de piscinas de uso público.

0710 - Autorización sanitaria de establecimientos alimentarios de venta directa al consumidor final.

0717 - Ceses de actividad y decomisos en materia de seguridad alimentaria y zoonosis.

- 0915 - Autorización sanitaria de los establecimientos de tatuaje y piercing de la Región de Murcia.
- 1622 - Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Biocidas (ROESB).
- 1655 - Solicitud de informe sanitario de apertura de baños termales.
- 1656 - Sistema de información de zoonosis.
- 1662 - Autorización para traslado de restos mortales y cadáveres.
- 1754 - Inscripción en el Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos.
- 1834 - Notificación de torres de refrigeración y condensadores evaporativos.
- 1944 - Emisión de informes sanitarios en los proyectos de reforma, construcción o ampliación de piscinas de uso colectivo.
- 1957 - Certificación de datos vacunales.
- 1958 - Solicitud cambio domicilio en Registro Vacunas y otros programas de salud pública.
- 1959 - Solicitud de carné de donante de órganos y tejidos.
- 2087 - Obtención y renovación del carné de cuidador de piscinas de uso colectivo de la Región de Murcia
- 2101 - Obtención del carné de aplicador de plaguicidas de uso ambiental y de la industria alimentaria.
- 2252 - Solicitud de certificados sanitarios para exportación de productos alimenticios.
- 3118 - Subvenciones a entidades locales que desarrollen programas de prevención de drogodependencias.
- 3438 - Subvenciones a entidades sin ánimo de lucro que desarrollen programas de prevención de drogodependencias.
- 3598 - Subvenciones a entidades sin ánimo de lucro, organizaciones profesionales y corporaciones locales en programas relacionados con la prevención de la diabetes y la obesidad.
- 5443 - Acreditación de centros de formación y evaluación para la utilización de desfibriladores semiautomáticos externos.
- 5461 - Acreditación para la utilización de desfibriladores semiautomáticos externos.
- 5563 - Homologación de cursos de plaguicidas de uso ambiental y/o en industria alimentaria.
- 5724 - Autorización de laboratorios privados independientes de análisis de alimentos, aguas y bebidas
- 5962 - Declaración de centros que utilicen aparatos que emiten radiaciones UVA.
- 6284 - Emisión de informe sanitario a proyectos de construcción, ampliación o reforma de baños termales.
- 6302 - Autorización de entidades públicas o privadas para impartir cursos de formación para operadores de aparatos de bronceado artificial de uso público.
- 6304 - Autorización para impartir cursos para la obtención del carné de cuidador de piscinas de uso público.
- 6305 - Autorización para impartir cursos de formación para personal que realiza operaciones de mantenimiento h-sanitario de instalaciones de riesgo frente a la legionelosis.
- 6306 - Autorización de cisternas para el transporte del agua de consumo humano.
- 6307 - Solicitud de informe sanitario al proyecto de construcción de una nueva captación, conducción, estación tratamiento agua potable, red de abastecimiento, depósitos, etc.
- 6308 - Solicitud de informe de puesta en funcionamiento de una captación, conducción, ETAP, red de abastecimiento (con una longitud superior a 500 m) o depósito.
- 8082 - Subvenciones a asociaciones de madres y padres para financiar proyectos de escuelas de madres y padres en educación para la salud.
- 9542 - Comunicación de instalación de desfibriladores semiautomáticos externos.

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

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

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	Los usuarios serán atendidos de manera cortés por personal altamente cualificado y especializado, manteniéndose un nivel de satisfacción suficiente (valor 5 en la escala de 1 a 10).	(Número de entrevistas presenciales con nivel de satisfacción suficiente / Número de entrevistas presenciales realizadas) X100 = 100.
<b>2</b>	El tiempo máximo de espera en las instalaciones de la Dirección General, tras confirmar cita, no superará los 30 minutos.	Número mensual de personas atendidas en el plazo comprometido / Número de personas atendidas en el mes. (Información a obtener por encuesta al usuario).
<b>3</b>	Los procedimientos solicitados incluidos en la guía de servicios serán resueltos y comunicados al interesado en un plazo inferior del 10% del que tengan legalmente establecido en el 100 % de los casos.	(Número mensual de procedimientos resueltos y notificados en el plazo comprometido / Número de procedimientos resueltos y notificados en el mes) X100 = 100.
<b>4</b>	Conforme se vaya generando nuevos manuales y procedimientos relativos a la salud pública, los contenidos serán publicados en el plazo máximo de 3 días en <a href="http://www.murciasalud.es">http://www.murciasalud.es</a>	(Número mensual de manuales y procedimientos publicados en el plazo comprometido/ Número de manuales y procedimientos publicados en el mes) X100 = 100.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias, 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 <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>
- Los que recoge el título V, capítulo II, de la Ley 3/2003, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia (BORM nº 99, de 2 de mayo de 2003)
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

## NORMATIVA REGULADORA

### Normativa General:

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.
- Ley Orgánica 4/1986, de 14 de abril, de Medidas Especiales en Materia de Salud Pública.



**Normativa Específica:**

La normativa específica detallada puede consultarse en <http://www.murciasalud.es>.

**GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS**

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director General para la Salud Pública y Drogodependencia, 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 la ciudadanía, 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 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 al personal de la Dirección General 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, así como su solicitud, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

-PRESENCIAL: En las dependencias de la Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias.

-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.

Específicamente, a los teléfonos siguientes según el tema a considerar:

- Información sobre VIH/SIDA: 900706706. De 09:00-14:00 h.
- Información sobre Cáncer de Mama: 968366659. De 11:00-13:00 h.
- Información sobre Cáncer de Colón y Recto: 968362541 / 8896. De 9:00-11:00 h.
- Centro de Recursos de Promoción y Educación para la Salud: 968368938 / 968362038. De 09:00-14:00

-TELEMÁTICA: Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinente realizar para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios>, figura dicho servicio con el código 0867, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

En particular, según el tema a tratar:

- Correo electrónico Educación para la Salud: <mailto:edusalud@carm.es>
- Blog de Promoción y Educación para la Salud: <http://blogs.murciasalud.es/edusalud>

Así mismo, existe un portal denominado MURCIASALUD que informa sobre la organización sanitaria en nuestra Región, incluyendo un apartado específico para la Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias al que se tiene acceso a través de la dirección <http://www.murciasalud.es>

- Servicio de Promoción y Educación para la Salud: <http://www.eps.murciasalud.es/>
- Educación para la Salud en la Escuela: <http://www.murciasalud.es/pagina.php?id=97467&idsec=2476>
- Prevención del cáncer de mama: <http://www.murciasalud.es/pagina.php?id=118563&idsec=473>
- Prevención del cáncer de Colon y Recto: <http://www.murciasalud.es/pagina.php?id=123691>
- Estilos de vida saludables: <http://www.murciasalud.es/pagina.php?id=124189>
- VIH/Sida: <http://www.murciasalud.es/pagina.php?id=97025&idsec=2438>
- Tabaquismo: <http://www.murciasalud.es/tabaquismo>

-ESCRITA: Ante las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

## HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público en las dependencias de la Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias, será el siguiente:

- De lunes a viernes: de 09:00 h a 14:00 h.



## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

-**TELEFÓNICA**: Teléfono único de la Administración regional, 012, o también llamando al 968 36 20 00.

-**PRESENCIAL**: En las dependencias de la Dirección General de Salud Pública y Drogodependencias.

-**TELEMÁTICA**: 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:

Línea CIRCULAR 1 Parada 9002 Juan XXIII.

Línea CIRCULAR 3 Parada 9002 Juan XXIII.

Línea CIRCULAR 1 Parada 9151 Juan XXIII.

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

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