

2024

Memoria de actuaciones

sac:

Servicio de Atención Ciudadana
Región de Murcia

27/10/2025 13:31:50

HERNANDEZ GONZALEZ, JOSÉ DAVID

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f1cc5e4e-b330-28ca-a542-00505696b280





Índice

I. Introducción: Competencias del Servicio de Atención al Ciudadano.	4
II. Canales de atención a la ciudadanía y otros servicios en la materia.	5
III. Elaboración del Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía: Proceso participativo.	8
IV. Oficinas de atención presencial.	11
V. Registro electrónico único de la CARM.	14
a) Registro de entrada.	14
b) Solicitudes recibidas a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR). ...	18
c) Registro de salida.	19
VI. Procedimientos más demandados.	21
VII.- Servicios de Respuesta Inmediata (SERI).	23
VII.A. SERI ofrecidos en Oficinas dependientes de los Ayuntamientos de la Región de Murcia y en las OAMR dependientes de la Administración Regional:	25
a) Expedición y Renovación del Título de Familia Numerosa.	25
b) Renovación de la demanda de empleo.	28
c) Expedición de licencias de caza y pesca fluvial.	28
VII.B. SERI ofrecidos de manera exclusiva en las OAMR de la Administración Regional:	29
a) Expedición de licencias de pesca marítima.	29
b) Inscripción en el Sistema CI@ve permanente.	30
c) Apoderamiento de la representación ante las Administraciones Públicas.	31
d) Acceso a expedientes y entrega de certificados en materia de política social.	32
VIII.- Actuación mediante Funcionario Habilitado.	33
IX. Digitalización de documentos y expedición de copias auténticas: ERAPAPEL.	34
X. Canal telefónico: Teléfono 012	36
XI. Nuevos canales de atención: Chatbot, Whatsapp, telegram, IVR y redes sociales.	40
XII. Nuevos canales de atención: Atención mediante videollamada- OVAC.	42
XIII.- Gestión del Portal de cita previa:	44
XIV.- Gestión de quejas y sugerencias y peticiones de información diferida.	47
XV.- Gestión de la Guía de Procedimientos y Servicios.	52

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f1f5c5e4e-b330-28ca-a542-00505696b280

27/10/2025 13:31:50
 HERNANDEZ GONZALEZ, JOSÉ DAVID





XVI. Aprobación de formularios específicos en sede electrónica.....	56
XVII. Gestión del Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.....	60
XVIII. Actuaciones en materia de accesibilidad:	62
XIX. Atención multilinguaje y a personas con discapacidad auditiva.	65
XX. Actuaciones en materia de atención a personas mayores: Plan +60.....	66
XXI. Actuaciones en materia de participación ciudadana.	68
XXII. Valoración de los Servicios de Atención al Ciudadano.	70
XXIII. Distribución de las notificaciones y comunicaciones electrónicas remitidas a la Administración General de la CARM a través de la Dirección Electrónica Habilitada Única:.....	74
XXIV.- Recogida, transporte, clasificación y entrega de documentos mediante sistema de valijas y paquetería.	78
XXV.- Actuaciones de fomento de la atención a la ciudadanía.....	81
XXVI. Mejora de la comunicación interna.	82
XXVII. Actualización de la información web en materia de atención al ciudadano.	84
XXVIII. Gestión de aplicaciones y resolución de incidencias.	88
XXIX. Renovación del mobiliario y adquisición de tablets para firma biométrica.	90
XXX. Resumen ejecutivo.	91
XXXI. Principales retos detectados y propuestas de mejora.....	94

27/10/2025 13:31:50
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros.
 Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificar-documentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-ffcc5e4e-b30a-28ca-a542-00505696b280

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID





I. Introducción: Competencias del Servicio de Atención al Ciudadano.

El Decreto n.º 179/2024, de 12 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital establece que le corresponden a la Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios, en materia de atención a la ciudadanía, las siguientes funciones:

- a) La elaboración y desarrollo de programas de atención, información y asistencia a la ciudadanía a través de los distintos canales disponibles, en coordinación con las restantes consejerías, así como con otras administraciones públicas.
- b) El registro, distribución y reparto de documentos, así como la gestión de procedimientos de tramitación inmediata, a través de los sistemas de carácter corporativo desarrollados a tal fin.
- c) La gestión del sistema de quejas y sugerencias de los ciudadanos respecto de los servicios públicos de la Administración Regional.

Para el desarrollo de estas funciones, y de acuerdo con el Decreto nº 32/2006, de 21 de abril, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda, el **Servicio de Atención al Ciudadano** (en adelante SAC) es la unidad a través de la que la citada Dirección General ejerce sus competencias en materia de información y atención a la ciudadanía; registro y distribución de documentos; sistema de quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información; gestión de los procedimientos de tramitación inmediata; así como la coordinación de estas funciones con el resto de departamentos de la Administración Regional.

Se trata de un servicio de carácter horizontal que proyecta sus competencias de manera transversal sobre las diferentes consejerías y organismos de la Administración regional, y cuyo funcionamiento afecta de manera directa a la calidad que percibe la ciudadanía acerca de los servicios y procedimientos que la CARM presta.





II. Canales de atención a la ciudadanía y otros servicios en la materia.

De acuerdo con el Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, la Administración Regional dispone de los siguientes canales de atención:

a) **Canal de Atención Presencial**, mediante las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Administración Regional. Estas Oficinas se clasifican en:

1. **Oficinas de Asistencia en Materia de Registros** (en adelante **OAMR**): Dependientes del SAC proporcionan una atención próxima a la ciudadanía, compuesta por 11 oficinas repartidas por diversos municipios (Murcia, Cartagena, Lorca, Santomera, Calasparra, Cieza y Yecla) que son las encargadas de facilitar a la ciudadanía la información y orientación sobre trámites, procedimientos y servicios de la Administración General de la CARM, la presentación y registro de escritos y solicitudes dirigidas a cualquier Administración pública, así como los trámites de respuesta inmediata y demás funciones que tienen encomendadas de acuerdo con su clasificación.

Junto con las OAMR de la propia Administración Regional que dependen directamente del Servicio de Atención al Ciudadano, coexisten **Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de los Ayuntamientos** que prestan servicios y trámites de respuesta inmediata de la CARM, cuya prestación es coordinada por el SAC.

2. **Oficinas Especializadas**: En ciertos ámbitos de actuación administrativa específicos, y dependiendo de las diferentes Consejerías y Organismos Públicos de la CARM, existen otras 97 oficinas especializadas (ATRM, IMAS, SEF, SMS, etc.) donde las personas interesadas pueden obtener información especializada y realizar trámites en procedimientos dentro de su ámbito competencial.

La localización, horarios y servicios que presta cada oficina se encuentran publicados en la **Sede Electrónica de la Administración Pública de la CARM**.

b) **Canal de Atención Telefónica**: mediante el teléfono 012 o 968362000, coordinado por el SAC, se proporciona a la ciudadanía información sobre procedimientos, trámites, convocatorias y servicios que se prestan en la Administración regional, en horario continuado de lunes a viernes, de 8:30 a 20:00 horas.

c) **Canal de Atención Electrónica o Telemática** en Internet –**sede electrónica**–, a través del portal corporativo de internet **sede.carm.es**, portal en el que la ciudadanía dispone de un espacio interactivo independiente a través del cual se pueden realizar de manera telemática,





previa identificación mediante DNIe, CI@ve y/o Certificado digital, diferentes trámites con la Administración Regional, tales como acceder a las carpetas ciudadana y empresarial, así como a otros servicios como la pasarela de pagos, el servicio de validación de documentos y de firmas y certificados electrónicos (VALIDe) o al punto general de entradas de facturas electrónicas (FACe).

Canales de atención a la ciudadanía



Al margen de los canales señalados, en materia de atención a la ciudadanía la Comunidad Autónoma presta algunos servicios como los que se señalan a continuación y de los cuales se facilitará información en diferentes apartados de esta memoria:

- [Cita Previa](#), facilitando la realización de trámites en el día y horario elegidos por cualquier persona interesada.
- [Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM](#), mediante la que pueden obtener información acerca de los procedimientos y servicios de la Administración regional.
- **Registro Electrónico Único** de la CARM (REU). El SAC coordina la actividad de registro de toda la Administración regional, consistente en la recepción, y posterior remisión al órgano competente, de los escritos y solicitudes de la ciudadanía.
- **Servicios de respuesta inmediata**, a través de los que puede solicitar y obtener en el mismo acto, determinados trámites y certificados de la Administración regional (Renovación de la demanda de empleo, expedición y/o renovación del título de familia numerosa, expedición y/o renovación de licencias de caza, etc.).
- **Registro de Funcionarios Habilitados**, mediante el que funcionarios habilitados de la Administración regional pueden realizar trámites en cualquier procedimiento en nombre de las personas interesadas.
- [Registro Electrónico de Apoderamientos](#), para la inscripción, comprobación y consulta de los apoderamientos realizados para actuar en nombre de otras personas.





- **Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía**, que posibilita la realización de trámites mediante servicio de videollamada, evitando desplazamientos innecesarios a las oficinas para ello por parte de los ciudadanos.
- [Quejas, sugerencias y felicitaciones](#), como cauce a través del cual los ciudadanos colaboran en la mejora de la calidad de los servicios prestados por la CARM.
- **Peticiones de información** diferida, coordinando la proporción de información especializada y particular solicitada por los ciudadanos.

27/10/2025 13:31:50

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f1cc5e4e-b330-28ca-a542-00505696b280





III. Elaboración del Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía: Proceso participativo.

Durante el año 2024, se han realizado o promovido desde el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) las actuaciones tendentes a la aprobación del Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. En este sentido, si bien hay que señalar que este Plan ha sido aprobado mediante **Acuerdo de Consejo de Gobierno de 30 de enero de 2025**, conviene, en atención a su importancia, incluir un punto destacado destinado al mismo en esta Memoria relativa al ejercicio 2024, pues su proceso de elaboración, impulso y tramitación integral se desarrolló a lo largo de 2024.

Este Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, Implica2, nace, alineado con el Plan Estratégico de la Región de Murcia 2022-2027, con el principal propósito de orientar las actuaciones a desarrollar durante el periodo 2025-2027 por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), en colaboración con el resto de departamentos de la Administración regional, y supone un auténtico cambio de modelo en la gestión de la atención a la ciudadanía, ya que se orienta hacia la omnicanalidad y la atención 360, con el objetivo de proporcionar una atención proactiva, centrada en las necesidades de la ciudadanía y respetuosa con sus demandas, garantizando el derecho a entender y una experiencia satisfactoria en el acceso y relación con la Administración Regional.

Su ejecución persigue el objetivo fundamental de proporcionar un servicio eficiente y de fácil uso, a través del cual la ciudadanía tenga una experiencia satisfactoria en el acceso y relación con la Administración regional.

Puede accederse al documento completo del Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía de la Región de Murcia, así como a su resumen ejecutivo en el siguiente enlace: [Sede electrónica de la Administración Pública de la C.A.R.M. - Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía](#).

En relación con su tramitación, para su formulación e implementación de este Plan, se realizó durante el mes de junio de 2024 un [proceso de participación ciudadana](#), contemplado en el Reglamento de Participación Ciudadana como uno de los instrumentos preferentes de participación, al objeto de recabar aportaciones de esta y de las entidades ciudadanas que favorecieran la identificación de propuestas y la incorporación de medidas concretas al Plan.

En este proceso ha sido relevante la participación del personal empleado público que desarrolla sus funciones en materia de atención a la ciudadanía, como motor del proceso de cambio del

27/10/2025 13:31:50
HERNANDEZ GONZALEZ, JOSÉ DAVID
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f5c5e4e-b330-28ca-0542-0050569b6280





servicio en el que se integran y principal fuente de conocimiento y experiencia práctica en la materia.

A través de la plataforma de participación ciudadana de la CARM, se recabaron opiniones, propuestas y sugerencias de la ciudadanía, personal de los servicios centrales del Servicio de Atención al Ciudadano, personal de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, personal de los distintos departamentos de la Administración regional, agentes de la plataforma 012, la sociedad civil y los expertos en la materia a través de una **fase de consulta pública** mediante cuestionario telemático. En esta consulta pública han participado **139 ciudadanos y 2 entidades**. Como resultado de esta participación se han realizado un total de **170 aportaciones** al Plan, de las cuales el 67% han sido estimadas total o parcialmente.

Resultado de todo este proceso, surge Implica2, que se estructura en cuatro líneas estratégicas de actuación centradas en la atención, la calidad, la innovación y el gobierno abierto, la difusión y la colaboración. Estas líneas estratégicas se desglosan en objetivos estratégicos a cuya consecución se dirigen las **37 medidas** previstas. De entre ellas, destacan:

- Garantizar la atención centrada en las personas, adaptada a necesidades específicas de colectivos vulnerables como personas mayores, personas con discapacidad o cualquier persona con dificultades con el idioma, en lectoescritura o comprensión lectora, a través de medidas tales como la atención preferente en determinados tramos horarios; la prestación de un servicio de intérprete de lengua de signos o de un servicio de traducción hasta en 14 idiomas, o la formación y capacitación en el uso de la sede electrónica a colectivos afectados por la brecha digital.
- Implantar Oficinas universales y accesibles, adaptadas en parámetros de accesibilidad física, sensorial y cognitiva, garantizando el acceso a los servicios de atención a la ciudadanía a cualquier persona en igualdad de condiciones.
- Mejorar la accesibilidad cognitiva, garantizando el derecho a entender la información administrativa puesta a disposición de la ciudadanía a través de la sede electrónica, así como los documentos administrativos que les sean remitidos, desarrollando, asimismo, vídeos explicativos sobre procedimientos y servicios más demandados.
- Potenciar la Oficina Virtual de Atención al Ciudadano, como punto de atención a la ciudadanía por videoconferencia segura que evite desplazamientos innecesarios a los ciudadanos.





- Garantizar la atención omnicanal a través de nuevos canales de atención mediante servicios de mensajería como Telegram, Whatsapp, Webchat y redes sociales como Facebook e Instagram.
- Incorporar la inteligencia artificial en el sistema de atención multicanal 012 a través de Chatbot y el Sistema de Voz Interactiva (IVR).
- Impulsar la figura de los funcionarios habilitados, para la realización de trámites en nombre de personas interesadas con dificultad de acceso a la administración electrónica, de forma que aquellos puedan, en su nombre, presentar escritos y solicitudes, recibir notificaciones, efectuar pagos, etc.
- Facilitar el contacto con la Administración regional a través del servicio de llamada para que agentes del teléfono 012 contacten con el ciudadano en el teléfono y tramo horario solicitado.
- Ampliar los servicios de respuesta inmediata, a través de los cuales los ciudadanos pueden obtener de forma inmediata la licencia de caza y pesca; obtener o renovar el título de familia numerosa; obtener diferentes certificados de la CARM, o acceder al contenido de notificaciones electrónicas.
- Implantar la firma biométrica manuscrita en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de forma que se facilite y agilice la realización de trámites presenciales.
- Mejorar el lenguaje administrativo de la Guía de Procedimientos y Servicios.
- Desarrollar un portal de atención a la ciudadanía que facilite la información y acceso a todos los trámites y servicios de la Administración Regional así como un sistema de gestión de avisos sobre procedimientos y trámites de interés.





IV. Oficinas de atención presencial.

Una vez analizados los diferentes canales de atención existentes, y sentada la planificación de medidas a ejecutar por el Servicio, debemos centrarnos en primer lugar en esta Memoria en analizar su canal presencial y los diferentes servicios que presta el mismo. Como se señaló, este canal presencial canaliza su atención a través de Oficinas de Atención al Ciudadano propias (las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros) y, dependientes de otras consejerías y organismos (Oficinas especializadas).

En relación con estas Oficinas el artículo 31 del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, determina que, para garantizar los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas, la Consejería competente, mediante orden, publicará anualmente en el Boletín Oficial de la Región de Murcia el listado de oficinas de atención al ciudadano, que especificará la localización y horario de apertura de cada una de ellas, determinando si son generales o especializadas, e indicando, en este último caso, su ámbito competencial.

La necesidad de actualizar esta información, y de dar cumplimiento, asimismo, a lo dispuesto en el artículo 16.7 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que señala que la relación de oficinas en las que se asiste al ciudadano para la presentación electrónica de documentos debe ser pública y estar actualizada, se realizó por el SAC una intensa labor de coordinación de la información de las diferentes Oficinas de la CARM, recabando de las diferentes consejerías y organismos públicos la actualización de la información de sus oficinas relativa a ubicación, horario y servicios.

Esta labor culminó con la aprobación de la **Orden de 16 de septiembre de 2024** de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, por la que se hace **pública la relación de oficinas de atención al ciudadano** de la Administración Pública de la Región de Murcia y se establece la localización y horario de apertura de cada una de ellas ([Boletín Oficial de la Región de Murcia](#)).

Publicada esta Orden, se procedió por parte del SAC a la realización de los cambios procedentes tanto en la información existente de cada una de estas oficinas en la sede electrónica de la CARM, como en otras plataformas como DIR3 a las que se hará referencia en otro apartado de esta Memoria.

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID
27/10/2025 13:31:50
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f9c5e4e-b330-28ca-a542-00505696b280





Así, por lo que se refiere a las Oficinas de carácter general, durante la mayor parte de 2024 la Administración Regional ha dispuesto de **13 Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR)**, dependientes del Servicio de Atención al Ciudadano, 7 en Murcia y 6 en otros municipios de la Región. Son las siguientes:

- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Infante - Registro General CARM.
- Oficina Especializada y de Asistencia en Materia de Registros Educación.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Teniente Flomesta.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Juan XXIII.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Santoña.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Calasparra.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Cartagena - Edif. Admtvo. Foro.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Cieza.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Lorca.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Santomera.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Yecla.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros San Cristóbal.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros La Fama 3.

Al respecto, una de las medidas previstas en el Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia mencionado, es procurar un **mejor dimensionamiento de las OAMR existentes** en la CARM, de forma que se garantice una atención de calidad a la ciudadanía mediante oficinas funcionales que concentren mayor número de efectivos y permitan prestar con mayor calidad más y mejores servicios. Como consecuencia de ello, desde el SAC y tras un profundo análisis, en aplicación de los principios de economía, eficacia y eficiencia en la asignación de recursos, se ha procedido a la supresión de las dos últimas OAMR señaladas (San Cristóbal y La Fama 3, ambas en Murcia) procediendo a reasignar sus efectivos a las restantes OAMR de la ciudad de Murcia, viendo reducido el **número de OAMR en la actualidad a 11**.

Por lo que hace referencia a las Oficinas especializadas, dependientes de otras Consejerías, Organismos Públicos y otras entidades del Sector Público, la Administración Regional cuenta, además, con **87 Oficinas de Información y Tramitación Especializada (OCAE)** y 1 Oficina de Asistencia en Materia de Registros del SMS:

- 6 Oficinas de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social.





- 1 Oficina Especializada y de Asistencia en Materia de Registros Educación.
- 5 Oficinas de la Consejería de Salud.
- 1 Oficina de la Dirección General de Movilidad y Transportes
- 1 Oficina del Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM).
- 34 Oficinas de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM).
- 26 Oficinas del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF).
- 3 Oficinas de Información Especializada del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) Juan XXIII, Greco y Alonso Espejo.
- 1 Oficina de la Dirección General de Presupuestos y Fondos Europeos (Caja de Depósitos).
- 16 Oficinas del Sector Público Regional (11 del SMS, 2 del INFO, 1 del ICA, 1 de ESAMUR y 1 del ITREM).
- 1 Oficina de Información Especializada de Vivienda.
- 1 Oficina de Información Especializada del Centro de Documentación e Información (CEDI).
- 1 Oficina de Información Especializada del Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia (ICREF).
- 1 Oficina de Información Especializada Europea Direct Región de Murcia.
- 1 Oficina de Información Especializada de Menor y Familias.
- 1 Oficina de Información Especializada de Movilidad Internacional y Turismo-Joven (OMIT).
- 2 Oficinas de Información Especializada Fondos Next Generation.

Junto con ello se ha actualizado en la mencionada Orden, así como en la sede electrónica la información con la relación de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de los diferentes Ayuntamientos de la Región que prestan servicios y trámites de respuesta inmediata de competencia de la Administración Regional.

Una vez analizado este canal debemos centrarnos en los siguientes puntos de esta Memoria en los datos e información de las principales actuaciones que se realizan en estas Oficinas, comenzando, en primer lugar, con uno de sus principales cometidos, el registro de las solicitudes y escritos por parte de los interesados.





V. Registro electrónico único de la CARM.

La referida Ley 39/2015, en su artículo 16.1, determina que cada administración dispondrá de un **Registro Electrónico General** en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo, organismo público o entidad, vinculados o dependientes, correspondiendo a las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros la digitalización y la anotación en este Registro Electrónico General de las solicitudes, escritos y comunicaciones en papel que se presenten o sean recibidos en éstas y se dirijan a cualquier órgano, organismo público o entidad de derecho público de cualquier Administración pública.

Por su parte, en nuestro ámbito, el artículo 32 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, prevé que, para la debida constancia de cuantos escritos o comunicaciones se reciban o se expidan por la Administración regional, existirá un **sistema unificado de registro** que contará con las unidades necesarias para hacer real y efectivo el principio de proximidad a los ciudadanos. Este **registro electrónico único** para la recepción y remisión por medios electrónicos de cualesquiera solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos y actuaciones de la competencia de la Administración pública de la Región de Murcia fue creado mediante el artículo 55 del Decreto nº 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que dispone su integración en la sede electrónica de la CARM.

Desde el **SAC se coordina la actividad de registro de toda la Administración Regional**, siendo el responsable funcional de la aplicación corporativa existente **REGISTR@-RM**, de las altas y bajas de todo el personal que tiene acceso a sus diferentes módulos, así como de la resolución de incidencias que se plantean en relación con su actividad, y de sus nuevos desarrollos. Esta labor es realizada tanto en relación con el registro de entrada de documentos, como en relación con el registro de salida de aquellos. Analizamos a continuación los datos de ambos en los siguientes epígrafes:

a) Registro de entrada.

A este respecto, y por lo que se refiere al **REGISTRO DE ENTRADA**, los escritos de los interesados en procedimientos de la CARM se reciben en el Registro Electrónico Único desde dos canales principales:





- **Presencial**, para las personas físicas que acuden a las **Oficinas de Atención al Ciudadano** a presentar sus escritos. A través de estas Oficinas presenciales también se reciben, mediante el **Sistema de Intercambio Registral (en adelante SIR)**, aquellos escritos que se presentan en las Oficinas de otras Administraciones Públicas, así como los que son presentados en la Sede Electrónica de la Administración General del Estado.
- **Electrónico**, para las personas jurídicas (empresas, asociaciones, etc.) y demás sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, así como para las personas físicas (ciudadanía) que voluntariamente eligen este canal electrónico para formular sus solicitudes en la **sede electrónica de la CARM**.

De los escritos y solicitudes que los interesados (personas físicas) presentan en las **Oficinas presenciales**, tanto para iniciar los procedimientos como en cualquier otro trámite, se deja constancia en una base de datos informatizada, devolviendo todos los documentos a los interesados. Para ello, los funcionarios de las Oficinas, con carácter general han de:

- Revisar la información que sobre el procedimiento que se pretende presentar consta en la Guía de Procedimientos y Servicios (GSE) para verificar y, en su caso, informar a los presentadores de los requisitos y plazos, y de los documentos ausentes.
- Digitalizar las solicitudes y los documentos, por tipología documental, obteniendo, según proceda, copia electrónica auténtica o no auténtica de los mismos.
- Dar entrada de estas solicitudes en la aplicación de registro y remitir a través de ella la documentación a los órganos responsables de su tramitación.

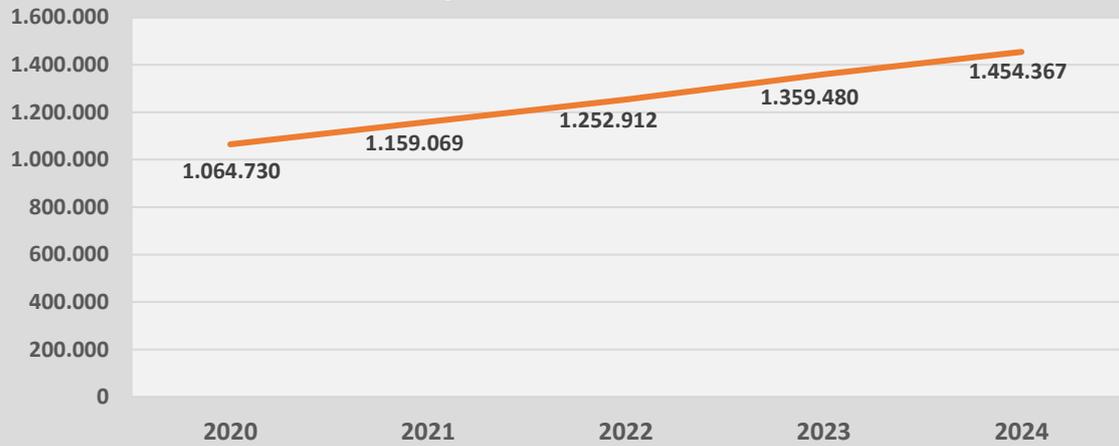
En el **año 2024 se han recibido 1.454.367 escritos y solicitudes** con destino a los distintos centros directivos de la Administración Regional. De estas solicitudes gran parte corresponden a solicitudes presentadas **en la sede electrónica (1.029.250)**. En las **Oficinas de Atención Presencial de la CARM se han recibido 425.117 solicitudes**.

En relación con la evolución anual de las solicitudes presentadas a la Administración Regional a través de sus diferentes canales debemos señalar que las **solicitudes presentadas no dejan de crecer**. Así, en el siguiente gráfico se muestra la evolución del número de escritos y solicitudes recibidas desde el año 2020, donde se aprecia un aumento sostenido anual cercano a **100.000 nuevas solicitudes cada año**.



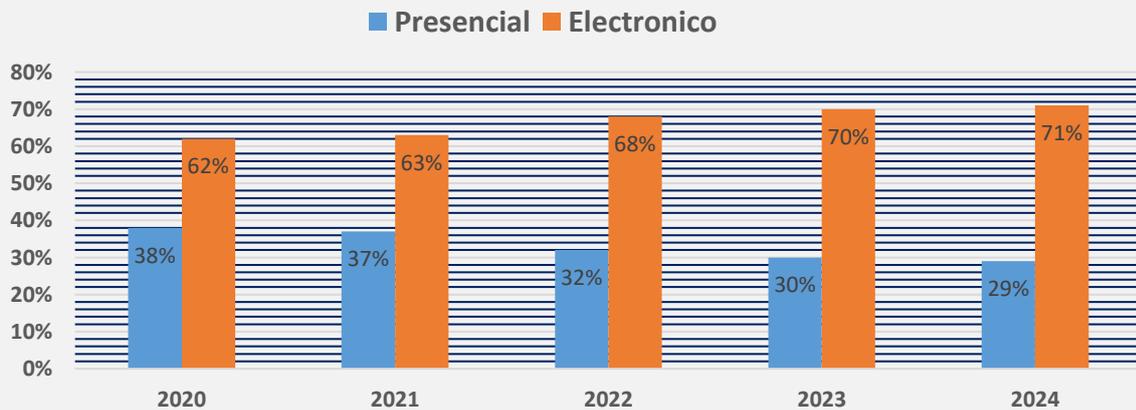


Escritos y solicitudes recibidas



Si analizamos la información por canales de entrada, podemos concluir que, desde el año 2020 se observa la tendencia sostenida que consolida al **canal electrónico como el más utilizado**.

Evolución de solicitudes por canal de entradas



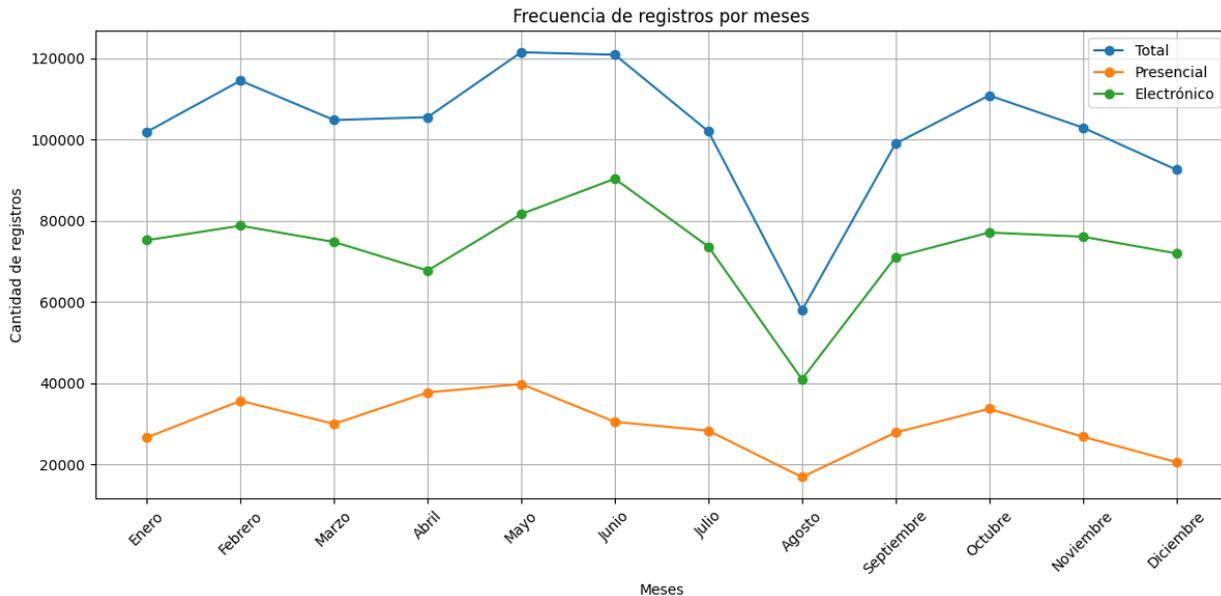
Si bien la preferencia por la presentación electrónica tuvo su origen en la pandemia auspiciada por el cierre de las oficinas presenciales, se confirma esta tendencia en el **uso de la Sede Electrónica como medio preferente para relacionarse con la CARM**, así como para la realización de los trámites y presentación de solicitudes por parte de la ciudadanía, suponiendo en el **último trienio el 70% del total de las solicitudes presentadas**.

27/10/2025 13:31:50
HERNANDEZ GONZALEZ, JOSÉ DAVID
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f1cc5e4e-b330-28ca-0542-00505696b280





Es interesante a estos efectos conocer la **frecuencia de uso mensual** de ambos registros por parte de los ciudadanos y empresas, de la que da cuenta el siguiente gráfico, en el que, lógicamente, se aprecia un descenso acusado en el periodo estival, así como a final de año.



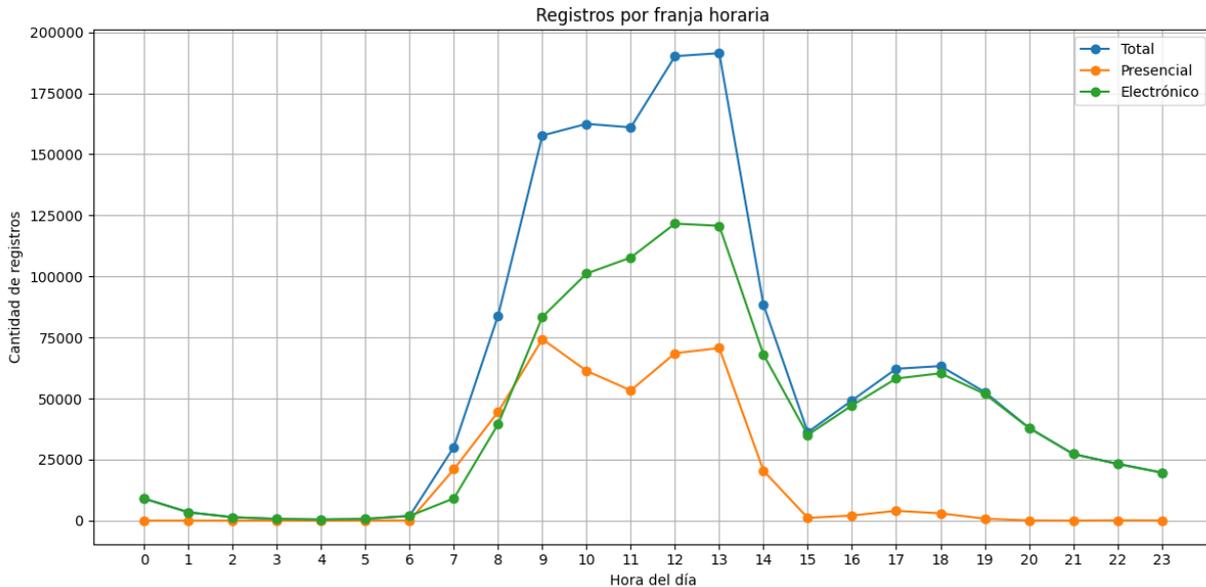
La **media de registros mensuales** es de **116.673 solicitudes**, superando los registros presenciales realizados por las **Oficinas** las **35.000** solicitudes.

Con respecto a los registros presentados **en función del día** de la semana, los ciudadanos presentan **más solicitudes los primeros días de la semana**, reduciéndose progresivamente esta circunstancia conforme avanza la semana. Algo parecido sucede si analizamos los registros presentados **por franja horaria**, **destacando** las horas centrales del día, de **9 a 13** horas, disminuyendo drásticamente a partir de esa hora, y recuperando actividad en las horas centrales de la tarde en relación con el registro en la sede electrónica.

27/10/2025 13:31:50
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-frc5e4c-b330-28ca-0542-00505696b280

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID





Por otra parte, una de las labores de los funcionarios de las Oficinas en relación con estas operaciones de registro, es la **digitalización de cada uno de los documentos** que se **acompañan a la solicitud**, por lo que interesa conocer el número de documentos adjuntos a los diferentes registros. En este sentido, es necesario señalar que el número de adjuntos asociados a todos los registros (tanto presenciales como en sede electrónica) ha sido en el año 2024 de **2.667.410 documentos**. No obstante, para conocer el número de documentos digitalizados en las diferentes **Oficinas de atención presencial** en la Administración Regional debemos centrarnos en los adjuntos vinculados a registros realizados presencialmente en Oficinas, cuyo número ha sido de **846.700 documentos**.

b) Solicitudes recibidas a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR).

Centrándonos en el registro presencial, que, como señalamos, es uno de los principales cometidos de las Oficinas de Atención Presencial de la CARM, ya indicamos que en las Oficinas se han recibido a lo largo de 2024 un total de 425.117 solicitudes.

De las anteriores solicitudes, **140.270 han sido presentadas** por los interesados en oficinas de registro de otras Administraciones Públicas o en la Sede electrónica del Estado y se han recibido **mediante el Sistema de Interconexión de Registros**.

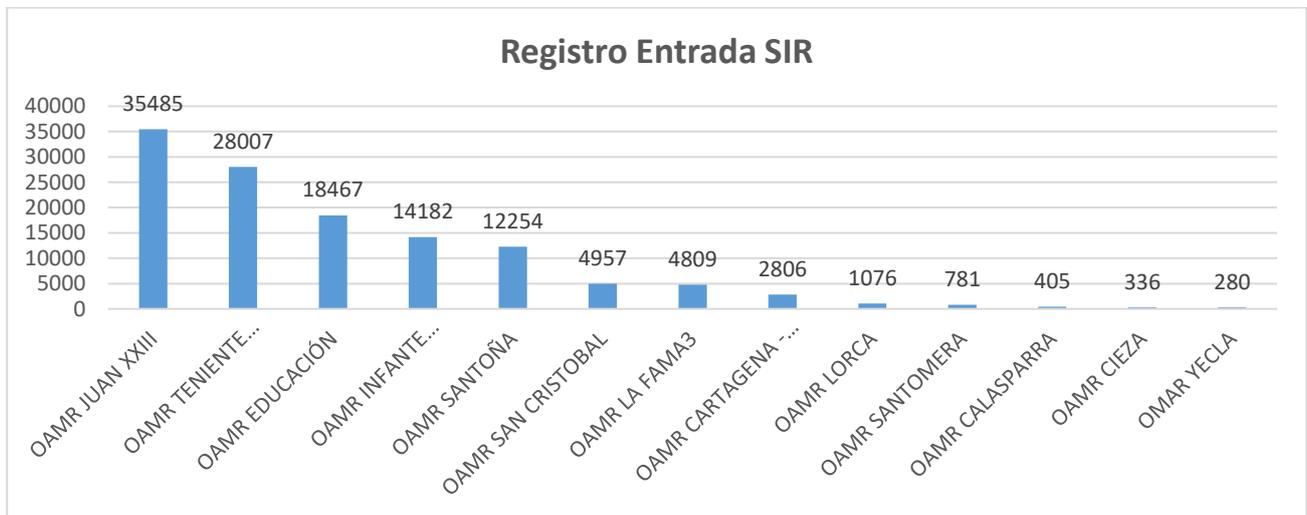
El **Sistema de Interconexión de Registros (SIR)** es la infraestructura básica que permite el intercambio de asientos electrónicos de registro entre las Administraciones Públicas de forma





segura, independientemente de la aplicación de registro que cada una de ellas utilice, y en el que todas se encuentran integradas, de forma que en cualquier oficina de registro de España los ciudadanos pueden registrar escritos dirigidos a cualquier órgano de cualquier Administración Pública (Estado, CC.AA, Entidades Locales, etc.), eliminando el tránsito de papel entre todas ellas gracias a la generación de copias auténticas electrónicas de la documentación presentada en los asientos de registro.

Para ello desde el SAC se han definido en el **Directorio Común de las Administraciones DIR3** las **relaciones de intercambio** para cada una de las Oficinas, realizando un reparto entre oficinas de las solicitudes que han sido presentadas fuera de la CARM pero han sido dirigidas a los diferentes órganos de la Administración Regional, encargándose cada una de ellas de la aceptación de los intercambios registrales de las consejerías y centros directivos que tienen asignados. Las solicitudes presentadas por los interesados en registros de otras Administraciones diferentes al de la CARM y recibidas vía SIR tramitadas por cada una de las Oficinas son las que se reflejan en el siguiente gráfico:



c) Registro de salida.

El SAC coordina, asimismo, el **REGISTRO DE SALIDA** de los documentos administrativos (notificaciones administrativas principalmente) que, desde la Administración Regional, se comunican a la ciudadanía y empresas, así como documentos administrativos que se trasladan a otras Administraciones Públicas), cursándose por este Servicio las altas y bajas de nuevos usuarios en relación con este registro de salida, así como las incidencias que se producen en su utilización.





Con respecto a este **registro de salida**, en el año 2024 se realizaron en la Administración Regional un total de **1.707.122 registros de salida**, cifra muy parecida pero ligeramente inferior a las salidas de los dos años precedentes. Estas salidas se realizan, principalmente, a través de aplicaciones informáticas que enlazan con el registro electrónico, por lo que las **salidas presenciales** realizadas por un funcionario en este caso son minoría (50.740 frente a 1.626.650, escasamente un 3%).

27/10/2025 13:31:50

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f1cc5e4e-b330-28ca-a542-00505696b280





VI. Procedimientos más demandados.

Analizados los datos globales de solicitudes presentadas en Oficinas presenciales y a través de la sede electrónica, resulta interesante analizar la información de los procedimientos más demandados, esto es, **¿qué procedimientos tuvieron más solicitudes en 2024?**

Nos centraremos en primer lugar en los **10 procedimientos más usados por los ciudadanos en las oficinas presenciales:**

Solicitudes	Procedimiento	Órgano	Nombre del procedimiento
32.890	698	D.G. Pensiones, valoraciones y programas de inclusión (IMAS)	Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad
29.287	7402	D.G. Pensiones, valoraciones y programas de inclusión (IMAS)	Solicitud inicial y/o revisión de grado de dependencia y reconocimiento del derecho a las prestaciones del Sistema
12.481	855	D.G. Pensiones, valoraciones y programas de inclusión (IMAS)	Declaración anual de perceptores de prestaciones no contributivas: Pensiones no contributivas (PNC), Fondo de asistencia social (FAS) y Prestaciones Sociales y Económicas para Personas con Discapacidad (antigua LISMI). Regularización de importes percibidos
7.563	4143	Dirección General de Producción Agrícola, Ganadera y Pesquera	Comunicación previa de quema de restos de poda para pequeñas y microexplotaciones agrarias
7.028	582	D.G. Pensiones, valoraciones y programas de inclusión (IMAS)	Ayudas individualizadas a personas con discapacidad
6.998	668	D.G. Familias, infancia y conciliación	Reconocimiento y/o Renovación del título de Familia Numerosa
6.801	1664	Servicio de gestión de recursos de otros entes (ATRM)	Domiciliación bancaria de tributos de vencimiento periódico y notificación colectiva
6.650	484	Servicio regional de empleo y formación (SEF)	Becas o ayudas a la formación
6.371	589	D.G. Pensiones, valoraciones y programas de inclusión (IMAS)	Ayudas económicas para personas mayores
6.100	3119	Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)	Cambios en los datos básicos de la Ficha Social Única, que tiene el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) y/o la Consejería con competencias en materia de Servicios Sociales, para la tramitación de todos sus procedimientos





Por su parte, los **procedimientos más utilizados en la sede electrónica** por los ciudadanos, empresas y otros obligados a relacionarse electrónicamente han sido los siguientes:

Solicitudes	Procedimiento	Órgano	Nombre del procedimiento
26.116	1195	Servicio de gestión de recursos de otros entes (ATRM)	Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana
23.996	3284	Servicio Gestión Tributaria (ATRM)	Modelo 620. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados. Transmisiones de determinados medios de transporte usados
23.389	3284	Servicio Gestión Tributaria (ATRM)	Modelo 620. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados. Transmisiones de determinados medios de transporte usados
21.180	19	D.G. Energía y Actividad Industrial y Minera	Registro de instalaciones eléctricas de baja tensión
20.068	1195	Servicio de gestión de recursos de otros entes (ATRM)	Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana
19.435	411	D.G. Energía y Actividad Industrial y Minera	Registro de Certificados de Eficiencia Energética de Edificios
15.941	607	D.G. Función Pública y Diálogo Social	Acciones formativas de la escuela de formación e innovación de la administración pública (EFIAP) solicitables por el personal empleado público
15.445	1895	D.G. Recursos Humanos, Planificación Educativa e Innovación	Oposiciones al cuerpo de profesores de secundaria y otros cuerpos.
13.857	1527	Servicio de Recaudación (ATRM)	Embargo de sueldos, salarios y pensiones
12.464	2120	D.G. Función Pública y Diálogo Social	Pruebas Selectivas y Listas de Espera derivadas de las mismas del Sector Administración y Servicios

Como se aprecia, hay **diferencias materiales** sustanciales en las diferentes tablas. Así, mientras las **solicitudes presenciales en Oficinas se centran** principalmente en **procedimientos de índole social** vinculados con discapacidad, dependencia, prestaciones no contributivas, familia numerosa o personas mayores, los procedimientos **más demandados en la sede electrónica** se concentran, por el contrario, en cuestiones de **naturaleza tributaria**, de **industria** y en materia de **función pública**.

27/10/2025 13:31:50
HERNANDEZ GONZALEZ, JOSÉ DAVID
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-fc5c4e-b330-28ca-0542-00505696b280





VII.- Servicios de Respuesta Inmediata (SERI).

Tras analizar la actividad de registro de las Oficinas, debemos centrarnos en la información de los servicios de respuesta inmediata que se prestan en aquellas.

Sobre estos servicios, el artículo 18 del Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, denominado “**Tramitación inmediata de solicitudes**” establece que *“las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano podrán resolver de forma inmediata y en el mismo acto y momento en que se formulen por los ciudadanos, las solicitudes de actuación administrativa respecto de aquellos procedimientos administrativos y en la forma que se establezca en la correspondiente encomienda de gestión, delegación interorgánica de competencias u otras formas de traslación del ejercicio de competencias admitida en Derecho. La actuación será comunicada en el mismo acto al interesado, debiendo dejar constancia en la base de datos utilizada para realizarla, de la identidad del interesado, del contenido de la solicitud formulada, de su fecha y de la naturaleza y alcance de la actuación realizada. Cuando se utilicen medios electrónicos para formular la solicitud y se trate de actuaciones automatizadas, se respetarán igualmente las previsiones de la norma que regula el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.”*

De la misma forma, señala este Decreto que *“a través de la sede electrónica www.carm.es se podrá consultar un listado de las unidades y dependencias administrativas que ofrecen esta modalidad de servicio, con indicación de las actuaciones que pueden ser tramitadas de forma inmediata.”*

Los **Servicios de respuesta inmediata** (en adelante **SERI**) son aquellos mediante los cuales los ciudadanos obtienen la actuación administrativa (una resolución, un certificado, etc.) que necesitan en un solo trámite en una Oficina de Asistencia en Materia de Registros sin necesidad de tramitaciones administrativas posteriores ni de ulteriores visitas a Oficinas. Para ello, es preciso que comparezcan los interesados o, en su defecto, un representante que cuente con poderes de representación legalmente otorgados.

La oferta de este servicio en las OAMR no es generalizada, sino que viene determinada por las características del servicio y los medios de que se dispone en cada una de ellas. De la misma forma, como se señalará singularmente al hilo de la tramitación del título de familia numerosa, en aplicación de determinadas encomiendas de gestión el **SAC coordina la prestación de**





algunos de estos SERIs no solo en sus **propias OAMR**, sino en las Oficinas dependientes de **determinados Ayuntamientos** de la Región.

Por esta razón, distinguiremos en los apartados siguientes entre los SERI que se prestan en ambas OAMR (las de la CARM dependientes del SAC y las de los Ayuntamientos, de aquellos SERI que se prestan exclusivamente en las OAMR de nuestra Administración Regional.

De la misma forma, puede accederse a la información de los servicios de respuesta inmediata que prestan cada una de estas Oficinas, así como a su ubicación y horarios en la web www.carm.es en el apartado de [Atención a la Ciudadanía](#), así como llamando al servicio de atención telefónica 968362000 o 012, o accediendo a la sede electrónica de la CARM en el apartado referido a la [Red de Oficinas de Atención al Ciudadano](#).





VII.A. SERI ofrecidos en Oficinas dependientes de los Ayuntamientos de la Región de Murcia y en las OAMR dependientes de la Administración Regional:

Señalamos en primer lugar en este apartado los SERI que, en atención a su interés para la ciudadanía y a su importancia, se prestan con mayor despliegue en todo el territorio de la CARM, tanto en las Oficinas de la Administración Regional como en las OAMR de los diferentes Ayuntamientos.

a) Expedición y Renovación del Título de Familia Numerosa.

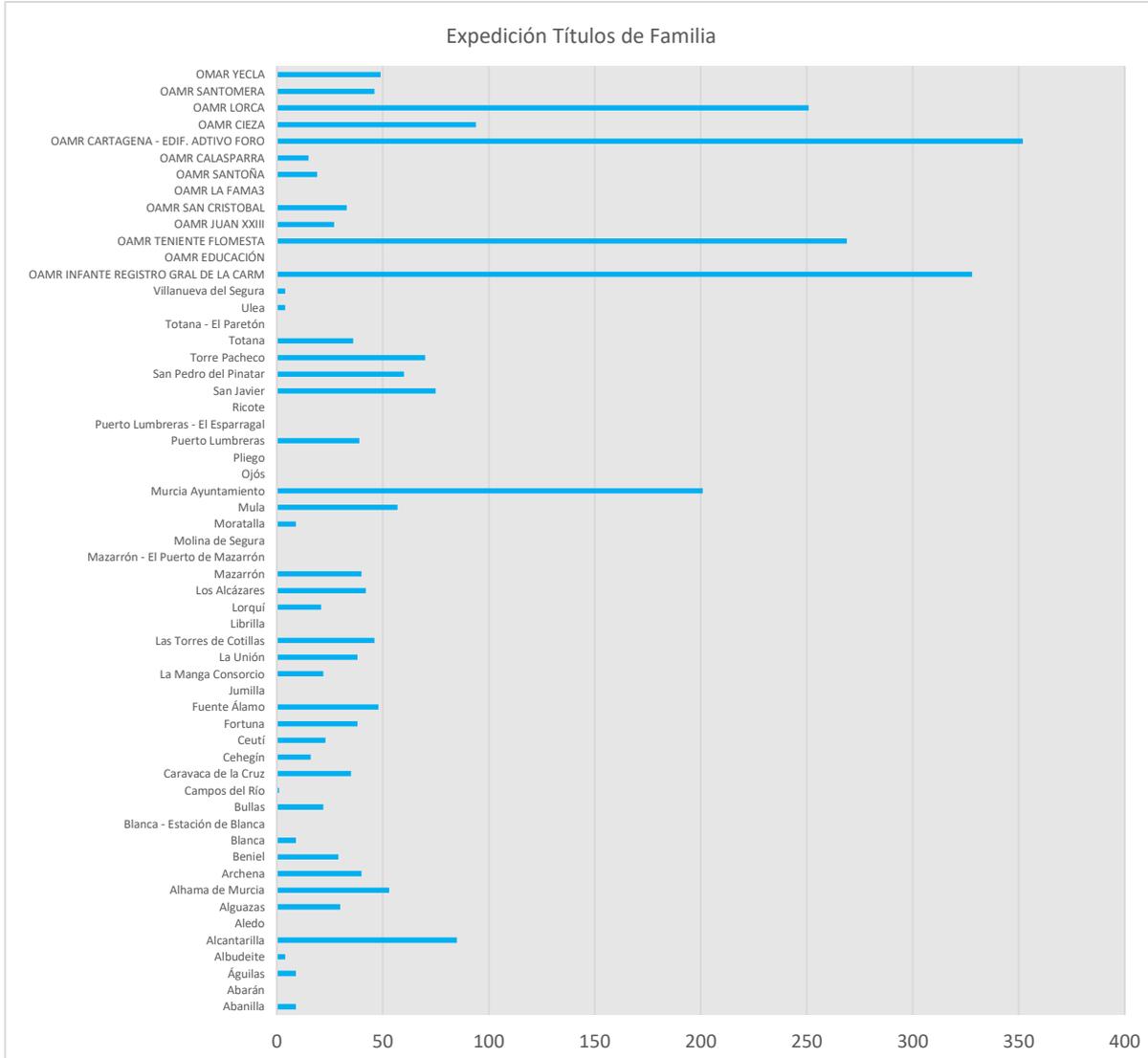
Se trata del **SERI más demandado**. La prestación de este servicio por parte de las OAMR es fruto de las encomiendas de gestión suscritas con la consejería competente en materia de familia. La encomienda más reciente es la derivada del **Acuerdo** entre la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad y la Consejería de Transparencia, Participación y Cooperación (actual Consejería de Economía, Hacienda Fondos Europeos y Transformación Digital) suscrito en 2023, por el que se articula la **encomienda de gestión** para la tramitación inmediata del procedimiento de reconocimiento y/o renovación del título de familia numerosa en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En base a esta encomienda el **SAC** no solo **presta en sus Oficinas este servicio**, sino que **coordina**, en colaboración con el Servicio de Familia, la **actividad** que a este respecto desarrollan los funcionarios de los diferentes **Ayuntamientos** suscriptores del convenio, proporcionando **formación** a los mismos, y resolviendo aquellas **incidencias** que se susciten, así como coordinando el alta en **redes y aplicaciones** de la Administración Regional. En este sentido, durante el **ejercicio 2024**, se han ido adhiriendo **nuevas entidades locales**, como son Águilas, Alhama, Archena, Beniel, Bullas, Fortuna y Totana.

Tanto la expedición de un nuevo título como la renovación de los existentes, puede obtenerse de manera inmediata en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros por los ciudadanos que lo soliciten, siempre y cuando no existan circunstancias especiales que necesiten de la valoración por el Servicio de Familia, responsable del procedimiento.

En el año 2024 se han **expedido 2.698 nuevos títulos de familia numerosa**, correspondiendo un **45,03%** a actuaciones de oficinas dependientes de **ayuntamientos** y un **54,97%** a actuaciones en las **OARM, destacando**, como se puede apreciar, la **OAMR de Cartagena** seguida de la **OAMR Infante** y de la **OAMR Teniente Flomesta**, ambas en Murcia:





Respecto a las **renovaciones del título** de familia numerosa, en el año 2024 se han emitido **17.943**, representando un **48,30%** las realizadas por oficinas dependientes de **ayuntamientos** y un **51,70%** las llevadas a cabo en las **OAMR** de la Administración Regional. En relación con estas actuaciones de **renovación destacan de manera coincidente** con la expedición de nuevos títulos, principalmente, en las OAMR de Cartagena, seguidas de las OAMR Infante y la OAMR de Teniente Flomesta, ambas en Murcia:

27/10/2025 13:31:50

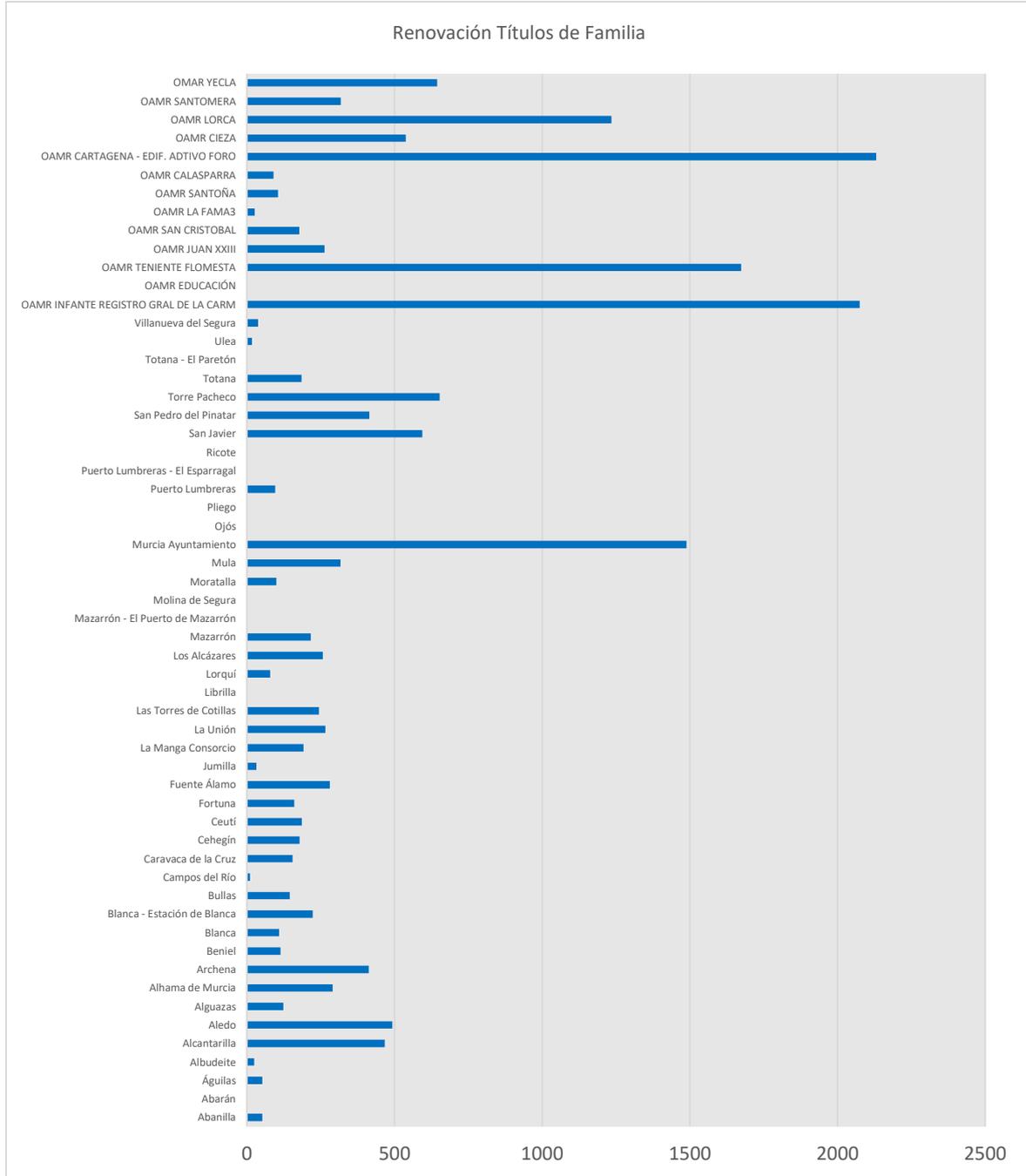
HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f1cc5e4c-b330-28ca-0542-00505696b280





Renovación Títulos de Familia



27/10/2025 13:31:50

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f1cc5e4e-b330-28ca-a542-00505696b280





b) Renovación de la demanda de empleo.

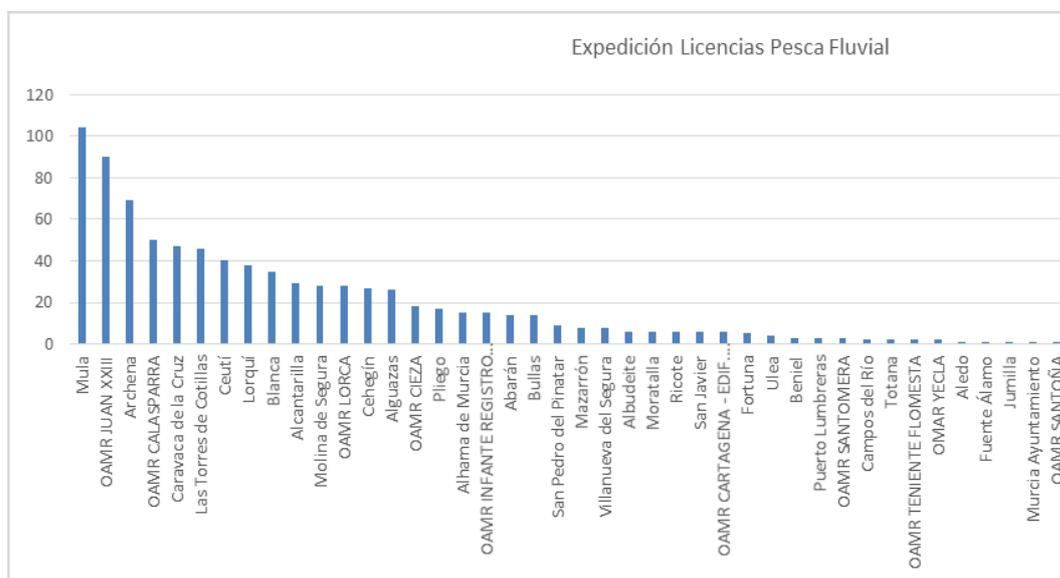
Además de en las Oficinas de Empleo, que quedan al margen de este análisis, este servicio de renovación de la demanda de empleo se presta presencialmente por las **oficinas de los Ayuntamientos** donde el Servicio de Empleo y Formación de la CARM no dispone de Oficina de Empleo, así como en la **OAMR de la CARM ubicada en Santomera**.

En el año 2024 se han realizado en dichas Oficinas **1.862 renovaciones**, frente a las 2.513 llevadas a cabo en 2023. Dicho **descenso** parece tener como causa la puesta en marcha de nuevos servicios que proporcionan de manera automatizada esta renovación, como el servicio que se presta a través del canal telefónico 012, así como con la posibilidad de proceder a esta renovación por internet, a través del ordenador o teléfono móvil.

c) Expedición de licencias de caza y pesca fluvial.

Este servicio, también disponible para autoservicio en internet, se presta por funcionarios de las **OAMR dependientes del SAC** (salvo por la OAMR de Educación), así como por las oficinas dependientes de los **Ayuntamientos**, mediante su personación en la Sede electrónica de la CARM.

En el año 2024 se han expedido **836 licencias de pesca fluvial**, de las que un **74,28%** han sido expedidas en Oficinas dependientes de **Ayuntamientos**:





Asimismo, se han expedido **1.574 licencias de caza**, de las cuales el **73,06%** han sido expedidas en Oficinas dependientes de **Ayuntamientos**:



Como se aprecia, en relación con la expedición de las **licencias de pesca fluvial**, destacan las realizadas por las OAMR de los Ayuntamientos de Mula, Archena y Caravaca de la Cruz y por las OAMR de la Administración Regional ubicadas en Juan XXIII (Murcia) y en Calasparra. Por lo que se refiere a la expedición de **licencias de caza**, destacan las Oficinas de Caravaca de la Cruz, Moratalla y Mazarrón y las OAMR de la CARM ubicadas en Juan XXIII (Murcia) y en Cartagena.

VII.B. SERI ofrecidos de manera exclusiva en las OAMR de la Administración Regional:

A continuación se muestran los Servicios de Respuesta Inmediata que se prestan sólo por Oficinas de Asistencia en Materia de Registros dependientes del SAC:

a) Expedición de licencias de pesca marítima.

Este servicio se ha prestado en el año 2024 sólo por la OARM de **Juan XIII**, en la que se han expedido **1.704 licencias**.



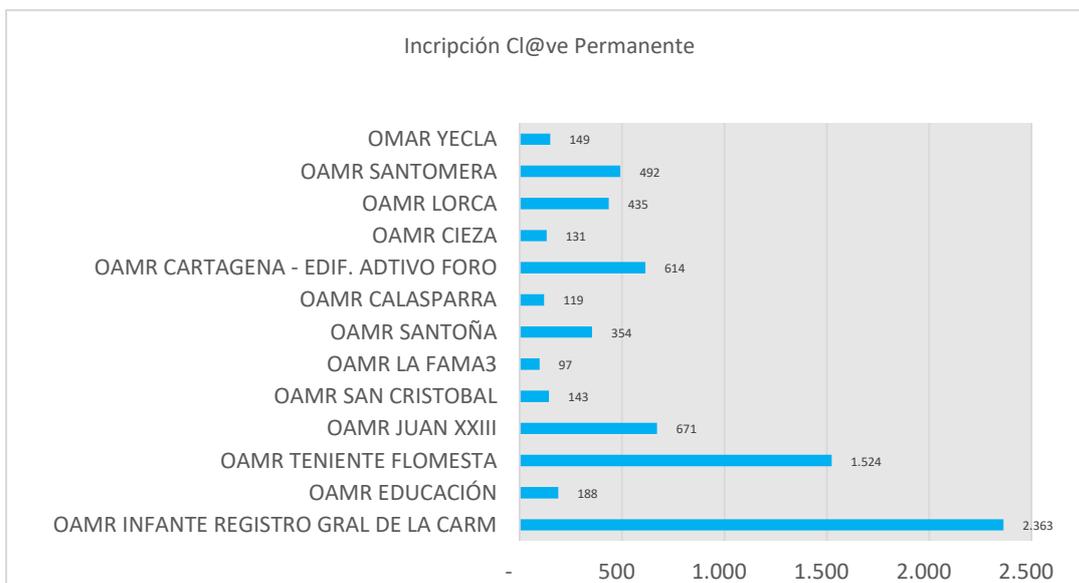


b) Inscripción en el Sistema CI@ve permanente.

CI@ve es un sistema de firma electrónica orientado a simplificar el **acceso electrónico** de los ciudadanos **a los servicios** públicos que complementa los actuales sistemas de identificación y firma electrónica mediante DNI-e y certificado electrónico. Se trata de una plataforma común para la **identificación, autenticación y firma electrónica**, que permite a los ciudadanos utilizar un método de identificación para relacionarse electrónicamente con la Administración, posibilitando el acceso a trámites electrónicos a quien no dispone de certificado electrónico de manera sencilla y segura.

Para utilizar CI@ve, es necesario registrarse previamente. Al respecto existen cuatro modalidades de registro, organizadas en dos niveles según el grado de seguridad requerido. En su modalidad de registro avanzado, uno de los medios de registro es la **identificación de la persona interesada ante un funcionario** público en una oficina de registro, en nuestro caso, ante un funcionario de una OAMR.

En el año 2024 en la CARM se han realizado **5.081 inscripciones** en el Sistema CI@ve por parte de las OAMR, destacando las actuaciones llevadas a cabo por la **OAMR Infante**. Hay que señalar a este respecto que, como consecuencia de la progresiva expansión de los distintos sistemas de identificación y firma electrónica, estas actuaciones han **descendido** en relación con las 8.731 inscripciones realizadas durante 2023.



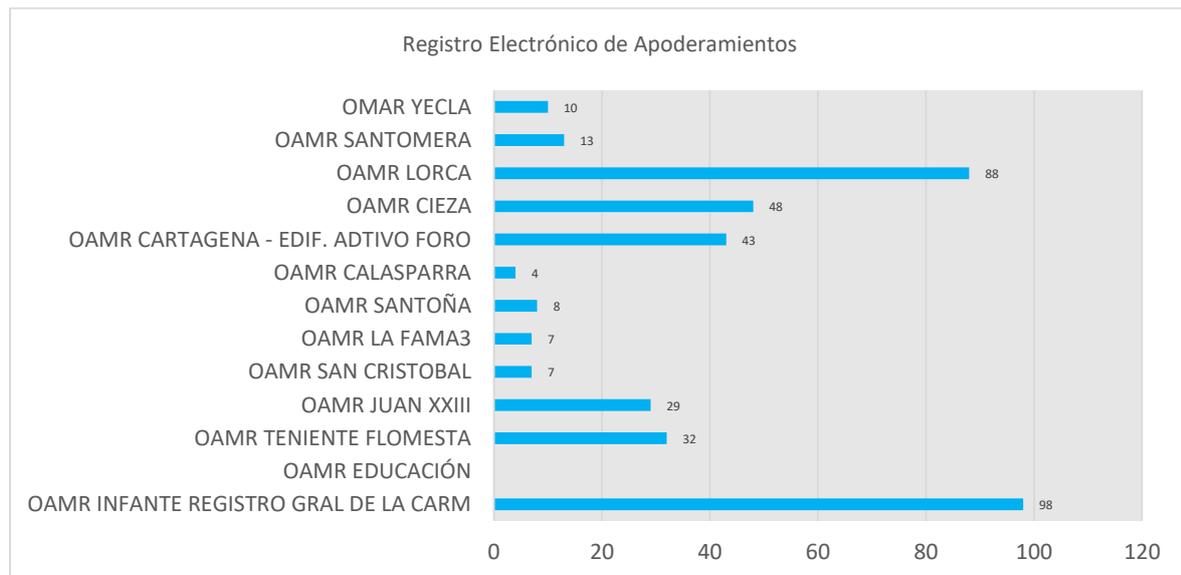


c) Apoderamiento de la representación ante las Administraciones Públicas.

Este SERI permite la **inscripción inmediata de poderes apud-acta** otorgados presencialmente por comparecencia personal de interesado-poderdante y/o representante-apoderado ante un funcionario de una OAMR, con el fin de hacer constar y gestionar las representaciones que los interesados-poderdantes otorguen a un representante-apoderado, para que pueda actuar en su nombre ante la Administraciones Públicas.

Estos poderes se inscriben en el [Registro Electrónico de Apoderamientos – REA](#) y durante el ejercicio al que se refiere esta Memoria estas actuaciones por parte de la OAMR se ha ceñido a los apoderamientos de tipo general para actuar en cualquier actuación administrativa y ante cualquier Administración Pública (tipo A), o en cualquier actuación administrativa ante la propia CARM (tipo B). En 2024 estaba pendiente de desarrollar en la Administración Regional la posibilidad de solicitar apoderamientos específicos para la realización de los trámites/actuaciones sobre procedimientos concretos especificados en el poder (tipo C).

Por tanto, por lo que se refiere a los dos primeros tipos de apoderamientos, en el año 2024, han comparecido de manera presencial en las OARM, para inscripción de poderes de representación en el REA, **219 ciudadanos**. A continuación, se muestran los datos por oficina:



27/10/2025 13:31:50

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f9c5e4e-b330-28a-a542-00505696b280





d) Acceso a expedientes y entrega de certificados en materia de política social.

En aplicación del Acuerdo de **encomienda de gestión**, suscrito a finales del ejercicio 2023, para el suministro de información y la entrega de certificados relativos a expedientes de la **Consejería de Política Social, Familias e Igualdad y del Instituto Murciano de Acción Social**, por las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la CARM, se ha procedido a impulsar en el marco de actuaciones inmediatas a realizar por el personal de las OAMR la posibilidad de los ciudadanos de acceder a lo siguiente:

- Al suministro de información sobre los expedientes correspondientes a determinados procedimientos de la competencia de esas entidades, en los que se tenga la condición de interesado.
- A la entrega, como servicio de tramitación inmediata, de determinados certificados:
 - Grado de Discapacidad.
 - Registro de Parejas de Hecho.
 - Histórico de Grado de Discapacidad.
 - Grado de Dependencia.
 - Certificado-Informe de Capacidad Económica.
 - Percepciones del IMAS.
 - Histórico de cuidadores de Entorno Familiar de la Dependencia.
 - Cuidador del dependiente en Entorno Familiar.





VIII.- Actuación mediante Funcionario Habilitado.

Un funcionario habilitado es aquel que presta sus servicios en una **Oficina de Asistencia en Materia de Registros** y puede asistir en la **realización de determinados trámites**, así como en el complejo proceso de **identificación y firma electrónica** ante las Administraciones Públicas a los ciudadanos no obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas que carezcan de medios electrónicos. Para ello, los ciudadanos deben identificarse ante el funcionario y prestarle su **consentimiento expreso**.

Mediante esta figura, los ciudadanos pueden habilitar a estos funcionarios para que éstos realicen en su nombre, entre otras, las siguientes **actuaciones**:

- Otorgar un poder de **representación** (apoderamiento) a otra persona para que les represente y actúe en su nombre para realizar trámites ante cualquier administración pública.
- **Comparecer en su carpeta** ciudadana y consultar la tramitación de sus **expedientes**, así como descargar documentos que formen parte de ellos.
- Comparecer en su nombre y descargar las **notificaciones electrónicas** que la Comunidad Autónoma le haya enviado.
- Finalmente, puede asistirle y **presentar electrónicamente sus escritos y solicitudes** en la sede electrónica.

Las ventajas de este servicio son evidentes, pues permiten reducir la brecha digital, simplificando los trámites, y facilitando que aquellos ciudadanos que no tienen habilidades o recursos digitales puedan relacionarse de manera electrónica con la administración de manera ágil y segura.

Durante 2024 los servicios disponibles mediante funcionario habilitado fueron los siguientes:

- Entrega de **notificaciones electrónicas** en sede CARM.
- **Consulta de expedientes y entrega de documentación** que obre en la **Carpeta Ciudadana**.





IX. Digitalización de documentos y expedición de copias auténticas: ERAPAPEL.

Se entiende por digitalización, el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en un fichero electrónico que contiene la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.

A este respecto establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que las Administraciones Públicas estarán obligadas a expedir copias auténticas electrónicas de cualquier documento en papel que presenten los interesados y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo. Esta labor se realiza en las Oficinas de Asistencia en materia de Registros dependientes del SAC en sus labores de **registro de documentación y solicitudes** presentadas por los interesados a la que hemos hecho referencia en el apartado anterior, pues la documentación adjunta a estas solicitudes se incorpora como copia auténtica en el proceso de presentación por el funcionario de la oficina.

Al margen de las presentaciones en un registro presencial, si bien la regla general instaurada por el artículo 28.3 de la Ley señalada es que las Administraciones no pueden exigir a los interesados la presentación de documentos originales, puede ocurrir que, excepcionalmente, la normativa específica aplicable a un determinado procedimiento exija a los ciudadanos la presentación de un documento original. En estos supuestos excepcionales en los que una Administración solicitara al interesado la presentación de un documento original y éste estuviera en formato papel, establece la ley que el interesado deberá obtener una **copia auténtica** con carácter previo a su presentación electrónica y que esta copia electrónica resultante reflejará expresamente esta circunstancia.

De acuerdo con lo anterior, los ciudadanos que deseen que se les expida una copia auténtica de ese original en soporte papel, con objeto de que luego puedan subirla a su solicitud o trámite electrónico, deben trasladarse a una oficina de asistencia en materia de registros, pues estas copias solo pueden expedirse por un funcionario habilitado para ello.

Con este fin, en 2024 se puso en producción la **aplicación informática corporativa EraPapel** para la Digitalización Certificada en la CARM, cumpliendo todos los requisitos (digitalización, incorporación de metadatos y firma) incluidos en la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos. De esta forma, los documentos digitalizados se incorporarán desde EraPapel a los Expedientes Electrónicos del procedimiento correspondiente, permitiendo de esta manera la digitalización completa de los mismos y la eliminación paulatina de los expedientes mixtos electrónico-papel.





Al margen de su uso por el resto de órganos de la Administración Regional para la incorporación de documentos a expedientes electrónicos, esta aplicación se ha **desplegado en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la CARM**. Desde el SAC se ha implantado para ello un trámite de respuesta inmediata [P-4345](#) que no precisa de solicitud con el fin de expedir copias electrónicas auténticas de documentos originales en soporte papel para su posterior utilización en procedimientos electrónicos en los casos en que la Administración solicitara al interesado la presentación de un documento original.

Las copias auténticas emitidas en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros se entregarán en todo caso mediante envío a la dirección de correo electrónico que indique el interesado.

Quedan fuera de este servicio la expedición de copias auténticas de documentos públicos notariales, registrales y judiciales, así como de los diarios oficiales, que se rigen por su legislación específica.

27/10/2025 13:31:50

HERNANDEZ GONZALEZ, JOSÉ DAVID

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f5c5e4e-b330-28ca-a542-00505696b280





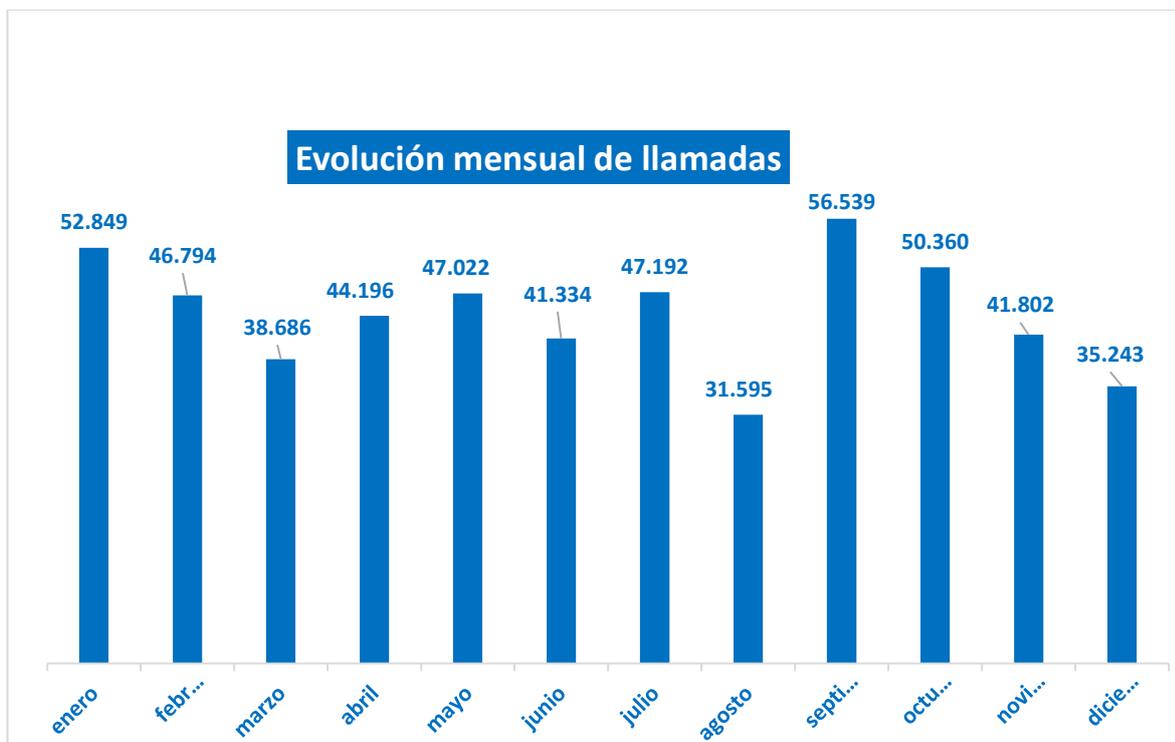
X. Canal telefónico: Teléfono 012

Analizados los datos y principales actuaciones que el Servicio de Atención al Ciudadano canaliza a través de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros que forman su canal presencial de atención, debemos centrarnos en el canal telefónico.

Se trata de un servicio externalizado que se presta mediante un contrato de servicios y cuya actividad es coordinada y supervisada por personal del propio Servicio de Atención al Ciudadano.

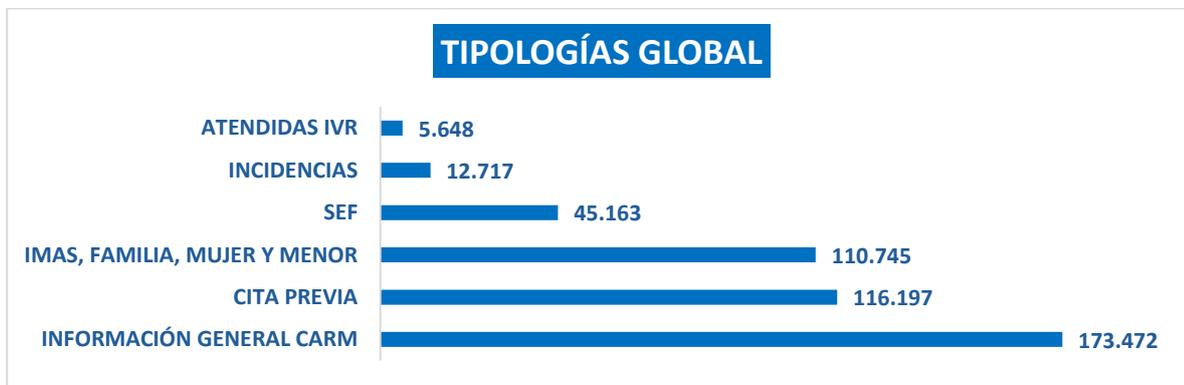
A través de este canal, al que se accede mediante los teléfonos 968362000 o 012, se proporciona a la ciudadanía información sobre los procedimientos y trámites de la Administración Regional en horario continuado de lunes a viernes, de 8:30 a 20 horas, excepto festivos.

Lo primero que hay que señalar es que a lo largo del año **2024 el Teléfono 012 recibió un total de 533.612 llamadas**, con una **media diaria de 2.115 llamadas**. Los meses de mayor afluencia de llamadas, como se aprecia en el gráfico siguiente fueron los meses de septiembre, enero y octubre, por ese orden. Por el contrario, se aprecia un descenso notable de actividad durante el mes de agosto y el de diciembre.

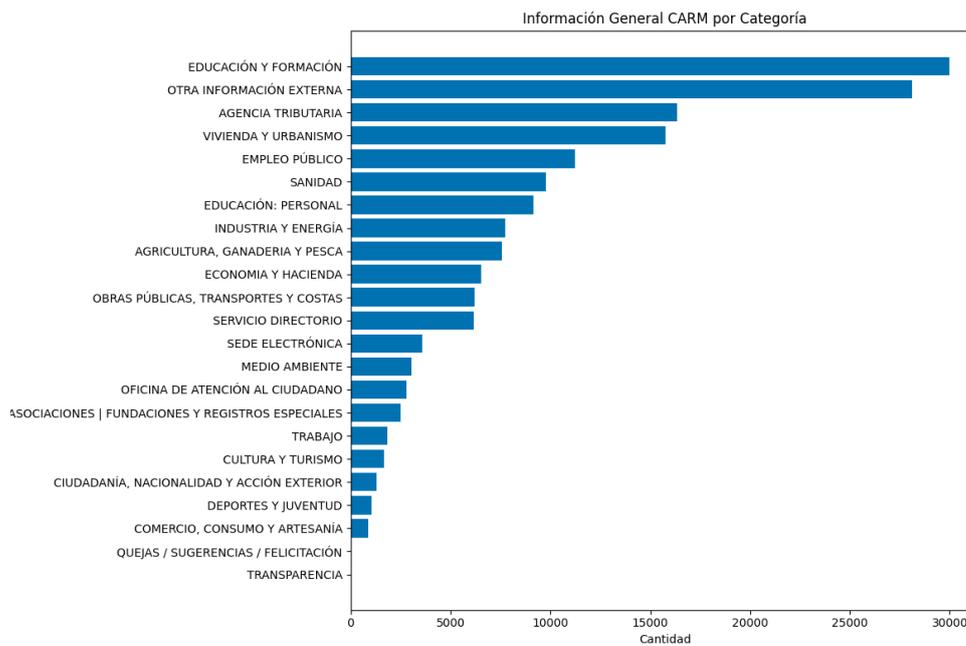




Por lo que hace referencia a la tipología general de las llamadas que se prestan en el 012, cabe destacar que su principal servicio es la prestación de **información general sobre los procedimientos** de la Comunidad Autónoma, con **173.472 llamadas**. A esta información le sigue la proporción por el 012 del **servicio de cita previa** de la CARM (con **116.197 llamadas**), siendo uno de los principales canales de obtención de la misma. De esta información, se singulariza, por su importancia, la **información particular de la Consejería de Política Social, Familia e Igualdad así como del IMAS**, que es prestada por los agentes del 012.



Si analizamos los principales temas o **materias** sobre los que se presta la **información general**, tenemos que destacar la información sobre los procedimientos y servicios en materia de **educación, tributaria y de vivienda**, como se aprecia en la gráfica siguiente:

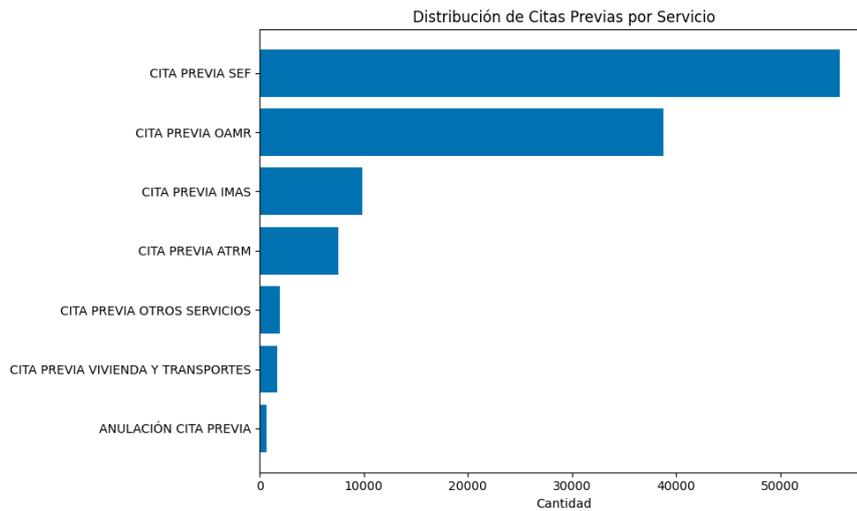


En referencia a las **citas previas** que se gestionan por este canal telefónico, debemos señalar, de acuerdo con la gráfica siguiente, que las citas previas para asistir a Oficinas del **Servicio de Empleo y Formación**, así como para las **Oficinas de Asistencia en Materia de Registros** del

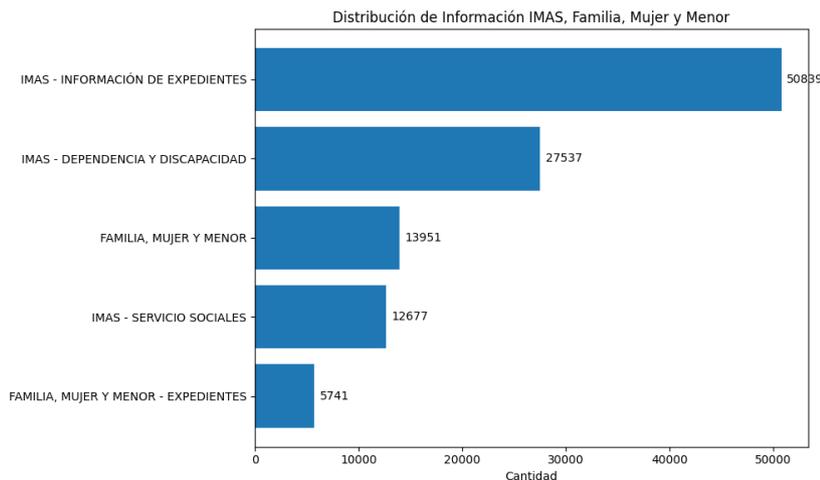




Servicio de Atención al Ciudadano concentran la mayoría de las citas. Otros servicios como las citas previas gestionadas para el IMAS, la ATRM, o para las Oficinas especializadas de Vivienda y Transportes tienen volúmenes más moderados. Las llamadas para realizar anulaciones de citas previas concedidas representan una fracción muy pequeña del total.



En relación con la información de la Consejería de Política Social, Familia e Igualdad y del IMAS, destaca, como se señaló, la información particular prestada a interesados en relación con expedientes del IMAS, que es prestada por los agentes del 012 previa autenticación de los interesados para el acceso a la citada información.

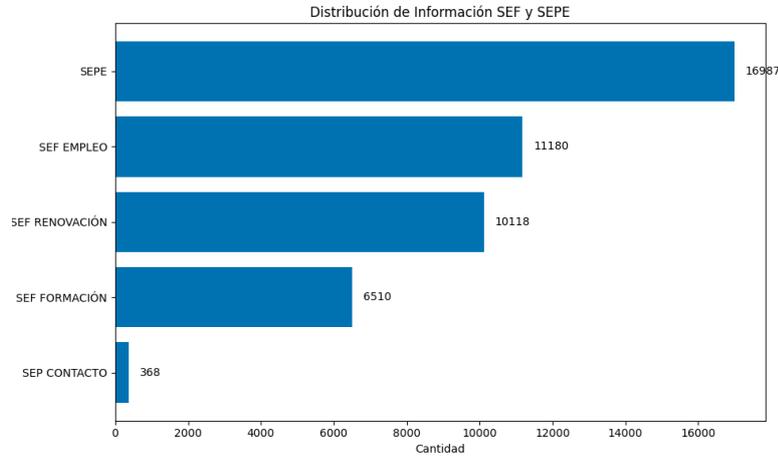


Finalmente, destaca la labor de este servicio de atención telefónica en relación con la información del Servicio de Empleo y Formación de la CARM (SEF), si bien la mayor parte de las llamadas versan sobre prestaciones del Servicio Público de Empleo Estatal (sobre las que carece de competencia la CARM, y sobre las que este canal telefónico solo puede proporcionar los datos de contacto de este organismo estatal).

27/10/2025 13:31:50
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-fcfc5e4e-b330-28ca-a542-00505696b280

HERNANDEZ GONZALEZ, JOSÉ DAVID





Con respecto a los niveles de atención, debemos reseñar que, del total de llamadas recibidas en el teléfono de información 968362000 o 012 en el año 2024, se atendieron 500.233 consultas, siendo la media diaria de llamadas atendidas de 1.985, su **tiempo medio de atención de 3 minutos y 10 segundos**, y el **tiempo medio de espera** para ser atendido de 22 segundos. A través del siguiente gráfico, se observa un incremento del número de llamadas, volviendo a consolidarse este servicio como uno de los canales de atención al ciudadano más importantes de la Región de Murcia:





XI. Nuevos canales de atención: Chatbot, Whatsapp, Telegram, IVR y redes sociales.

Una de las medidas previstas en el Plan Estratégico de Atención al Ciudadano es la incorporación de **nuevos** canales de atención a la ciudadanía, de cara a la consecución de un modelo omnicanal. Pues bien, durante el mes de abril se incorporaron nuevos canales de comunicación con el servicio 012, como el **Chat Web**, y nuevos servicios como **Te Llamamos**, mediante el que un operador del 012 devuelve la llamada a los ciudadanos interesados en el día y la franja horaria de su elección.

Junto con ello, en paralelo con la evolución de la tecnología y con la existencia de nuevos perfiles "**nativos-digitales**" en los usuarios receptores de servicios públicos, por parte del SAC se ha realizado una apuesta por la incorporación de nuevos canales digitales de atención a través de servicios de **mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram, etc.)**.

Estos nuevos servicios de consulta e información se incorporaron a lo largo del mes de diciembre de 2024 y se encuentran disponibles en:

- WhatsApp a través del teléfono 662164729.
- Telegram, en el enlace https://t.me/SACMurcia_bot
- Chatweb, en la dirección <https://012murcia.ayesa.link/chat/>

Adicionalmente a lo anterior, en el mes de noviembre se puso en marcha de la nueva IVR y de la nueva **automatización de cita previa** en diferentes servicios a través del teléfono 012. La respuesta de voz interactiva, o IVR, es una tecnología de sistema telefónico automatizado que permite a las personas que llaman recibir información, o hacer solicitudes utilizando entradas de voz o de menú, sin necesidad de hablar con un agente del 012.

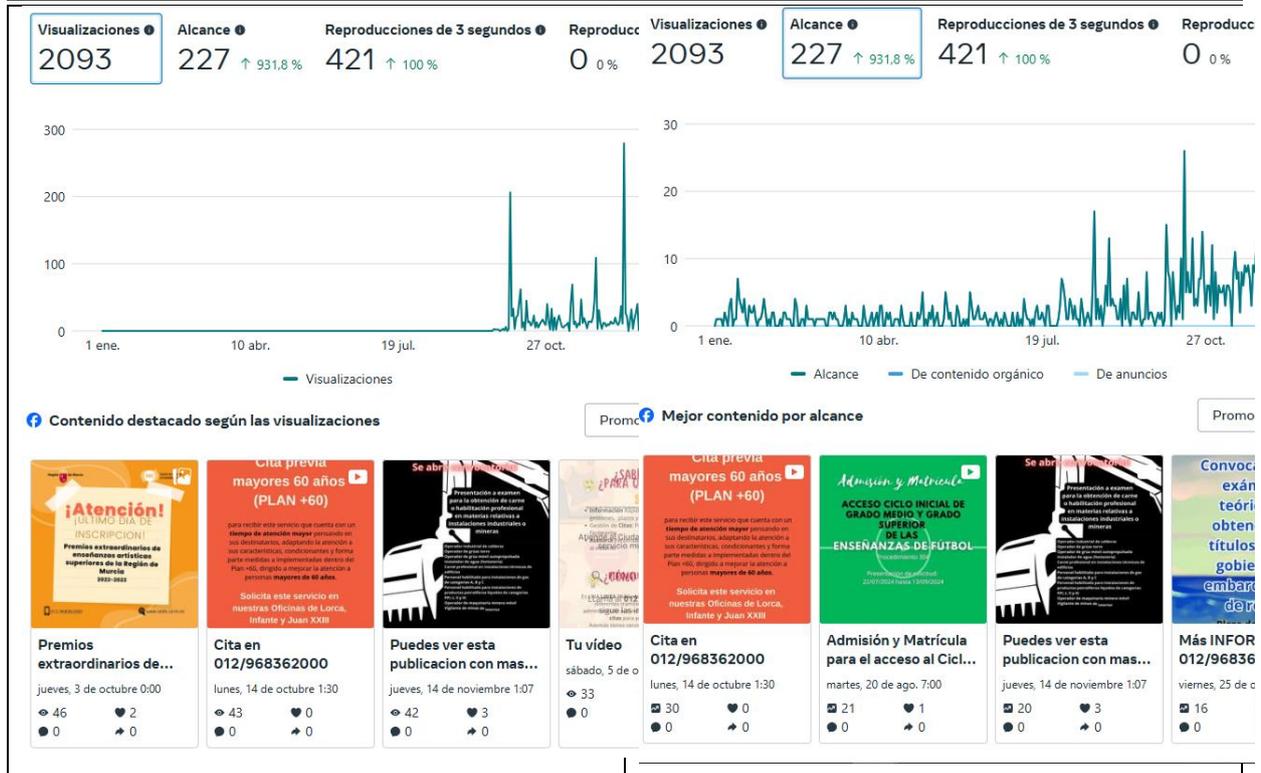
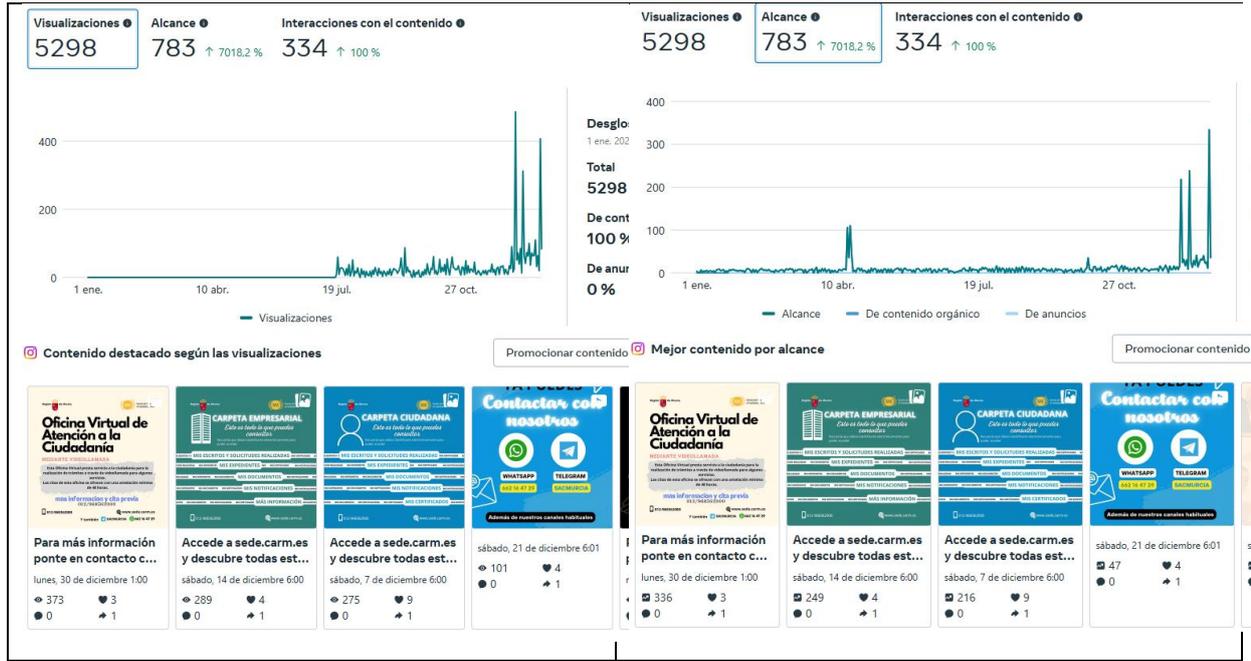
Finalmente, debemos referirnos a la incorporación a través del servicio de atención telefónica 012 de nuevos canales de atención a la ciudadanía a través de **redes sociales**, explorando nuevas formas de proporcionar información a los ciudadanos, habiéndose optado por las publicaciones en **X** (anterior twitter), **Facebook e Instagram**.

Durante el año 2024 las redes sociales fueron **visitadas en un total de 7.391 ocasiones**, de las cuales **2.093** fueron a través de **Facebook** y **5.298** a través de **Instagram**.





En los cuadros siguientes se muestra el resumen de la **evolución anual de 2024**, de las **visualizaciones** (representación de la izquierda) y del **alcance** (representación de la derecha) junto con las publicaciones destacadas según cada parámetro para la red social Instagram y Facebook, respectivamente.



27/10/2025 13:31:50
HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-fc5e4c-b330-28ca-0542-00505696b280





XII. Nuevos canales de atención: Atención mediante videollamada- OVAC.

En el año 2024 la Administración Regional implementó un novedoso proyecto de atención a la ciudadanía a través de la **Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía (OVAC)** mediante la que se desarrolla un nuevo canal de atención para la gestión de trámites a través de un servicio de videollamada, prestado por el propio personal de las OAMR, como complemento de la atención presencial y telefónica, garantizándose, por tanto, la atención a toda la ciudadanía con independencia de su lugar de residencia sin desplazamientos innecesarios.

A través de esta OVAC, mediante una **videoconferencia** en un entorno seguro virtual, los ciudadanos se reúnen con empleados públicos del Servicio de Atención al Ciudadano, pudiendo verificar su identidad mientras se produce esa videollamada, permitiéndoles obtener una cita previa, aportar documentación y firmar sus solicitudes.

Las ventajas de este nuevo canal son evidentes, pues la interacción ciudadano-administración satisface las demandas de los primeros en un proceso con todas las garantías que, por una lado, facilita su completa digitalización con plena seguridad jurídica y, por otro y más importante, **evita desplazamientos** innecesarios de manera presencial a ninguna oficina por parte de los ciudadanos y les asiste en todo momento en sus solicitudes.

En el año 2024 se lanzó este servicio, a través del que se concertaron **207 atenciones**, si bien no estuvieron disponibles todos los servicios pues algunos de ellos se encontraban pendientes de desarrollo informático. En concreto, este servicio estuvo **disponible para la entrega inmediata de los siguientes certificados** del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS):

- Grado de Discapacidad.
- Histórico de Grado de Discapacidad.
- Grado de Dependencia.
- Certificado-Informe de Capacidad Económica.
- Percepciones del IMAS.
- Histórico de cuidadores de Entorno Familiar de la Dependencia.
- Cuidador del dependiente en Entorno Familiar.

Al margen de estos certificados, también estuvo disponible la posibilidad de solicitar el **duplicado** del título de **Familia Numerosa** mediante OVAC, realizándose **32 atenciones**.





Para prestar información de este nuevo servicio, se ha creado un procedimiento en la Guía de Procedimientos y Servicios, el **P-4404 Oficina Virtual de Atención al Ciudadano OVAC**, y un nuevo servicio en el Portal de cita previa.

Para el ejercicio siguiente se desplegarán los siguientes servicios, siempre dirigidos a personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración:

- Presentación de escritos y solicitudes dirigidos a la CARM.
- Entrega al interesado de notificaciones electrónicas de la CARM.
- Comparecencia en su carpeta ciudadana para la consulta de documentos y expedientes (por ejemplo el certificado de profesionalidad del P-0157).

Estos nuevos servicios de presentación de solicitudes, y comparecencia en carpeta y entrega de notificaciones mediante videollamada supondrán, sin duda, una buena solución a la ciudadanía que carece de medios electrónicos y que, por razón de su residencia u otras circunstancias, no puede desplazarse a una OAMR con facilidad.





XIII.- Gestión del Portal de cita previa:

Con el fin de obtener cita para los diferentes servicios que la Administración Regional presta y de canalizar el acceso de los ciudadanos a los diversos servicios que se ofrecen en las Oficinas, optimizando así el control sobre aforos y flujos de personas en las mismas, la CARM dispone de un Portal de cita previa a través del que los ciudadanos pueden obtener cita a diferentes servicios y oficinas de la Administración Regional. Este portal está disponible en el siguiente enlace: [Portal de cita previa](#)

Se trata de un **único Portal** de gestión de cita previa ágil, seguro y accesible **para toda la Administración Regional**, que es **coordinado funcionalmente por el Servicio de Atención al Ciudadano**, gestionando el alta de nuevos servicios, la resolución de incidencias y mejoras de la aplicación. Como mejora destacable en este servicio durante el año 2024, en el mes de octubre se implementó la aplicación del nuevo **protocolo de consulta o anulación de cita previa**, que requería la incorporación del código de verificación para la cancelación de la cita remitido al teléfono de su solicitante, con el fin de proteger la información personal de los solicitantes y evitar que se facilitaran a través de la consulta de un individuo concreto por su número de DNI información sobre sus citas previas concertadas en determinadas oficinas y ubicaciones.

Este Portal permite filtrar por oficinas o servicios deseados, de forma que el ciudadano pueda elegir su cita en función de su oficina más cercana o del servicio que desee realizar en las mismas, y el gestor le ofrecerá los servicios que se prestan en esa oficina o las diferentes oficinas donde puede realizar el servicio o trámite deseado, respectivamente y confirmar su cita (así como anularla o cambiarla) mediante la recepción instantánea de mensaje SMS en el móvil y de correo electrónico con la información completa de la cita.

En el portal de cita previa están **integrados**, además de las **OAMR, múltiples centros y servicios de la CARM**, y concretamente:

- ATRM, Agencia Tributaria de la Región de Murcia.
- Caja de Depósitos.
- Educación: Información, Registro y otros servicios educativos.
- IMAS- Instituto Murciano de Acción Social.
- Información de Familia y Menores.





- Información sanitaria especializada, instrucciones previas y otros servicios de la Consejería de Salud.
- Información de Vivienda, transportes y otros servicios de la Consejería de Fomento.
- Información sobre convocatorias de Fondos Next Generation para empresas, autónomos y entidades locales.
- Información y Registro del Servicio de Atención al Ciudadano.
- Información y Registro en materia de Energía, Industria y Minas.
- Registro, oferta de empleo público y bolsas de trabajo del Servicio Murciano de Salud.
- SEF-Servicio Regional de Empleo y Formación.

Durante el año **2024**, se han atendido aproximadamente **1.058.500 citas previas** en las distintas oficinas de atención a la ciudadanía, siendo las oficinas más demandadas las del SEF, las de la ATRM y las propias de las OAMR, respectivamente, cuyas citas previas representan más de un 93,05% del total, como se representa en la tabla siguiente:

Centro gestor	Total citas
SEF - Servicio Regional de Empleo y Formación	485485
ATRM - Agencia Tributaria de la Región de Murcia	371957
Información y Registro del Servicio de Atención al Ciudadano	127448
Educación: Información, Registro y otros servicios educativos	26049
IMAS - Instituto Murciano de Acción Social	25806
Información y Registro en materia de Energía, Industria y Minas	8690
Información de Vivienda, Transportes y otros Servicios de la Consejería de Fomento	7606
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	1519
Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca	1109
Caja de Depósitos	1002
Información sanitaria especializada, instrucciones previas y otros servicios de la Consejería de Salud	904
Información de Familia y Menores	881
Información sobre convocatorias de Fondos NextGeneration para empresas, autónomos y entidades locales	44
Total	1058500

Sin perjuicio de lo anterior, la existencia de un sistema de cita previa no es óbice para que se atiende en las oficinas a los ciudadanos que acudan sin ella, garantizando su atención, siempre que las circunstancias de la respectiva Oficina lo permitan. De hecho, durante el año 2024 se han generado un total de **210.777 citas inmediatas**, la mayoría de ellas en las oficinas del SEF, la ATRM y las OAMR. Esto es, **cerca del 20%** (un 19,91% del total) de las atenciones realizadas en todas la Oficinas y servicios recogidos en el Portal de cita previa durante el año 2024 correspondieron a **ciudadanos** que asistieron a aquellas oficinas **sin cita** previamente agendada.





Por lo que se refiere a las [citas previas para las OAMR](#), este gestor da servicio a todas las Oficinas dependientes del SAC prestando los siguientes servicios:

- Información general y asistencia en materia de Registros.
- Acreditación de la representación mediante comparecencia. Registro Electrónico de Apoderamientos.
- Registro en sistema de identificación y firma CL@VE.
- Pago de tasas con tarjeta bancaria.
- Expedición y renovación inmediata del carné de familia numerosa.
- Expedición de licencias de caza.
- Expedición de licencias de pesca fluvial.
- Expedición de licencia de pesca marítima (exclusivamente Juan XXIII).
- Registro de facturas.

Del total de **citas previas** obtenidas a través de este Portal, **153.497** fueron para las **Oficinas de Asistencia en Materia de Registros**, siendo las Oficinas más demandadas las Oficinas de Cartagena, Infante y Lorca.

27/10/2025 13:31:50

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f1cc5e4e-b330-28ca-a542-00505696b280





XIV.- Gestión de quejas y sugerencias y peticiones de información diferida.

Sobre este aspecto en cumplimiento de lo establecido en el artículo 25.1 del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia que dispone que “*en atención a las quejas y sugerencias formuladas, el Servicio de Atención al Ciudadano realizará un informe anual en el que se harán constar los resultados del estudio llevado al efecto y el número de sugerencias y quejas presentadas, desagregado por órganos competentes*”, por parte del SAC se elaboró **Informe sobre quejas, sugerencias, peticiones de información diferida y felicitaciones de los ciudadanos tramitadas en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia**, del que se dio cuenta al Consejo de Gobierno, así como a todas las Secretarías Generales de las Consejerías. Este Informe se encuentra publicado en el Portal de Transparencia en el siguiente enlace: <https://transparencia.carm.es/web/transparencia/quejas-y-sugerencias>

Sin perjuicio de lo anterior y a los efectos de esta Memoria comprensiva de todas las actividades del SAC, se realiza en este apartado un resumen del contenido del citado informe.

Dado el carácter horizontal de las competencias y funciones del SAC, las personas interesadas pueden dirigirse al SAC solicitando información general, especializada o particular; recibir orientación sobre trámites de su interés y presentar sugerencias de mejora, quejas y felicitaciones en relación con los servicios de la Administración Regional. En consecuencia, los ciudadanos pueden presentar una queja, sugerencia, felicitación o petición de información sobre cualquier procedimiento o servicio de la **Administración General de la CARM** (esto incluye a sus consejerías y organismos públicos, incluido el ámbito docente).

La información de este procedimiento se encuentra disponible en la sede electrónica de la CARM con el código del [procedimiento 867-Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y peticiones de información de la sede electrónica de la CARM](#)

Conviene recordar los conceptos de que el Decreto 236/2010 de Atención al Ciudadano establece:

- **Sugerencia:** Cualquier opinión o iniciativa planteada para mejorar la calidad en la gestión y funcionamiento de los servicios públicos, sin perjuicio del ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución”. A estos efectos señala la norma anterior que deben entenderse por “servicios públicos cualquier actividad de la





competencia de la Administración Pública de la Región de Murcia, incluyendo los aspectos organizativos y el cumplimiento de sus funciones por las autoridades y los empleados públicos.

- **Queja:** Manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados, el funcionamiento de la Administración Pública de la Región de Murcia o el trato dispensado por el personal de la misma.
- **Petición de Información:** La información administrativa es el cauce a través del cual los ciudadanos pueden conocer datos referentes al ejercicio de sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, individuales o colectivos, así como los relativos a la organización y competencias de la Administración Pública de la Región de Murcia.

Pudiendo ser general, especializada o particular (en la que al solicitarla el ciudadano acredita la condición de **interesado** en el expediente concreto con el fin de respetar la normativa de protección de datos) según el carácter de la misma; presencial, telefónica o electrónica según su transmisión; e inmediata o diferida, según la forma y momento de proporcionarla. Siendo conveniente resaltar que los datos reflejados en la presente memoria se refieren a peticiones diferidas de información (normalmente de carácter especializado o particular), que exigen un mayor grado de detalle que el contenido en la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM y que determina la necesidad de realizar una consulta al órgano responsable de la misma.

El **total de expedientes** tramitados por el Servicio de Atención al Ciudadano en el ejercicio 2024 fue de **6.545**, suponiendo las **peticiones de información diferida un 57% del total** de los expedientes (**3.757**), seguido por las quejas, que suponen un 37,64% del total.

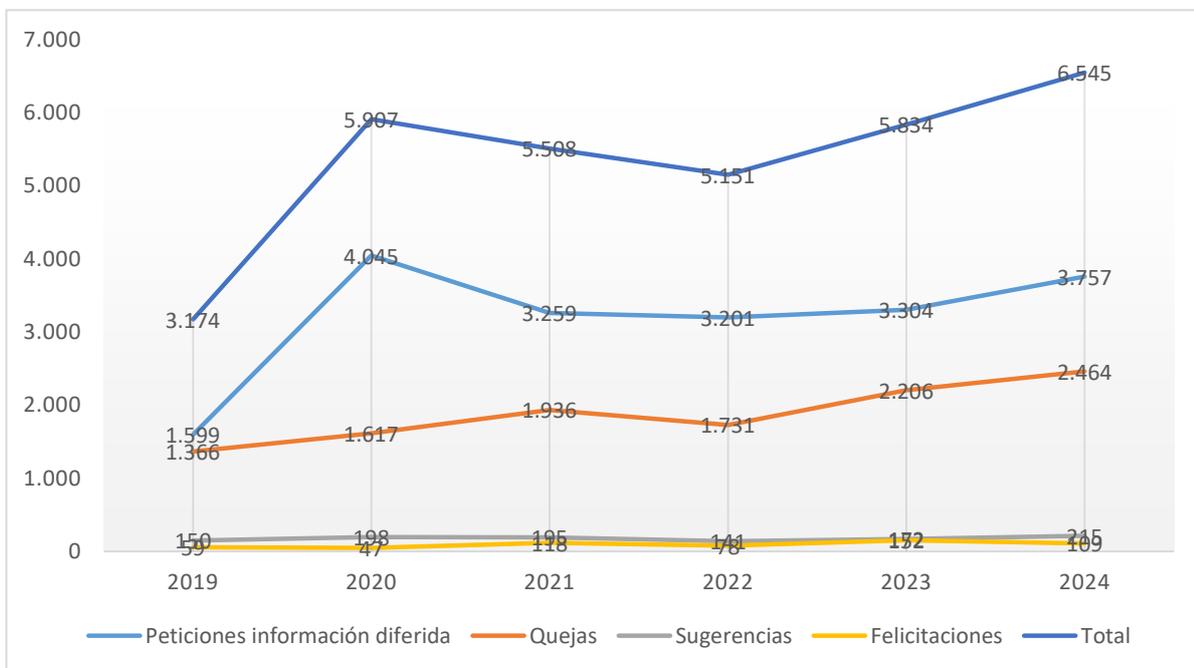
Del ámbito de estas solicitudes gestionadas por el SAC, se **excepcionan** las relativas al funcionamiento del **ámbito sanitario** público, cuyas quejas y sugerencias deben ser presentadas utilizando el procedimiento [2008](#), así como las que se vengan referidas al ámbito de entidades, centros y servicios sociales, que se canalizan a través del procedimiento [4242 Inspección de Centros y Servicios Sociales](#). De igual modo, las peticiones de información de ámbito sanitario público se dirigen al procedimiento [Solicitud de información ámbito sistema sanitario \(código 4278\)](#), que se rige por su propia normativa. Por último, las solicitudes de acceso a la información pública, que deben presentarse utilizando el procedimiento [1307 Acceso a información pública](#).





En los últimos **6 años** el Servicio de Atención al Ciudadano ha tramitado **32.119 expedientes**, de los cuales **19.165** han sido **peticiones de información**, y **11.320** han sido **quejas** por el funcionamiento de los servicios de la Administración Regional. Analizados los datos del último trienio, la **tendencia** en todas las solicitudes es de un **aumento progresivo**, siendo las **quejas** las que más han aumentado en número (**733 quejas más** en dos años), seguidas de las **peticiones de información** (556 más).

Evolución anual de solicitudes por tipo (2019-2024)



Los canales de presentación de quejas, felicitaciones y sugerencias o de peticiones de información son diversos. Pueden presentarse utilizando cualquiera de las siguientes vías:

1. Por **registro electrónico**, a través del [procedimiento 867-Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y peticiones de información de la sede electrónica de la CARM](#). Se requiere DNle, certificado digital o CI@ve.
2. De forma **presencial**, en las **Oficinas** de Asistencia en Materia de Registros.
3. **Telefónicamente**, llamando al **012** o al 968362000. Mediante este canal no podrá, sin embargo, facilitarse información particular, salvo en aquellos trámites y procedimientos específicamente habilitados para ello en el ámbito de la CARM, singularmente, en el ámbito del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS).

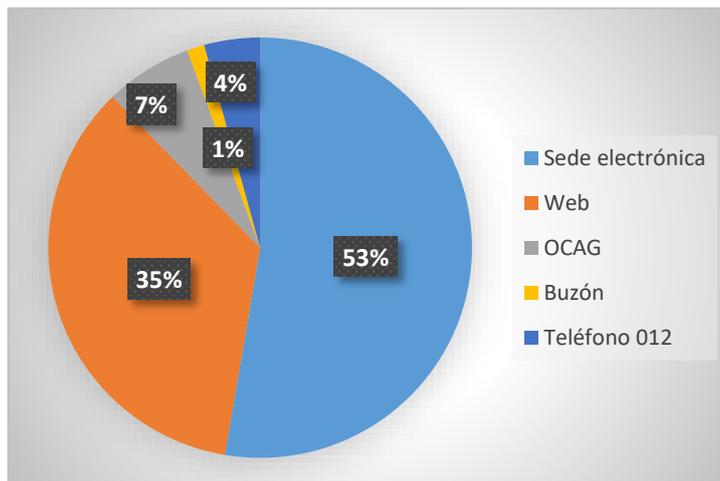




4. Mediante la cumplimentación del siguiente [Formulario web](#).

De todos los canales puestos a disposición de los ciudadanos destaca la utilización de la **sede electrónica** como el **canal más usado**, con cerca del **53%** de las solicitudes, **seguido** de la **web** con un **35%** de las solicitudes. El canal telefónico **012**, es utilizado **principalmente** para realizar **peticiones de información diferida** (más de **4%** del total), acorde con su función de prestadores de información. Destaca, asimismo, el **escaso uso** (un **1,3%**) de los **buzones físicos** puestos a disposición de la ciudadanía en los diferentes edificios de la Comunidad Autónoma y los Ayuntamientos.

Distribución de solicitudes por canal de entrada 2024



Por lo que se refiere a las **quejas**, las **Consejerías u organismos públicos** receptores del **mayor número de quejas**, en el año 2024 fueron la Consejería de Salud con 437; la Consejería de Educación y Formación Profesional con 305; el Instituto Murciano de Acción Social con 289 y la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes con 217 quejas.

Diferente panorama se deriva si analizamos las **consejerías** que **mayor número de peticiones de información diferida** recibieron. En este caso, los departamentos con mayor número de peticiones de información fueron la Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor con 586, seguida de la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias con 394, la Consejería de Fomento e Infraestructuras con 392 y la Consejería de Educación y Formación Profesional con 362 peticiones de información.

Finalmente, por lo que hace referencia a las materias sobre las que versan, el asunto más demandado ha sido la **información y/o quejas por retrasos en la resolución de expedientes**. En este sentido, se destaca en el mencionado informe el elevado número de quejas/peticiones de información en ciertas áreas:





- **Movilidad eléctrica.** Al igual que en años anteriores, se observa un gran número elevado de quejas/peticiones, debido al retraso en la resolución y pago de los expedientes del Programa de incentivos ligados a la movilidad eléctrica.
- **Registro de asociaciones.** En el área de Asociaciones, Fundaciones y Colegios Profesionales, se ha observado un número elevado de peticiones de información y quejas por el retraso en la resolución de expedientes.
- **Patrimonio Histórico.** Algunas de las quejas interpuestas sobre esta área, se han elevado a la Inspección General de Servicios para su gestión oportuna.
- **Vivienda.** Se ha observado un incremento de las quejas en esta área, enfocándose principalmente en el retraso de las ayudas al alquiler.
- **Dependencia / Discapacidad.** Al igual que otros años, se ha recibido un número elevado de quejas por el retraso en la resolución / renovación de expedientes, tanto de discapacidad como dependencia.





XV.- Gestión de la Guía de Procedimientos y Servicios.

El artículo 16 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (actualmente derogada por el Decreto-ley 1/2025, de 5 de junio, de Simplificación Administrativa de la Región de Murcia, cuyo artículo 10 reproduce su contenido) estableció que la Administración regional pondría *“a disposición de los ciudadanos, a través de su sede electrónica y del resto de canales que se determinen, una guía constantemente actualizada donde se proporcione información de todos los procedimientos y servicios que presta, informándoles, entre otros extremos, de las condiciones y requisitos establecidos por la normativa aplicable, así como de los trámites, órgano tramitador, formularios, plazos de solicitud, resolución y efectos del silencio administrativo.”*

De la misma forma el artículo 17 del Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia desarrolla la regulación de esta Guía de la siguiente manera:

- “1. La Guía de Procedimientos y Servicios es el sistema de información que contiene el catálogo de procedimientos de la Administración Regional, sus trámites y los modelos de documentos asociados a cada uno de ellos, así como la información administrativa de los mismos y la que se derive de los procesos de simplificación y racionalización ofrecida por las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Decreto, con independencia de los canales, presenciales, telefónicos, electrónicos u otros que, habilitados al efecto, se utilicen.*
- 2. La unidad competente por razón de la materia será la responsable en cada caso, y particularmente con carácter previo a la entrada en vigor de una disposición de carácter general, de completar y mantener actualizada la base de datos de referencia, sin perjuicio de la función de control, supervisión y aprobación del Servicio de Atención al Ciudadano en el alta y actualización.*
- 3. Asimismo, corresponde al Servicio de Atención al Ciudadano, en colaboración con las unidades gestoras de los procedimientos administrativos, la coordinación de los contenidos de la Guía de Procedimientos y Servicios, a fin de lograr la necesaria homogeneidad en la prestación de la información al ciudadano.*
- 4. La Guía de Procedimientos y Servicios tendrá como soporte una aplicación informática que permitirá su gestión, la realización de consultas y, en su caso, la descarga de modelos normalizados imprimibles de los distintos procedimientos administrativos.*
- 5. La aplicación informática será compatible con el sistema de Administración Electrónica de la Administración de la Región de Murcia.”*





En este sentido, la **Guía de Procedimientos y Servicios** ofrece la información, así como el acceso a la tramitación de las solicitudes y peticiones de los ciudadanos, por lo que requiere de la **supervisión continua** e inmediata de los cambios normativos, plazos, formularios de solicitud y cualquier aspecto relevante para los ciudadanos. La actualización permanente se viene acometiendo por parte de los responsables de los procedimientos, de manera coordinada con el Servicio de Atención al Ciudadano, para la creación y actualización de los procedimientos y su publicación en la Guía. Esta Guía está disponible para su consulta por parte de los ciudadanos en la [sede electrónica](#) de la CARM, encontrándose accesible, asimismo, en el [Portal corporativo de la CARM](#), y en su [Portal de Transparencia](#).

Sede Electrónica

Miércoles, 17 de septiembre de 2025, 12:15h.

REALIZAR UN TRÁMITE CARPETA CIUDADANA INFORMACIÓN GENERAL ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CARPETA EMPRESARIAL

Inicio > Realizar un trámite

Registro y Guía de Procedimientos y Servicios - Buscador Avanzado

Búsqueda avanzada

Unidad gestora: [Cualquiera]

Código:

Denominación:

En plazo: [Cualquiera]

Familia: [Cualquiera]

Materia: [Cualquiera]

Tramitación inmediata: Recuperar sólo los servicios de tramitación inmediata

Buscar Limpia formulario

- Ⓜ Procedimientos que permiten el sistema CI@ve como método de identificación basado en claves concertadas.
- 🏠 La tramitación requerirá que disponga obligatoriamente de un certificado digital.
- 🕒 Los Procedimientos que disponen para su inicio de un Formulario específico, son de uso obligatorio en esta Sede electrónica de la CARM, recuerde que de no ser utilizado se le requerirá nueva solicitud de inicio.
- 📄 Procedimiento que ofrece un formulario asistido online para su presentación en papel en Oficinas de Atención al Ciudadano Presenciales de la CARM.
- 📞 Este procedimiento dispone de trámites que pueden ser atendidos a través de la Oficina Virtual de Atención al Ciudadano OVAC mediante videollamada y que aparecerán perfectamente identificados en el procedimiento.
- 📄 Procedimientos que disponen de una guía fácil para su descarga.

Para la gestión de la información que de esta Guía de Procedimientos y Servicios se muestra en la sede electrónica de la CARM, se desarrolló una **herramienta informática corporativa – DEXEL (Definición del Expediente Electrónico)** con el fin de centralizar la información relacionada con la tramitación de los procedimientos. La información de DEXEL es, como se ha señalado, la que se utiliza para la tramitación en la sede electrónica, así como en las aplicaciones de gestión del expediente electrónico SANDRA, DELFOS y aplicaciones sectoriales de gestión de las Consejerías, pues todas ellas tienen acceso a la información de DEXEL y cualquier funcionario puede consultar toda la información sobre la definición de cualquier procedimiento.

En este sentido, la **definición** de cada procedimiento en la citada aplicación es realizada por el **responsable del procedimiento** respectivo, permitiéndoles clasificar el procedimiento en las





áreas temáticas, colectivos destinatarios, familias, etc. previamente definidos; parametrizar las formas de inicio, plazos, efectos del silencio, etc.; establecer qué formularios y documentación se requieren para su tramitación; identificar si existen tasas asociadas al tipo de trámite; relacionar la regulación legal; establecer qué documentos forman parte del expediente, su nivel de confidencialidad y su estado, tanto los que aporta el interesado como los que se generan internamente por la propia administración, etc.

Una vez definidos estos extremos por los responsables, los principales cambios que se realicen son objeto de **validación por parte del Servicio de Atención al Ciudadano**, atendiendo a los efectos que su información tiene en distintos aspectos de la tramitación electrónica.

La información que contiene la GSE, se inserta a su vez en las Bases de Datos Nacionales, dependientes de la Administración General del Estado, y que unifican toda la información de las distintas Administraciones para el adecuado funcionamiento de la interoperabilidad organizativa, de los sistemas de intercambio registral y relaciones con distintas Administraciones Públicas, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el art. 9 del Esquema Nacional de Interoperabilidad, regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero. En concreto, el **Sistema de Información Administrativa "SIA"**: contiene los procedimientos de las distintas Administraciones Públicas. Conforme se dan de alta nuevos procedimientos en la GSE se procede al alta en SIA, así como cuando se producen cambios de denominación de los mismos.

De la importante labor que el SAC realiza en este sentido, da cuenta la información que, sobre el número de procedimientos y servicios gestionaba cada Consejería a cierre del año 2024¹, y que se aproximaba a los **2.500 procedimientos**, destacando las Consejerías competentes en materia de educación, de hacienda y de agricultura.

¹ Los datos expuestos se muestran en relación a las Consejerías derivadas de la Reorganización de la Administración Regional establecida mediante Decreto del Presidente n.º 19/2024, de 15 de julio.





Número procedimientos por Consejerías



27/10/2025 13:31:50

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f1c5e4e-b330-28ca-a542-00505696b280





XVI. Aprobación de formularios específicos en sede electrónica.

El procedimiento para la aprobación de formularios electrónicos específicos a incluir en el Registro Electrónico Único ubicado en la Sede Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia viene establecido en el artículo 59 del Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Región de Murcia.

Este procedimiento se inicia a solicitud del órgano directivo responsable del respectivo procedimiento a través del procedimiento de la sede electrónica “Aprobación de formularios electrónicos específicos (código 3177)”, y, tras ser informados por la Inspección General de los Servicios y el propio SAC, se aprueban por resolución de la Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios y son publicados en la sede electrónica.

Al respecto debe señalarse que, una vez aprobada la citada resolución, el uso de estos formularios normalizados resulta preceptivo para que los ciudadanos y empresas puedan presentar una solicitud o escrito en el registro electrónico único. La labor del SAC en este apartado consiste en la **revisión del procedimiento o trámite** que se desea aprobar, y en la **información** disponible, con carácter previo a su informe, aprobación y puesta a disposición en la sede electrónica.

Durante el ejercicio 2024 han sido aprobados **35 nuevos formularios electrónicos específicos**, de los cuales 30 son de solicitudes, 4 de trámites, y uno conjunto de solicitud y trámites.

Se relacionan a continuación las Resoluciones de la extinta Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa de la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, y de la actual Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital aprobadas en el año 2024:

1. Resolución de 10 de enero de 2024 de la por la que se aprueba el formulario electrónico específico de solicitud y formularios de trámite (anulación, reclamación a la resolución provisional de admitidos/excluidos y reclamación a la relación de alumnado) solicitados por la Dirección General de Función Pública y Diálogo Social, en el procedimiento denominado: “Acciones formativas de la escuela de formación e innovación de la administración pública (EFIAP) solicitables por el personal empleado público”. (Código 607).
2. Resolución de 26 de enero de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico, solicitado por la Dirección General de Recursos Humanos, Planificación Educativa e Innovación, denominado: “Admisión de alumnos de educación secundaria obligatoria y bachillerato en centros docentes sostenidos con fondos públicos”. (Código 2214).





3. Resolución de 9 de febrero de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Salud Mental del Servicio Murciano de Salud, denominado: "Subvenciones del programa EUROVIDA salud mental, para personas con trastorno mental grave y/o adicciones en proceso de recuperación, cofinanciadas por el fondo social europeo plus (FSE+)". (Código 4026).
4. Resolución de 15 de febrero de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Recursos Humanos del ente público Servicio Murciano de Salud: "Reclamación frente a los méritos subidos de oficio" (código di809), asociado al procedimiento p-2292 pruebas selectivas del servicio Murciano de salud.
5. Resolución de 26 de febrero de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Servicios Sociales, Tercer Sector y Gestión de la Diversidad, denominado: "Subvenciones a entidades locales para la financiación de planes de participación ciudadana para la inclusión social FSE+". (Código 4327).
6. Resolución de 10 de abril de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Producción Agrícola, Ganadera y Pesquera, denominado: "Comunicación previa de quema de restos de poda para pequeñas y microexplotaciones agrarias". (Código 4143).
7. Resolución de 19 de abril de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Familias, Infancia y Conciliación, denominado: "Subvenciones a menores 0-3 años atendidos en cai-pai". (Código 4072).
8. Resolución de 19 de abril de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Familias, Infancia y Conciliación, denominado: "Reconocimiento y/o renovación del título de familia monoparental". (Código 4202).
9. Resolución de 6 de mayo de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por el Servicio de Empleo y Formación (SEF), denominado: "Becas o ayudas a la formación". (Código 484).
10. Resolución de 13 de mayo de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Recursos Humanos del ente público Servicio Murciano de Salud, denominado: "Concursos de traslados abierto y permanente del servicio Murciano de salud". (Código 4074).
11. Resolución de 16 de mayo de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Vivienda y Arquitectura, denominado: "Ayudas destinadas al pago del seguro del alquiler". (Código 4414).
12. Resolución de 21 de mayo de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Administración Local, denominado: "Comunicación de infracciones en materia de régimen sancionador de espectáculos públicos y actividades recreativas ocasionales o extraordinarias y de establecimientos públicos.". (Código 4368).
13. Resolución de 12 de junio de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por el Servicio de Información al Ciudadano y Defensa del Usuario de los Servicios Sanitarios, denominado: "Solicitud de información sanitaria". (Código 4278).
14. Resolución de 17 de junio de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Producción Agrícola, Ganadera y Pesquera, denominado: "Registro de veterinarios de explotación ganadera". (Código 4395).
15. Resolución de 25 de junio de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Función Pública y Diálogo Social, denominado: "Ejercicio del derecho a la información, participación y consulta, así como propuestas de los órganos de representación y participación del personal y organizaciones sindicales". (Código 4083).
16. Resolución de 8 de julio de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Función Pública y Diálogo Social, denominado: "Adaptación o reubicación por motivos de salud del personal de la administración pública regional (excepto personal docente y del servicio Murciano de salud)". (Código 2679).
17. Resolución de 8 de julio de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Función Pública y Diálogo Social, denominado: "Declaración de la situación administrativa de excedencia del personal de la administración pública regional (excepto personal docente y del servicio Murciano de salud)". (Código 1582).





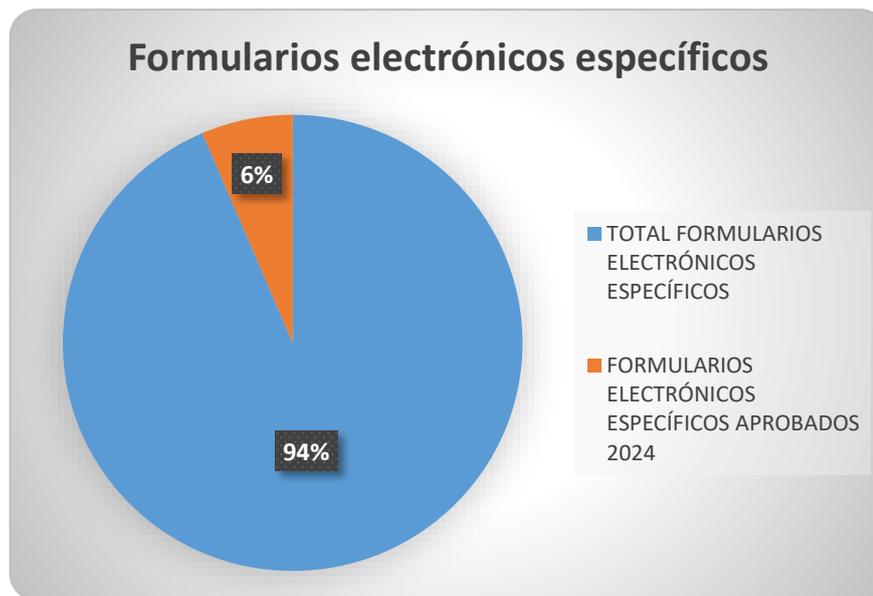
18. Resolución de 11 de julio de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Función Pública y Diálogo Social, denominado: "Actuaciones sanitarias del servicio de prevención de riesgos laborales coordinador". (Código 4292).
19. Resolución de 15 de julio de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Mujer y Prevención de la Violencia de Género, denominado: "Subvenciones a las entidades privadas sin ánimo de lucro para el desarrollo del plan corresponsables". (Código 4302).
20. Resolución de 25 de julio de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Formación Profesional, Enseñanzas de Régimen Especial y Educación Permanente, denominado: "Pruebas específicas de acceso al ciclo inicial de grado medio de las enseñanzas conducentes al título de técnico deportivo en buceo deportivo con escafandra autónoma". (Código 0492).
21. Resolución de 25 de julio de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Vivienda y Arquitectura, denominado: "Ayudas destinadas al alquiler/cesión de uso de vivienda/habitación habitual y permanente en la región de Murcia (PEAV 22-25)". (Código 4330).
22. Resolución de 13 de septiembre de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico de trámite di801 denominado "Declaración de parcelas que no pueden ser solicitadas en las ayudas SIGC de la PAC", solicitado por la Dirección General de Política Agraria Común, en el seno del procedimiento: "Registro de explotaciones agrarias de la comunidad autónoma de la región de Murcia". (Código p0133).
23. Resolución de 30 de septiembre de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Función Pública y Diálogo Social, denominado: "Actuaciones técnicas del servicio de prevención de riesgos laborales coordinador". (Código 4490).
24. Resolución de 8 de octubre de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico de trámite solicitado por la Dirección General de Industria, Energía y Minas denominado: "Subsanación anexo i de industria agroalimentaria", asociado al procedimiento denominado "Registro de establecimientos industriales" (código 1075).
25. Resolución de 8 de octubre de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Industria, Energía y Minas denominado: "Comunicaciones y solicitudes de estaciones ITV y automoción retroquelado, número de bastidor vehículos)" (código p-0049).
26. Resolución de 9 de octubre de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Mujer y Prevención de la Violencia de Género, denominado: "Subvenciones a entidades privadas sin ánimo de lucro para la financiación de las actuaciones para prevenir la violencia contra la mujer". (Código p-4385).
27. Resolución de 11 de octubre de 2024 por la que se deja sin efecto la resolución de fecha 1 de noviembre de 2023 por la que se aprueba el formulario electrónico específico denominado: "Patios dinámicos inclusivos". (Código 4272).
28. Resolución de 14 de octubre de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Personas con Discapacidad del IMAS, denominado: "Subvenciones de concurrencia no competitiva dirigidas a personas con esclerosis lateral amiotrófica (ELA)" (código p-4463).
29. Resolución de 31 de octubre de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Recursos Humanos, Planificación Educativa e Innovación, denominado: "Procedimiento para la renuncia anticipada al curso completo o a los trimestres (primero, segundo o tercero) para docentes de la enseñanza pública no universitaria.". (Código p-4534).
30. Resolución de 19 de noviembre de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Recursos Humanos, Planificación Educativa e Innovación, denominado: "Habilitación del profesorado interino de secundaria para el desempeño de puestos en el programa de profundización en lenguas extranjeras". (Código p-0114).
31. Resolución de 19 de noviembre de 2024 por la que se modifica la calificación del formulario electrónico específico de trámite di801 a solicitud di801 denominado "Declaración de parcelas que no pueden ser solicitadas en las ayudas SIGC de la PAC", del procedimiento: "Registro de explotaciones agrarias de la comunidad autónoma de la Región de Murcia". (Código p-0133).
32. Resolución de 21 de noviembre de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico de trámite di805 solicitado por la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Murciano de Salud, denominado: "Subsanación de méritos aportados", asociado al procedimiento denominado: "Concursos de traslados abierto y permanente del servicio Murciano de salud". (Código 4074).





33. Resolución de 22 de noviembre de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Planificación, Farmacia e Investigación Sanitaria, denominado: "Diploma de acreditación en el área funcional de paliativos". (Código 4444).
34. Resolución de 27 de noviembre de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Secretaría General de Política Social, Familias e Igualdad, denominado: "Designación de vocales de consejos sectoriales de servicios sociales". (Código 4509).
35. Resolución de 28 de noviembre de 2024 por la que se aprueba el formulario electrónico específico solicitado por la Dirección General de Patrimonio Natural y Acción Climática, denominado: "Autorización de acampada en el medio natural". (Código 5161).

Por su parte, los formularios electrónicos específicos aprobados en el año 2024, representaban el 6% del total de los **cerca de 600 formularios electrónicos específicos** existentes:





XVII. Gestión del Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El artículo 9 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el **Esquema Nacional de Interoperabilidad** en el ámbito de la Administración Electrónica establece que las Administraciones públicas *“...mantendrán una relación actualizada de sus órganos administrativos y oficinas de registro y atención al ciudadano, y sus relaciones entre ellos. Dichos órganos y oficinas se codificarán de forma unívoca y esta codificación se difundirá entre las Administraciones públicas.”*

De la misma forma, ese Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) señala que *“cada Administración pública regulará la forma de creación y mantenimiento de este Inventario, que se enlazará e interoperará con el Inventario de la Administración General del Estado en las condiciones que se determinen por ambas partes y en el marco de lo previsto en el presente real decreto; en su caso, las Administraciones públicas podrán hacer uso del citado Inventario centralizado para la creación y mantenimiento de sus propios inventarios”*.

De acuerdo con lo anterior, la Administración General de Estado, mantiene el **“Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas”**, conocido como DIR3, con el fin de proporcionar un inventario unificado y común a toda la Administración, que incluirá la relación de las unidades orgánicas/ organismos públicos y sus oficinas asociadas y unidades de gestión económica - presupuestaria, y facilitará el mantenimiento distribuido y corresponsable de la información.

En relación con lo anterior, el Servicio de Atención al Ciudadano es el responsable de la gestión de la información de la Comunidad Autónoma en este Directorio, actualizando manualmente la información relativa a:

- Los **cambios orgánicos** de la CARM referidos a órganos superiores y directivos derivados de las reorganizaciones administrativas de la Administración Regional aprobadas por el Presidente de la Comunidad o mediante Decretos de órganos directivos del Consejo de Gobierno. Estos cambios son realizados en coordinación con la Dirección General competente en materia de organización administrativa. Al margen de puntuales modificaciones legales o reglamentarias, cabe destacar los cambios realizados como consecuencia de la última reorganización administrativa operada por Decreto del Presidente número 19/2024, de 15 de julio.





- Los cambios producidos en relación con la información relativa a las **Oficinas de registro de la Administración Regional**, ya sean propias (Oficinas de Asistencia en Materia de Registros dependientes del SAC), o especializadas en los diferentes ámbitos en los que existen estas.

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DIRECTORIO COMÚN de Unidades y Oficinas

Unidades Orgánicas Oficinas Unidades no orgánicas Administración Utilidades

Ayuda Asistencia

Búsqueda de oficinas

Código:
 Descripción:
 Administración: Administración Autónoma
 Comunidad autónoma: Región de Murcia
 Provincia:
 Tipo de Oficina:
 Unidad Orgánica Responsable:

Servicios:
 Oficina de Registro
 Oficina de Información
 Oficina de Tramitación
 Oficina Integrada 060
 Oficina de Extranjería
 Oficina de Violencia de Género

Correos:
 Excluir
 Incluir
 Solo

Mis Oficinas:
 Estado:
 Vigente
 Extinguido
 Anulado

Administración del Estado
 Administración Autónoma
 Administración Local
 Universidades
 Otras Instituciones
 Administración de Justicia

Buscar Limpiar

Código	Denominación	Administración	Tipo Oficina	Localización	Estado
000024802	Of. de Reg. Consorcio de Residuos de la Región de Murcia (COREM)			Murcia - Murcia - Región de Murcia	Vigente
000009188	Oficina de Asistencia en Materia de Registros Servicio Murciano de Salud (SMS)			Murcia - Murcia - Región de Murcia	Vigente
000001013	Oficina de Asistencia en Materia de Registros Cartagena - Edif. Admbo. Foro			Murcia - Murcia - Región de Murcia	Vigente
000000973	Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Calasparra			Calasparra - Murcia - Región de Murcia	Vigente
000000976	Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Cieza			Cieza - Murcia - Región de Murcia	Vigente
000001007	Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Lorca			Lorca - Murcia - Región de Murcia	Vigente
000001006	Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Yecla			Yecla - Murcia - Región de Murcia	Vigente
000001000	Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Santomera			Santomera - Murcia - Región de Murcia	Vigente
000001015	Oficina de Asistencia en Materia de Registros Educación			Murcia - Murcia - Región de Murcia	Vigente
000001017	Oficina de Asistencia en Materia de Registros Infante			Murcia - Murcia - Región de Murcia	Vigente

17 resultados encontrados, mostrando del 1 al 10.

27/10/2025 13:31:50

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-fc5e4c-b330-28ca-a542-00505696b280





XVIII. Actuaciones en materia de accesibilidad:

La apuesta de la Administración Regional por la mejora de la accesibilidad de los ciudadanos en el acceso a los servicios públicos y a los diferentes canales de atención a la ciudadanía se ha manifestado en la colaboración que viene manteniendo con los representantes de los colectivos con discapacidad, habiendo suscrito hasta la fecha 3 convenios de colaboración que se han traducido, entre otras actuaciones, en una mejora de la usabilidad y accesibilidad del canal electrónico de atención al ciudadano, la sede electrónica de la CARM.

En este apartado, durante el año 2024 es de destacar la suscripción del **Convenio de colaboración** entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la entonces Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio (actualmente de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital) y el **Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de la Región de Murcia (CERMI) para el logro de la accesibilidad universal en los servicios de la sede electrónica y la atención a la ciudadanía**, con fecha 30 de mayo (BORM nº 144, de 22 de junio de 2024), que, entre sus diversos objetivos, tiene los de implementar acciones que garanticen la **accesibilidad física, sensorial y cognitiva en las oficinas de atención** a la ciudadanía de la CARM, así como la formación y sensibilización al personal funcionario de éstas.

En aplicación de este Convenio se ha llevado a cabo por técnicos del **CERMI una auditoría en materia de accesibilidad de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR)** dependientes del Servicio de Atención al Ciudadano, realizándose para ello visitas, durante los meses de septiembre a octubre de 2024, a las siguientes Oficinas: Infante, Santoña, Juan XXIII, Flomesta, Educación, Cartagena, Lorca, Cieza, Yecla y Calasparra. En base a lo anterior, por parte de CERMI se ha elaborado informe con recomendaciones a realizar para la mejora de la accesibilidad en sus diferentes modalidades, en todas ellas, que ha sido remitido a los responsables de las respectivas instalaciones para su análisis, estudio y adopción de las medidas que, en su caso, procedan.

De la misma forma, en desarrollo de este convenio, CERMI ha elaborado un **Protocolo de atención inclusiva para personas con discapacidad en las Oficinas de Atención al Ciudadano** de la Región de Murcia, que incluye recomendaciones de carácter general y en relación con los diferentes tipos de accesibilidad y discapacidad dirigidas a los funcionarios que desarrollan labores de atención a la ciudadanía tanto de carácter general en las Oficinas de





Asistencia en Materia de Registros dependientes del Servicio de Atención al Ciudadano, como en Oficinas especializadas, especificando, de la misma forma, los comportamientos a evitar.

La información de este protocolo puede encontrarse en el siguiente enlace:

- [Protocolo de atención inclusiva para personas con discapacidad en las oficinas de atención a la ciudadanía de la Región de Murcia](#)

Como complemento a este protocolo, del que se ha efectuado una versión extensa y otra reducida, se ha elaborado una **Infografía de Atención Inclusiva al Ciudadano** que recoge de forma resumida las pautas básicas para la atención a personas con diferentes tipos de discapacidad.



Este Protocolo estaba inicialmente destinado solo al personal de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros dependientes del SAC. No obstante lo anterior, atendiendo a que sus recomendaciones eran predicables no sólo en relación con la atención prestada en estas

27/10/2025 13:31:50
HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-fcfc5e4e-b330-28ca-a542-00505696b280





Oficinas de carácter general, sino en relación con toda la atención prestada por el resto de personal de las oficinas especializadas de atención (SEF, ATRM, IMAS, etc.), se optó por su configuración genérica para todas las Oficinas de Atención al Ciudadano de la CARM.

En igual sentido, se preveía en el Convenio por parte del CERMI un compromiso de información y sensibilización al personal funcionario, así como de implementación de **actuaciones formativas** en esta materia para el personal que presta sus servicios en el OAMR y SAC, con el fin de mejorar la atención y el servicio al discapacitado, formación que se ha ofertado también al resto de personal de las Oficinas especializadas y que se realizará a lo largo del ejercicio 2025.

En materia de **clarificación del lenguaje administrativo de los procedimientos** y servicios de la CARM, se ha efectuado, mediante un análisis conjunto CERMI-SAC, un proceso de simplificación en los siguientes procedimientos de competencia expresa del Servicio de Atención al Ciudadano:

- Procedimiento 867: Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones de Información.
- Procedimiento: 6122: Oficinas de Asistencia en Materia de Registros del Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM.
- Procedimiento 4241: Cita previa para las oficinas de atención a la ciudadanía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Procedimiento 4404: Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía (OVAC).

Finalmente, el SAC ha participado en el **Grupo de Trabajo para la mejora de la Accesibilidad de la Sede Electrónica y de los Servicios de Atención a la Ciudadanía**, constituido mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno de 21 de noviembre de 2024, con el objeto de seguir con las actuaciones llevadas a cabo sobre la clarificación del lenguaje administrativo, a fin de sensibilizar a diferentes centros directivos en la materia y dar traslado en el seno de este Grupo de Trabajo de todas las propuestas de mejora y recomendaciones formuladas por CERMI.





XIX. Atención multilinguaje y a personas con discapacidad auditiva.

Vinculado con el anterior, el SAC mantiene en las oficinas de asistencia en materia de registros de la CARM dos servicios destinados a avanzar en materia de accesibilidad que persiguen hacer realidad el principio de igualdad de oportunidades.

En particular, como medidas de apoyo a la comunicación de las personas con discapacidad auditiva, cabe destacar, en primer lugar, la dotación de **bucles magnéticos en todas las oficinas**, que permiten mejorar la audición de las personas que lleven audífono o implante coclear, creando un campo magnético que aísla el sonido de fondo.

Adicionalmente a estos bucles, se ofrece en todas las OAMR dependientes del SAC la prestación del **servicio de atención mediante intérprete de lengua de signos española/mediación en comunicación**, cuyo servicio se puede solicitar mediante cita previa, y que es prestado, bien mediante videollamada, bien mediante desplazamiento del intérprete a la oficina, cuando sea preciso. En este sentido, a lo largo de este ejercicio 2024 se prestaron un total de **12 atenciones** mediante este servicio.

De la misma manera, en todas las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la CARM se presta el **servicio de teletraducción multilingüe** en quince idiomas a ciudadanos extranjeros, como medio de apoyo que facilite la comunicación con ciudadanos extranjeros con escaso conocimiento del español que acuden a estas Oficinas.

Mediante este servicio se ofrece un sistema de teletraducción telefónica multilingüe que permite la correcta interacción con ciudadanos usuarios de lengua extranjera que acuden a las oficinas a realizar sus trámites, avanzando, de este modo, en el objetivo de hacer una Administración más accesible para todos. Se lleva a cabo mediante una llamada telefónica a tres, entre el personal funcionario de la OAMR, el ciudadano y un traductor profesional.

Esta atención que se presta en **quince idiomas**, entre los que cabe destacar: inglés, francés, alemán, Italiano, portugués, chino, árabe, rumano, ucraniano y ruso, **sólo** ha sido demandada en este ejercicio 2024 en **5 ocasiones**.

Lo interesante de estas prestaciones para personas extranjeras y con discapacidad auditiva y lo escaso de su utilización, denotan una falta de conocimiento por parte del público objetivo de ambas actuaciones y la necesidad de realizar campañas de sensibilización que mejoren su conocimiento y fomenten su utilización por la ciudadanía.





XX. Actuaciones en materia de atención a personas mayores: Plan +60.

Relacionado con el apartado anterior, debemos referirnos en este epígrafe de manera expresa al conocido como “**Plan +60**”. Se trata del Proyecto piloto del Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia **para la Atención a Personas Mayores**. Dicho Plan fue aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 30 de marzo de 2023, tratándose de un proyecto pionero del Servicio de Atención al Ciudadano, a través del cual se pretendía implementar diferentes actuaciones dirigidas a mayores de 60 años, con la finalidad de eliminar barreras tecnológicas y de comprensión en sus relaciones con la Administración regional.

La finalidad de este Plan, cuyo contenido se ha integrado en el Plan Estratégico de Atención al Ciudadano, fue garantizar, en condiciones de igualdad, su acceso, presencial, telefónico o electrónico, a todos los trámites, procedimientos y/o servicios de la Administración regional, de manera que deje de ser percibida como un ente burocrático y poco cercano o amigable.

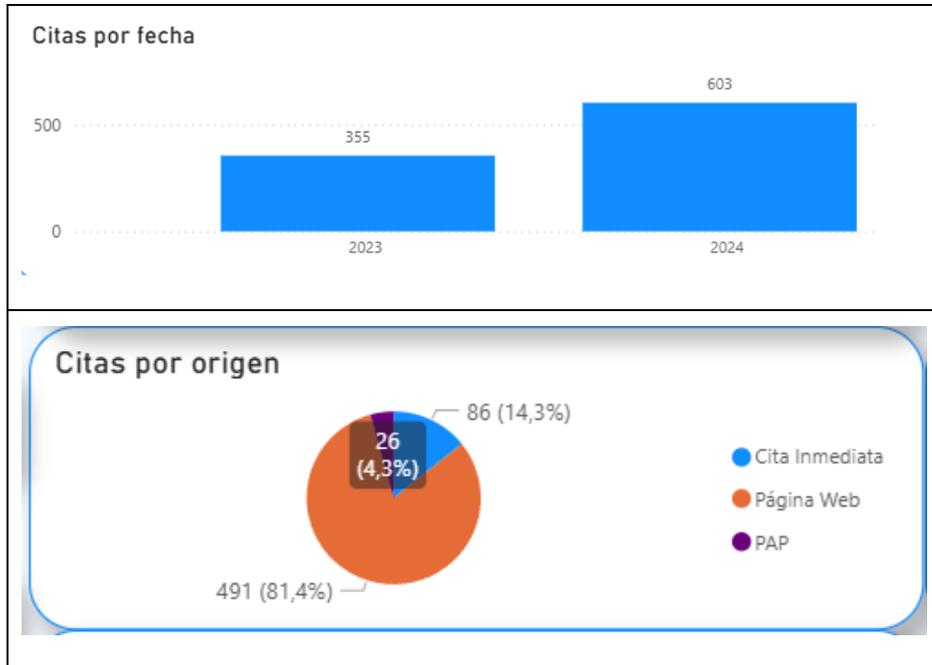
Dicho Plan +60 contemplaba cuatro áreas de actuación destinadas a la Calidad en la atención a personas mayores; a la usabilidad y accesibilidad a los servicios de la Administración regional; a la sensibilización en la atención a personas mayores; y, finalmente, a la formación a personas mayores y a la difusión de sus medidas.

Entre estas medidas, destaca que se arbitró una **cita en horario preferente de 10 a 12 horas** para las personas mayores de 60 años, garantizando un **mayor tiempo de atención** y la completa asistencia en la realización de sus trámites con la Administración Regional.

En 2024 en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros dependientes del Servicio de Atención al Ciudadano se realizaron un total de **603 citas destinadas a personas mayores**, habiendo **aumentado un 69% estas atenciones** con respecto al ejercicio precedente.

Las **oficinas más demandadas** fueron las de Lorca (203 citas), Juan XXIII (199) y la OAMR del Infante (103 citas).





Es de destacar que más del **14% de las citas atendidas fueron citas inmediatas**, es decir, atenciones realizadas a personas mayores que **acudieron sin cita previa** a las respectivas Oficinas y se les procuró la atención a sus demandas, de conformidad con lo señalado en el citado Plan +60.





XXI. Actuaciones en materia de participación ciudadana.

No cabe duda que la posibilidad de presentar quejas y sugerencias a la Administración a la que se refiere el apartado XIII de esta Memoria no deja de ser una modalidad de participación ciudadana, en este caso, en la mejora de la calidad de los servicios que la Administración regional presta. En este sentido, tradicionalmente, las competencias en materia de participación ciudadana, han estado incardinadas en la consejería competente en materia de los otros pilares del Gobierno Abierto (transparencia y colaboración).

No obstante lo anterior, en nuestra Comunidad Autónoma durante el año 2024 estas competencias se encontraban atribuidas a dos consejerías diferentes: Así, mientras la transparencia era asumida por la extinta Consejería de Presidencia, Portavocía y Acción Exterior, la participación ciudadana fue atribuida a la también extinta Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, siendo asumida por la Inspección General de los Servicios, y, a través de ésta, por el Servicio de Atención al Ciudadano de la que depende.

En este marco, el SAC realizó actuaciones en esta materia que conviene reseñar en esta Memoria durante el período que abarca del 1 de enero al 15 de julio de 2024, en el que, mediante el Decreto del Presidente n.º 19/2024, de 15 de julio, se aprobó la vigente reorganización administrativa que volvía concentrar ambas competencias en la actual Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias.

En primer lugar, conviene referir que el Servicio de Atención al Ciudadano colaboró en la **elaboración del Programa Anual de Participación Ciudadana (PROPACI) 2024**. Este programa, de carácter anual, tiene por finalidad procurar la adecuación de los medios técnicos disponibles a la participación de los ciudadanos y la social civil en el diseño, elaboración, planificación, seguimiento y evaluación de los programas y políticas públicas de la Administración Regional.

En cuanto al procedimiento para su elaboración y aprobación, la extinta Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa realizó una **consulta** a las consejerías y a las entidades integrantes de su sector público, con exclusión de las universidades públicas, acerca de las iniciativas que consideraban oportuno someter a un proceso de participación ciudadana a fin de ser recogidas en el mismo, y sometió su borrador al Consejo Asesor de Participación Ciudadana.





Por lo que se refiere a su contenido, se elaboró un Programa que incluye un total de **106 actuaciones**. Entre estas actuaciones destacan por número las **consultas, 96** planificadas. En estas se incluyen no sólo las consultas previas normativas previstas en la legislación de procedimiento administrativo como requisito previo para la tramitación normativa de las iniciativas legales y reglamentarias, sino también consultas públicas más estructuradas, así como **6 procesos deliberativos**.

Por su parte, el Servicio de Atención al Ciudadano participó en la nueva **constitución del Consejo Asesor Regional de Participación Ciudadana** de la Región de Murcia, como órgano de participación de la ciudadanía y de la sociedad civil organizada en la configuración y desarrollo de las políticas públicas regionales en materia de participación ciudadana. Así, por lo que se refiere a la designación de los vocales del Consejo, procedió a seleccionar a los ocho representantes seleccionados entre empleados públicos al servicio de la Administración regional y local, así como entre expertos externos de reconocida competencia en el ámbito de la participación ciudadana. De la misma forma, en relación con los diez vocales en representación de las entidades ciudadanas inscritas en el Censo de participación ciudadana de la Región de Murcia, se realizó una convocatoria con fecha 10 de febrero de 2024 para que las entidades inscritas en el censo de participación pudieran concurrir a la misma, por un plazo de 15 días, y, tras la presentación de solicitudes por parte de las entidades, en fecha 20 de marzo de 2024, se procedió la celebración del sorteo público, con el fin de seleccionar a las entidades resultantes.

Finalmente, una vez publicada la Orden con su composición, se procedió a su constitución formal, celebrándose reunión al efecto en la ciudad de Cartagena el 3 de julio, teniendo en su orden del día tanto la aprobación del Programa Anual de Participación Ciudadana (PROPACI) 2024 al que hemos hecho referencia, como la nueva [Guía en lectura fácil](#) elaborada, en colaboración con Plena Inclusión Región de Murcia, que explica cómo los ciudadanos pueden participar en las decisiones de la Comunidad, y el fomento de nuevas formas de participación ciudadana, como los Minipúblicos Deliberativos.





XXII. Valoración de los Servicios de Atención al Ciudadano.

No cabe duda de la importancia de introducir variables cualitativas que valoren la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía por los propios ciudadanos que reciben esta atención, pues sus opiniones y sugerencias son relevantes para la mejora de estos servicios.

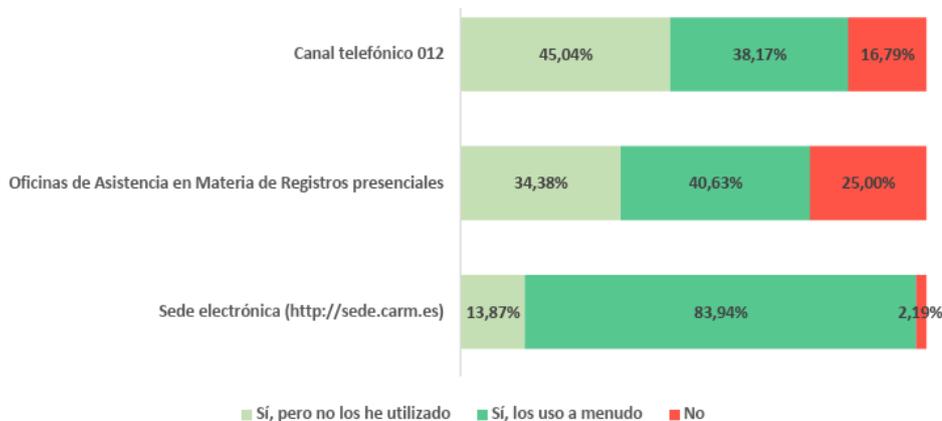
En este sentido, como se ha señalado en esta Memoria al hilo de la elaboración del Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía, se realizó una [consulta pública](#) a los ciudadanos destinada a conocer sus principales valoraciones sobre los canales de atención al ciudadano.



Se ofrecen en este apartado las principales conclusiones de las valoraciones efectuadas por la ciudadanía en relación con los 3 principales canales de atención al ciudadano:

1.- Alto conocimiento de los canales existentes:

Preguntados los ciudadanos por el grado de conocimiento de los canales de atención tradicionales, destaca el alto conocimiento y utilización de la sede electrónica, seguida del teléfono 012 y de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros.

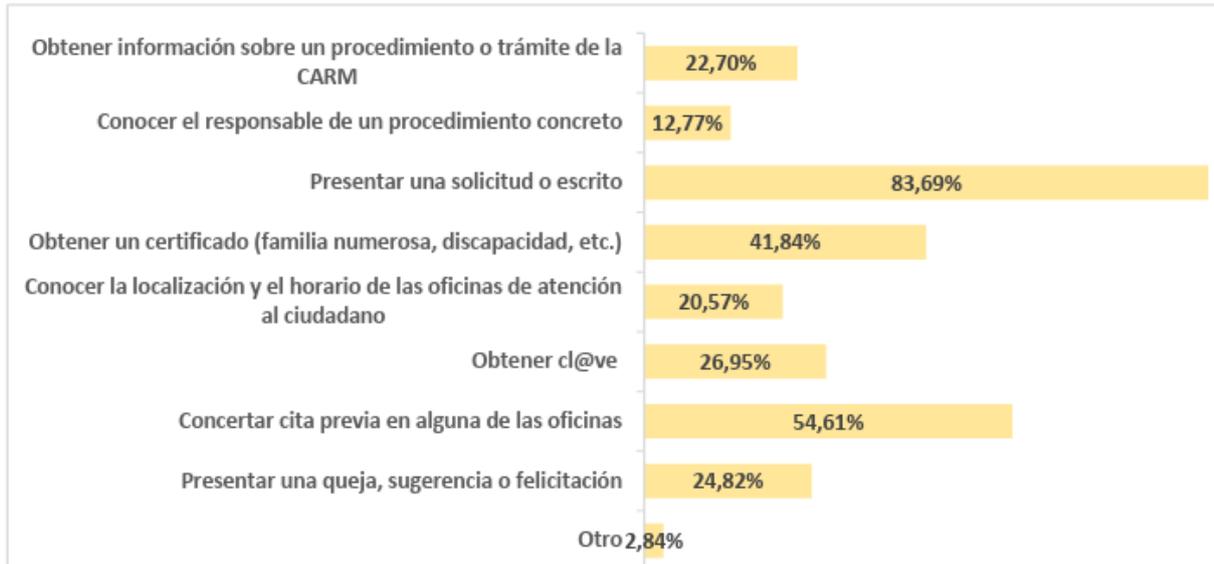


2.- El principal **motivo** de uso fue para **presentar una solicitud**, seguido de la necesidad de concertar una **cita previa** o de obtener un **certificado**.

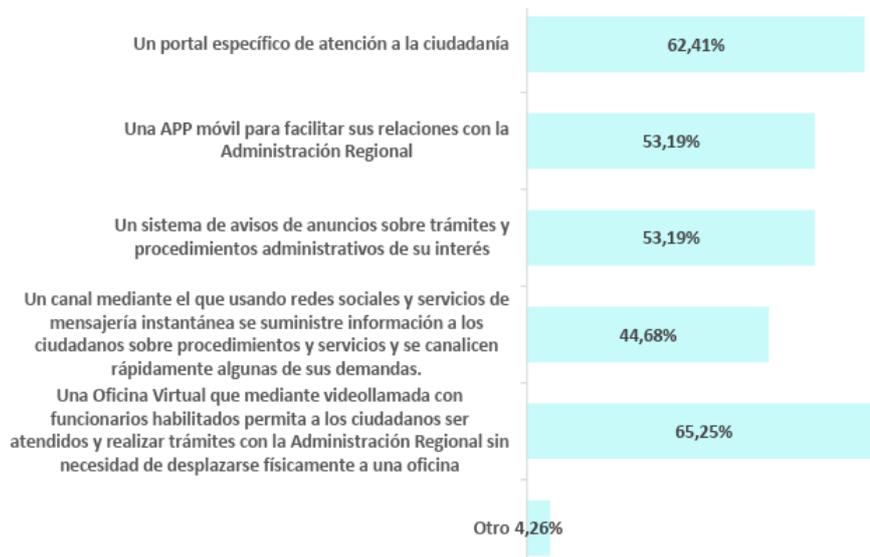
27/10/2025 13:31:50
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f5c5e4e-b330-28ca-0542-00505696b280

HERNANDEZ GONZALEZ, JOSÉ DAVID





3.- De los “otros canales” de atención a la ciudadanía, la ciudadanía valora como **de mayor utilidad** la puesta en marcha de una **Oficina Virtual**.



4.- Por lo general, un **59%** de los consultados consideraron que la **atención a la ciudadanía** en la CARM a través de los diferentes canales de atención **no era clara ni adaptada a las necesidades de cada persona**, lo que refuerza la necesidad de desarrollar medidas en materia de accesibilidad como las que se señalan en el apartado XVII de esta Memoria.

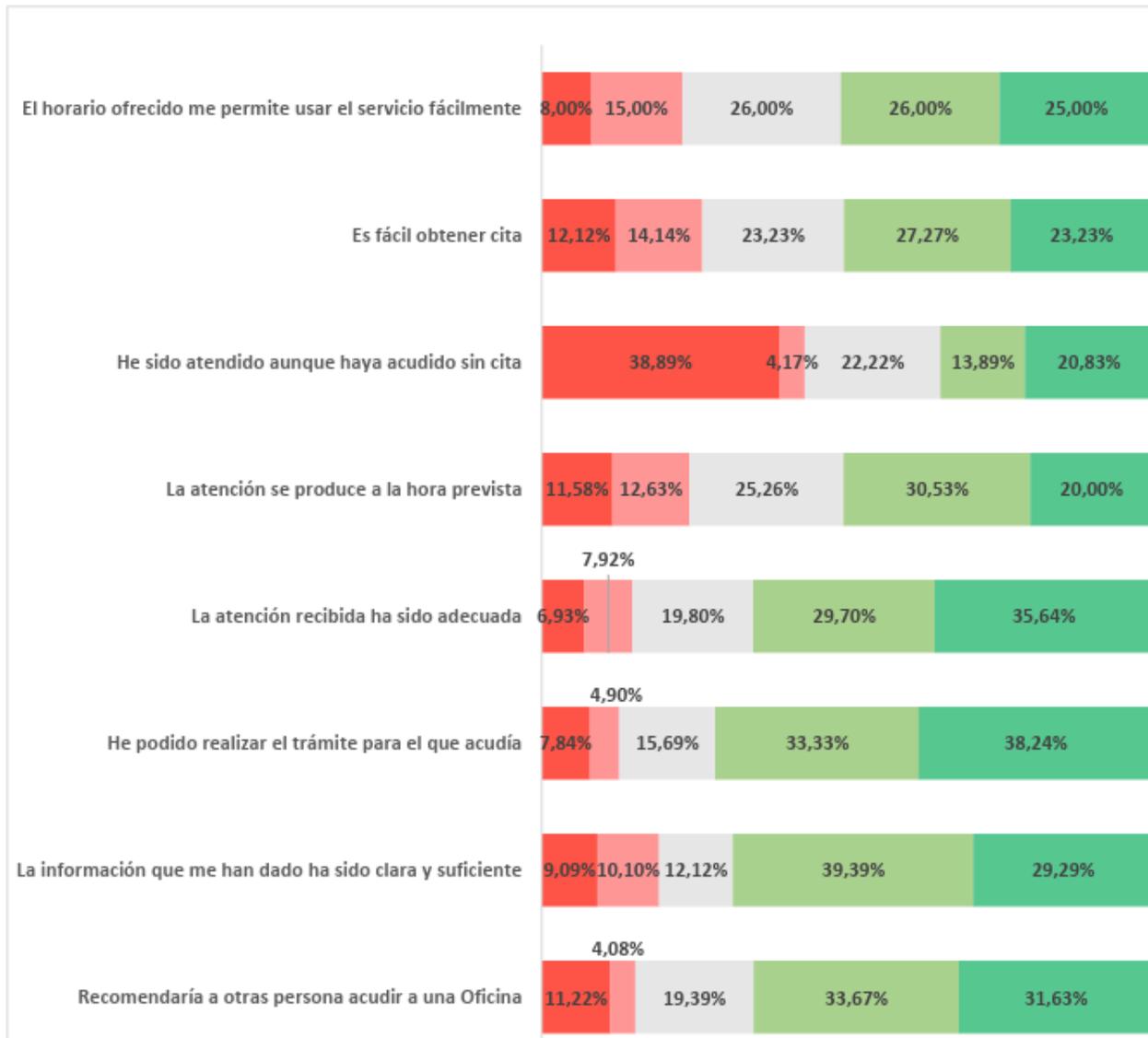
5.- En relación con el **canal presencial**, destaca la **satisfacción** de los ciudadanos con el hecho de que pudieron **realizar el trámite** para el que acudieron o con la **información recibida** que demandaban en su visita a las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la CARM.





OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO

- Pregunta.** Si alguna vez ha acudido a alguna de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro de la CARM para realizar algún trámite, por favor, seleccione la respuesta apropiada según su experiencia de uso. Por favor, valore del 1 al 5 su grado de satisfacción con los siguientes aspectos, siendo el 1 "Nada satisfecho/a" y el 5 "Totalmente satisfecho/a"

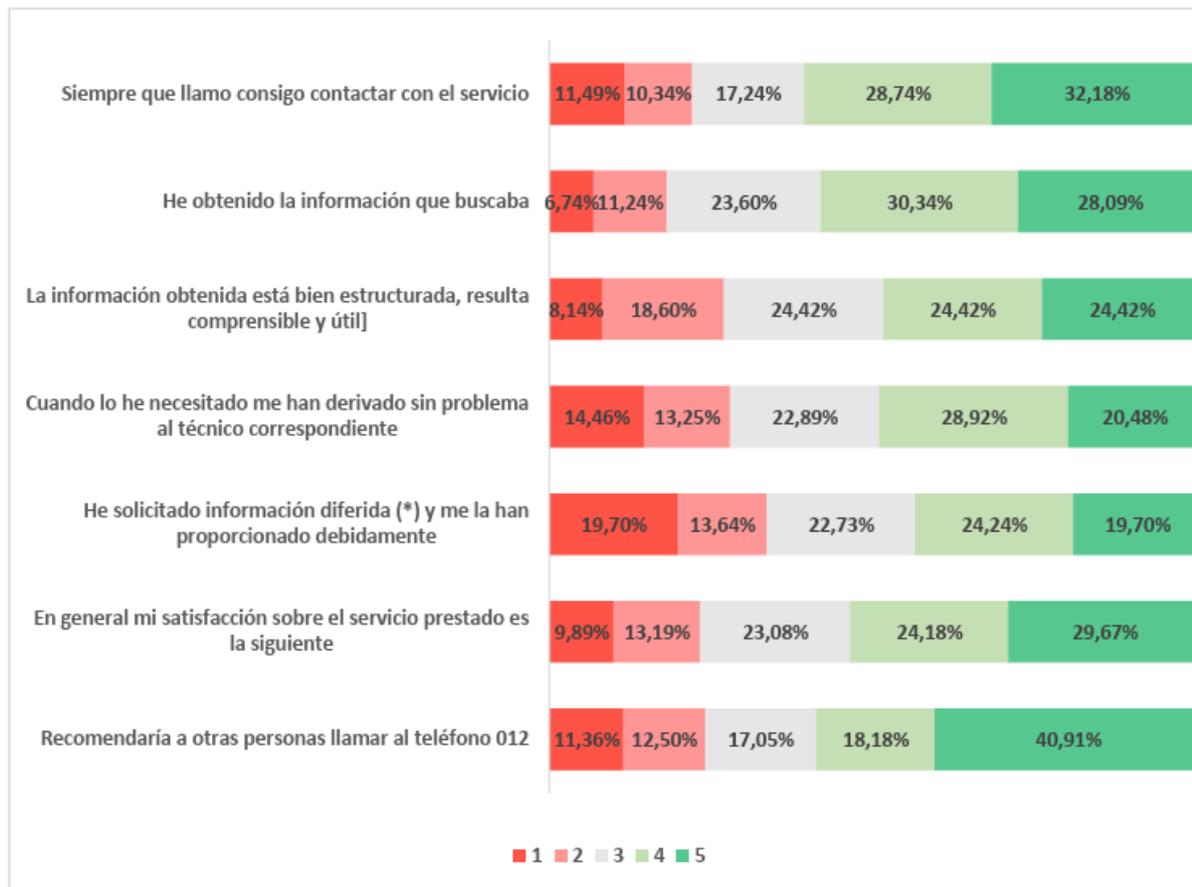




6.- Sobre el **canal telefónico**, destaca la satisfacción sobre la **posibilidad de contactar** con servicio, así como el hecho de haber recibido la información que buscaban al llamar.

ATENCIÓN TELEFÓNICA 012

- **Pregunta.** En caso de haber utilizado alguna vez el servicio telefónico de atención al ciudadano 012, ¿cómo ha sido la atención recibida? Por favor, valore del 1 al 5 su grado de satisfacción con los siguientes aspectos, siendo el 1 "Nada satisfecho/a" y el 5 "Totalmente satisfecho/a"



Finalmente, debe resaltar la importancia de estas medidas de medición de la calidad de los diferentes canales y servicios de atención al ciudadano como herramienta de mejora y de retroalimentación por parte de los destinatarios últimos de esta atención, debiendo **incorporar nuevos instrumentos** de medición o de **valoración** de la calidad percibida por la ciudadanía en estos canales.





XXIII. Distribución de las notificaciones y comunicaciones electrónicas remitidas a la Administración General de la CARM a través de la Dirección Electrónica Habilitada Única:

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece en su artículo 3 que las Administraciones Públicas han de relacionarse a través de medios electrónicos, así como que, para el cumplimiento de sus fines, éstas actúan con personalidad jurídica única. Por su parte, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dispone en su artículo 14.2 que las personas jurídicas están obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo.

La práctica de las notificaciones electrónicas se regula en el artículo 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, estableciéndose en su párrafo 3 que las notificaciones por medios electrónicos se practicarán mediante comparecencia en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante, a través de la dirección electrónica habilitada única o mediante ambos sistemas, según disponga cada Administración u Organismo, y en su apartado 2 que cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido. Por su parte, el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, establece en su artículo 42.5, que toda notificación cuyo emisor pertenezca al ámbito estatal a que se refiere el artículo 1.2 de dicho Reglamento se pondrá a disposición del interesado a través de la dirección electrónica habilitada única.

El acceso a estas notificaciones electrónicas sólo puede realizarse por su destinatario, a través del pertinente certificado de representante de persona jurídica que integra el número de identificación fiscal que lo identifica frente a terceros. Esto implica que el acceso a la dirección electrónica habilitada única (en adelante DEHú), a través del certificado de representante de la persona jurídica de la Administración Regional, supone, en la actualidad, acceder a la totalidad de notificaciones electrónicas remitidas a su Administración General sin limitación alguna por razón del órgano o de la materia.

Por ello, ante el aumento de las notificaciones electrónicas recibidas por la Administración General de la Comunidad Autónoma y la indeterminación de la competencia orgánica en la





CARM para el acceso centralizado al contenido de dichas notificaciones evitando su eventual caducidad por incomparecencia, la Comisión de Secretarios Generales consideró necesario, mediante Acuerdo de fecha 23 de julio de 2021, atribuir **al Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM la competencia para comparecer y distribuir las notificaciones electrónicas que se dirijan a la Administración General** de la Comunidad Autónoma entre las Secretarías Generales de la Consejerías competentes.

En virtud de este Acuerdo, determinado personal del SAC procede a acceder a las notificaciones dirigidas a la Administración Regional depositadas en DEHú por diferentes Administraciones Públicas, y a su remisión a las Secretarías Generales de las Consejerías competentes. En este sentido, el **total de notificaciones aceptadas en Dehú** por el personal del **SAC durante el año 2024 ha ascendido a 1437**.

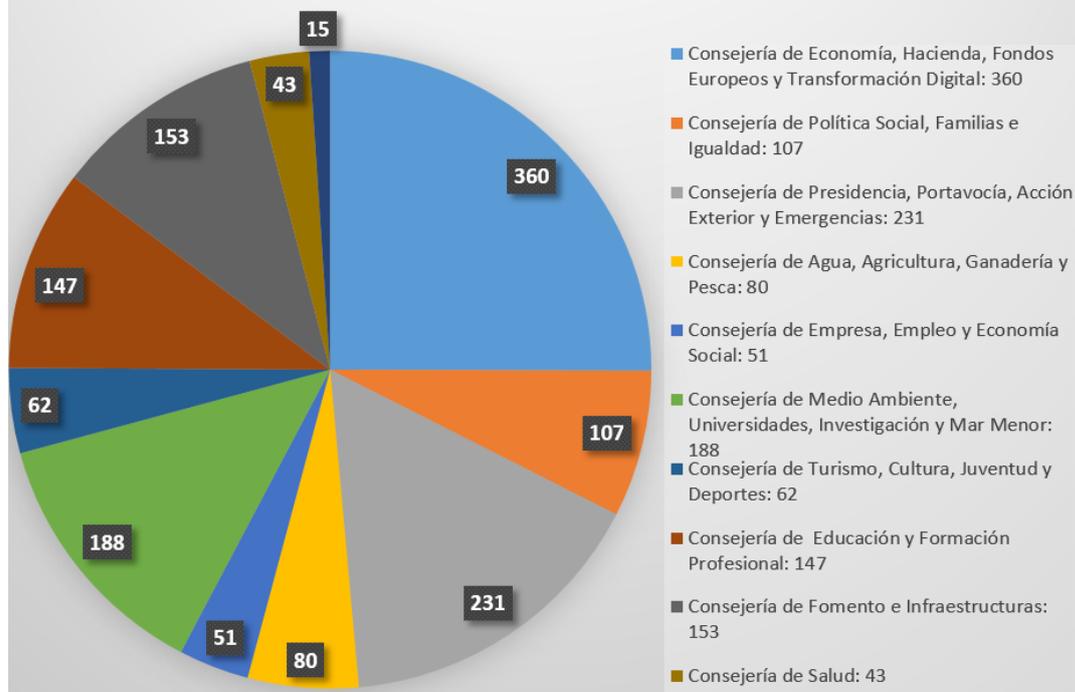
Las notificaciones aceptadas han sido trasladadas desde el SAC a los siguientes **destinos**:

- Secretaría General de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital: 360
- Secretaría General de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad: 107
- Secretaría General de la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias: 231
- Secretaría General de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca: 80
- Secretaría General de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social: 51
- Secretaría General de la Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor: 188
- Secretaría General de la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes: 62
- Secretaría General de la Consejería de Educación y Formación Profesional: 147
- Secretaría General de la Consejería de Fomento e Infraestructuras: 153
- Secretaría General de la Consejería de Salud: 43
- Secretaria General Técnica del IMAS: 15





Destinos de las notificaciones aceptadas en DeHú 2024



En este apartado es necesario resaltar que, a la vista del tiempo transcurrido y la experiencia adquirida en esta materia, con fecha 12/12/2024 se procedió por parte del Servicio de Atención al Ciudadano a la elaboración de unas nuevas **Instrucciones de la Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios** sobre la distribución de las notificaciones y comunicaciones electrónicas remitidas a la Administración General de la Comunidad Autónoma a través de la Dirección Electrónica Habilitada Única.

Así, en primer lugar, se han adecuando las instrucciones relativas al procedimiento de remisión de estas notificaciones con el fin de explicitar determinadas excepciones a la regla de remisión de tales notificaciones a las Secretarías Generales como único destinatario, en determinados supuestos en los que la práctica de esta encomienda ha determinado recomendable, posibilitando el acceso sin más intermediarios ni demoras a determinados órganos directivos de la CARM de notificaciones remitidas por instituciones, entidades u organismos concretos, tales como el Tribunal de Cuentas o la Agencia Española de Protección de Datos.

De la misma forma, y por lo que hace referencia al contenido del anterior Acuerdo de la Comisión de Secretarios Generales, el mismo daba cabida al acceso a las **notificaciones** recibidas a través de la DEHú, pero, sin embargo, no realizaba mención expresa a las **comunicaciones electrónicas** que las distintas Administraciones Públicas dirigen a través de

27/10/2025 13:31:50
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f1cc5e4c-b330-28ca-a542-00505696b280
 HERNANDEZ GONZALEZ, JOSÉ DAVID





esta plataforma a la Administración General de la Comunidad Autónoma en su condición de interesada en diferentes procedimientos, en los variados supuestos previstos en el artículo 41 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Por tanto, en las referidas Instrucciones el procedimiento seguido por parte del Servicio de Atención al Ciudadano para el acceso a las notificaciones electrónicas se complementó con el acceso y distribución de las comunicaciones electrónicas depositadas en DEHú a nombre de la Administración General de la CARM.

27/10/2025 13:31:50

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-ffc5e4e-b330-28ca-a542-0050569b6280





XXIV.- Recogida, transporte, clasificación y entrega de documentos mediante sistema de valijas y paquetería.

El Servicio de Atención al Ciudadano gestiona el servicio de recogida, transporte, clasificación y entrega de documentos mediante sistema de valijas y paquetería adicional, entre los distintos centros pertenecientes a la red corporativa de atención al ciudadano.

Para el desarrollo de este servicio se formalizó, con fecha 31 de marzo de 2022, contrato anual con la empresa Alianza Logística Tres S.L., actualmente prorrogado hasta el 31 de marzo de 2026.

Dicho sistema de recogida y distribución de solicitudes y documentación (documentos ensobrados y/o paquetes inferiores a 2Kg) se organiza a través de **Centros de Entrada y Recogida de Envíos (CERE)**, integrados por la **red de Oficinas Corporativas de Atención al ciudadano en todos los municipios de la Región**, las **Consejerías y otros centros de la Administración Regional**.

Cada centro tiene asignado un código denominado "**código CERE**" que permite la identificación del origen y destino de los envíos a fin de que, mediante sacas o contenedores de documentación, se proceda a su recogida, transporte al centro habilitado como estafeta, y, una vez clasificada por centro CERE de destino, sea nuevamente transportada para su entrega al CERE de destino.

La **tipología de valijas** viene determinada para cada CERE en función del volumen/peso normalizado y la frecuencia con que la documentación se recibe y/o envía:

- 2 días a la semana Lunes-Jueves/0-5 Kg
- 2 días a la semana Lunes-Jueves/5-20 Kg
- 2 días a la semana Lunes-Jueves/20-40 Kg
- Día fijo a determinar por el SAC 0-5 Kg

Adicionalmente y de manera extraordinaria cuando el peso indicado en la tipología anterior se ve superado, o el volumen del paquete impida el transporte en valija normalizada, se presta el **servicio de paquetería** entre centros CERE.

Por lo que se refiere a la cantidad de envíos realizados durante 2024, es de reseñar que en este período se han efectuado un total de **13.826 movimientos de valija entre centros CERE**.

En la siguiente tabla se muestra el listado de códigos CERE existente, ordenado según su mayor volumen de movimientos de valija en el año a que se refiere esta Memoria:





CÓDIGO CERE	DENOMINACION DE LAS FINCAS RECEPTORAS DE LA VALIJA	TOTALES POR CERE
903	HOSPITAL VIRGEN DE LA ARRIXACA	3898
1093	EDIFICIO ADMINISTRATIVO FORO	1514
1124	HOSPITAL RAFAEL MÉNDEZ	1285
1171	SERVICIO MURCIANO DE SALUD –SMS-	1147
1123	HOSPITAL VIRGEN DEL CASTILLO	785
11	EDIFICIO ADMINISTRATIVO INFANTE	475
488	EDIFICIO ADMINISTRATIVO SAN CRISTOBAL	429
4	EDIFICIO ADMINISTRATIVO GALERÍAS	333
939	LORCA	314
1183	AGUILAS	273
1162	OFICINA SEF LORCA	248
3	EDIFICIO ADMINISTRATIVO SANTOÑA	247
1084	CIEZA	240
1047	OFICINA SEF CARTAGENA	233
1085	YECLA	224
1015	EDIFICIO ADMINISTRATIVO FAMA, 3	190
1206	TORRE PACHECO	183
116	EDIFICIO ADMINISTRATIVO NUEVAS TECNOLOGÍAS	162
1180	UNION (LA)	147
1197	FUENTE ALAMO	147
12	HOSPITAL ROMAN ALBERCA	143
783	IMAS-UNIDAD DE VALORACIÓN Y DIAGNÓSTICO	140
516	PUERTO LUMBRERAS	118
1140	ALCANTARILLA	118
1178	TOTANA	98
1195	CEHEGIN	92
1189	BENIEL	89
1188	ALHAMA DE MURCIA	76
1202	MAZARRON	58
1168	OFICINA SEF TOTANA	47
1193	OAMR CALASPARRA/SEF CALASPARRA	41
1170	OFICINA SEF YECLA	39
941	TORRES DE COTILLAS (LAS)	38
1187	ALGUAZAS	24
1169	OFICINA SEF LA UNIÓN	22
1157	CENTRO REF. NACIONAL QUÍMICA DE CARTAGENA	21
		13.826

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID 27/10/2025 13:31:50

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-fcfc5a4c-b330-28ca-a542-00505696b280





Actualmente constan dados de alta como **CERES un total de 105 unidades** (Oficinas de asistencia en materia de Registros propias de la Administración Regional y de los Ayuntamientos, Oficinas especializadas, edificios de las Consejerías y Organismos Públicos con entidad para ello).

Al respecto, de la tabla anterior de **CERES** se han omitido, a los efectos de este informe, aquellos cuyos envíos anuales no superan los 20 envíos (68 CERES).

Es de reseñar en esta información que existen **48 CERES** que, en el ejercicio anterior, no tuvieron **ningún envío** de documentación (principalmente ayuntamientos), lo que resulta relevante al efecto de revisar, en su caso, la configuración de la periodicidad de estos envíos en el nuevo contrato que al efecto se realice.

Analizada la tabla anterior, resulta que los **CERE con mayor número de envíos** son los centros dependientes del Servicio Murciano de Salud, incluyendo hospitales y sus oficinas centrales, así como el Edificio Foro de Cartagena.

27/10/2025 13:31:50

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f1c5e4e-b330-28ca-a542-00505696b280





XXV.- Actuaciones de fomento de la atención a la ciudadanía.

Debe destacarse como actuación en materia de fomento de la atención a la ciudadanía la convocatoria realizada mediante Orden de 23 de mayo de 2024 de la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio por la que se establecen las bases reguladoras, y se convoca la I Edición, de los **Premios de Buen Gobierno, Participación Ciudadana, Modernización Administrativa y Atención a la Ciudadanía de la Región de Murcia**.

Se trata de unos premios destinados a reconocer las buenas prácticas desarrolladas por parte de administraciones, instituciones y entidades públicas radicadas en territorio de la Región de Murcia en determinadas áreas, que continúan el buen hacer que tuvieron los premios anteriormente convocados en materia de modernización administrativa, transparencia, participación y buen gobierno, y, en los que este año se incluyó como novedad una nueva categoría a premiar destinada a proyectos en materia de atención a la ciudadanía.

En concreto, la norma anterior prevé que estos premios, que tienen carácter honorífico, reconocerán en materia de atención a la ciudadanía aquellos proyectos destinados a:

- a) Diseño y articulación de medidas de mejora de la atención a la ciudadanía a través de sus diferentes canales de atención.
- b) Puesta en marcha de nuevos canales de atención a la ciudadanía y de nuevas herramientas de comunicación con los ciudadanos que permitan una atención omnicanal.
- c) Ejecución de medidas de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.
- d) Implementación de medidas de mejora de la accesibilidad universal y usabilidad de los servicios de atención a la ciudadanía.
- e) Evaluación y diseño inclusivo en servicios de atención a la ciudadanía.
- f) Promoción del derecho a comprender, mediante la implementación y fomento de actuaciones en materia de lenguaje claro y lectura fácil.
- g) Diseño y ejecución de programas de difusión, formación y capacitación en el uso de recursos públicos dirigidos a la ciudadanía.
- h) Cualesquiera otras medidas o iniciativas singulares en la atención a la ciudadanía con impacto en la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

En concreto, en esta categoría se presentaron un total de **9 candidaturas**, resultando premiados los proyectos presentados por el Servicio Murciano de Salud (SMS), la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, y la Dirección General de Atención a la Diversidad de la Consejería de Educación y Formación Profesional.





XXVI. Mejora de la comunicación interna.

Conscientes de la necesidad de reforzar la comunicación interna entre todos los integrantes del Servicio de los proyectos y actuaciones que se han ido desarrollando y de cuyo contenido se informa en esta Memoria, desde el mes de abril de 2024 se vienen celebrando periódicamente **reuniones de coordinación del Servicio** en las que participan tanto personal de los servicios centrales como los responsables de las diferentes Oficinas de Asistencia en Materia de Registro.

El objetivo de estas reuniones no es sólo comunicar aquellos proyectos gestados desde el propio SAC e información sobre cuestiones de interés que les afectan en su quehacer diario, sino la de recibir propuestas por parte de todos los responsables, así como manifestar problemas y disfunciones observadas por éstos.

Fruto de estas reuniones se han establecido y remitido a todo el personal de las OAMR determinados **criterios de interpretación uniforme** por parte del Servicio con el fin de procurar una actuación análoga en todas las Oficinas ante cuestiones de índole práctica que se han presentado en sus labores de información y registro. Así, se han dictado en relación con las facturas y servicios prestados en el extranjero, sobre la digitalización de sobres o sobre cuestiones relacionadas con la expedición/renovación título de familia numerosa.

Con idéntica finalidad, durante este ejercicio se ha comenzado a trabajar en el diseño de un espacio común en la nube (**Sharepoint**) para el SAC, con el fin de que todos sus integrantes dispongan de una herramienta de coordinación de la información del Servicio en un único entrono, al que se subirá toda la información del servicio, criterios, actuaciones, manuales, etc.

En esta nueva herramienta que se está desarrollando se prevé que se incluya un apartado específico para OAMR, otro para todas las Oficinas que se coordinan desde el SAC, uno para el 012, y otro para restantes servicios CARM, así como, en su caso, otros específicos por materias, tipo familia numerosa u otros SERIs.





SharePoint Buscar en este sitio

SAC - Servicio de Atención al ciudadano Contenido del sitio Editar

+ Nuevo elemento Detalles de la página Versión preliminar Análisis

Novedades

<p>OAMR</p> 	<p>012</p> 
<p>FAMILIA NUMEROSA</p> <p>Familia numerosa</p> 	<p>OVAC</p> 
<p>FUNCIONARIO HABILITADO</p> <p>Funcionario Habilitados</p> <p>Más información</p> 	<p>Circulares</p> <p>Más información</p> 

27/10/2025 13:31:50

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f1cc5e4c-b330-28ca-a542-00505696b280





XXVII. Actualización de la información web en materia de atención al ciudadano.

Ya se ha comentado en otros epígrafes de esta Memoria las labores del SAC en materia de coordinación de la información que de las Oficinas propias (las OAMR del SAC), y especializadas de la CARM realiza el Servicio. En este sentido, el SAC no sólo da de alta la información de las Oficinas, sus servicios y horarios en DIR3, sino que efectúa una labor de edición de la información que, de las diferentes Oficinas y de los servicios que gestiona la CARM en materia de atención al ciudadano, aparece en las siguientes páginas web:

- En la home de la CARM (www.carm.es), en concreto en el enlace relativo a la [Atención a la Ciudadanía](#) de carm.es.

The screenshot shows the CARM website home page. The 'ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA' section is highlighted with a yellow arrow pointing to it from the right. This section includes links for 'Sede Electrónica', 'Cita Previa', 'Registro y Guía de Procedimientos y Servicio', 'Atención por Whatsapp, Telegram, Chatweb y redes sociales', 'Protección de Datos', 'Sugerencias, Quejas y Felicitaciones', 'Atención en otros idiomas y en lengua de signos', 'ep empleo', 'BUZÓN DEL INFORMANTE', 'Oficinas de Atención Presencial', and 'Servicio de atención multicanal 012'. It also lists services like 'Petición de información sobre la Administración Regional', 'Atención por videollamada (DVAC)', and 'Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía'.

- En el apartado de [Atención a la ciudadanía de la sede electrónica](#) de la CARM.

The screenshot shows the 'Sede Electrónica' website. The 'ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA' service is highlighted with an orange arrow pointing to it from the right. This service is described as: 'Conoce los canales de información y asesoramiento que te ayudan en tus trámites. SOLICITAR CITA PREVIA'. Other services shown include 'REALIZAR UN TRÁMITE', 'CARPETA CIUDADANA', 'CARPETA EMPRESARIAL', and 'INFORMACIÓN GENERAL'.

27/10/2025 13:31:50
HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f1cc5e4e-b330-a542-0050569b6280





Por lo que se refiere a la **home de la CARM**, ofrece completa información de todos los canales disponibles:

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

INICIO > ATENCIÓN CIUDADANÍA

SEDE ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA



- Registro y Guía de Procedimientos y Servicios [↗](#)
- Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados
- Nuevos vídeos explicativos sobre la Sede
- Sobre obligados a la relación telemática: Artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas [↗](#)
- Carpeta Ciudadana - Carpeta Empresarial

+ INFORMACIÓN SEDE [↗](#)

OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL



- ¿Qué son las Oficinas de Atención al Ciudadano?
- Red de Oficinas de Atención al Ciudadano de la Administración Regional [↗](#)
- Localice su Oficina [↗](#)
- Atención por videollamada (OVAC)
- Atención en otros idiomas y en lengua de signos
- Protocolo de atención inclusiva para personas con discapacidad en las oficinas de atención a la ciudadanía de la Región de Murcia

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- > PROTECCIÓN DE DATOS
- > Petición de información sobre la Administración Regional
- > Sugerencias, Quejas y Felicitaciones
- > Atención por videollamada (OVAC)
- > Atención en otros idiomas y en lengua de signos
- > Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía

VÍDEO



Vídeo explicativo sobre el servicio de Cita previa

+ VÍDEOS [↗](#)

ATENCIÓN MULTICANAL 012



- Teléfono 012
- Atención por Whatsapp, Telegram, Chatweb y redes sociales

DESTACADOS



Como se aprecia, al margen de la actualización de la información de las Oficinas, se ha singularizado la información de **nuevos servicios** puestos en marcha a los que se ha hecho referencia en esta Memoria, como los relativos a los **nuevos canales de Whatsapp y Telegram**, o la novedosa **Oficina Virtual de Atención al Ciudadano**. También han sido destacados, a fin de darles mayor relevancia y conocimiento por la ciudadanía, los servicios de **intérprete en lengua de signos** o en **multilinguaje**.

En Destacados también se ha incluido la información detallada sobre el nuevo **Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía**, Implicados.

27/10/2025 13:31:50
HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-fc5e4e-b330-28ca-a542-00505696b280





En relación con la **sede electrónica**, también se ha actualizado la información disponible sobre sus Oficinas y sobre los servicios anteriores.

Sede Electrónica

Lunes, 6 de octubre de 2025, 18:26h.

- REALIZAR UN TRÁMITE ▾
- CARPETA CIUDADANA ▾
- INFORMACIÓN GENERAL ▾
- ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA** ▾
- CARPETA EMPRESARIAL ▾

Inicio > Atención a la Ciudadanía

Atención a la Ciudadanía

Conoce los canales de información y asesoramiento que te ayudan en tus trámites.

- [La red de Oficinas de Atención al Ciudadano](#)
- [Teléfono 012: qué es y cuándo usarlo](#)
- [Solicitud de cita previa en las oficinas de atención al ciudadano](#)
- [Calendario oficial de días inhábiles](#)
- [Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM](#)
- [Acceso a otras páginas con información pública](#)
- [Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía](#)

Al margen de lo anterior, en colaboración con la Oficina de Transparencia de la Región de Murcia, y al hilo de la publicación en el BORM de la Orden por la que se actualizaban las Oficinas de Atención al Ciudadano a la que hace referencia el apartado II de esta Memoria, se ha incorporado información geolocalizada de las diferentes Oficinas en el **Portal de la Transparencia de la CARM**, a la información que ya se mostraba en cumplimiento de la legislación en materia de transparencia sobre quejas y sugerencias, listado de procedimientos y canales de atención al ciudadano.

Esta información está accesible en el siguiente enlace:

<https://transparencia.carm.es/web/transparencia/oficinas-servicios>

27/10/2025 13:31:50

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-ffc5e4c-b330-28ca-a542-0050569b6280





PORTAL DE TRANSPARENCIA
REGIÓN DE MURCIA

Región de Murcia

La Administración ▾ El Gobierno ▾ **Servicios ▾** Sectorial ▾ Normativa ▾ Datos Económicos ▾

Derecho de Acceso a Información Pública	Atención a la Ciudadanía	Otros
¿Qué es el derecho de acceso a la información pública? Preguntas frecuentes	Quejas y sugerencias	Cartas de servicios y compromisos de calidad
Solicita información pública	Canales de atención al ciudadano	Plan e informes de Inspección de Servicios
Guías de acceso a información pública	Catálogo de procedimientos	Mapas web de la CARM
Resoluciones Denegadas o inadmitidas		Open Data en Portales Web
Respuestas a solicitudes de información pública		

PORTAL DE TRANSPARENCIA
REGIÓN DE MURCIA

Región de Murcia

La Administración ▾ El Gobierno ▾ **Servicios ▾** Sectorial ▾ Normativa ▾ Datos Económicos ▾

La Administración

Organización y Funciones	Organismos del Sector Público	Recursos Humanos	Inventario de patrimonio
Estructura Administrativa	Inventario del sector público	Puestos de trabajo y plantillas	Bienes Inmuebles
Competencias y Funciones	Encomiendas de gestión	Oferta de empleo público y procesos selectivos	Alquileres y Participaciones
Delegaciones de Competencias	Relaciones de las entidades del sector público	Provisión de Puestos de Trabajo	Parque móvil
Oficinas y Servicios	Contratos programa e informes de evaluación	Retribuciones	Obras de Arte
Directorio	Cumplimiento normativo en el sector público	Compatibilidades	Patrimonio entidades del secto Público
Organos Colegiados	Informes de auditoría pública	Personal Eventual	
Sistema Interno de Información		Representación sindical y negociación colectiva	

27/10/2025 13:31:50
HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f7c5e4e-b330-28ca-0542-00505696b280

Filtros Aplicados

Materia: Registro X | Tipo Oficina: Oficina de Asistencia en Materia de Registros CARM X

Filtro actual: 12 registros. Mostrando registros del 1 al 10 (153 registros en total)

Copy Excel CSV

MATERIA	TIPO OFICINA	DENOMINACIÓN	HORARIO	LOCALIDAD	REGISTRA	MAPA
Registro	Oficina de Asistencia en Materia de Registros CARM	OAMR Infante	<ul style="list-style-type: none"> Mañanas: <ul style="list-style-type: none"> Lunes a viernes de 09:00-14:00 Tardes: <ul style="list-style-type: none"> Lunes a viernes de 17:00-19:00 	Murcia	Sí	
Registro	Oficina de Asistencia en Materia de Registros CARM	OAMR Educación	<ul style="list-style-type: none"> Mañanas: <ul style="list-style-type: none"> Lunes a viernes de 09:00-14:00 Tardes: <ul style="list-style-type: none"> Lunes de 17:00-19:00 	Murcia	Sí	
Registro	Oficina de Asistencia en Materia de Registros CARM	OAMR Teniente Flomesta	<ul style="list-style-type: none"> Mañanas: <ul style="list-style-type: none"> Lunes a viernes de 09:00-14:00 Tardes: <ul style="list-style-type: none"> Martes y miércoles de 17:00-19:00 	Murcia	Sí	



XXVIII. Gestión de aplicaciones y resolución de incidencias.

Se ha señalado a lo largo de esta Memoria que el SAC es el responsable funcional de determinadas aplicaciones corporativas de negocio en las materias propias de su competencia.

En este sentido, destaca la **aplicación corporativa de registro** existente en la CARM-**Registr@-RM**, siendo este servicio el que coordina el proceso de altas y bajas de usuarios, así como los cambios y mejoras en la aplicación en coordinación con el departamento de informática.

En relación con esta aplicación es necesario reseñar que se está trabajando junto con la Dirección General de Transformación Digital en el **despliegue de una nueva interfaz** de la actual aplicación que proporcionará al registro nuevas funcionalidades y ventajas no contempladas en el actual interfaz de la aplicación de registro, que se prevé que se incorporen en el ejercicio 2025, y que consisten en la mejor tipificación de los anexos digitalizados, en la mejor determinación del departamento tramitador que evite la generación de incidencias por el envío de entradas a centros directivos que no sean tramitadores del procedimiento respectivo, así como en la incorporación del sello de la CARM a la firma de los documentos digitalizados en la aplicación.

Es labor del personal del SAC en relación con esta **aplicación de registro** la resolución de las **incidencias** que se plantean entre los numerosos usuarios dados de alta tanto para el registro de entrada, como para el registro de salida, y que suelen versar sobre problemas de registro, la existencia de **asientos incompletamente** realizados por estos usuarios, o por la realización de **registros erróneos** que es necesario resolver.

Junto con la anterior, el SAC también mantiene la aplicación corporativa de quejas y sugerencias de la CARM, así como la **herramienta corporativa de comunicaciones interiores COMINTER** que aún no ha sido sustituida en todos sus extremos por la puesta en marcha de la **aplicación de gestión del expediente electrónico DELFOS**.

En relación con esta última aplicación, el SAC también resuelve **incidencias** relacionadas con **DELFOS**, así como con la herramienta de definición de este expediente electrónico, **DEXEL**, vinculadas especialmente a la modificación de procedimientos.

El catálogo de incidencias que resuelve el SAC no acaba ahí y es muy variado, pues resuelve otro tipo de incidencias relacionadas con su actividad como las vinculadas al registro en CI@ve,

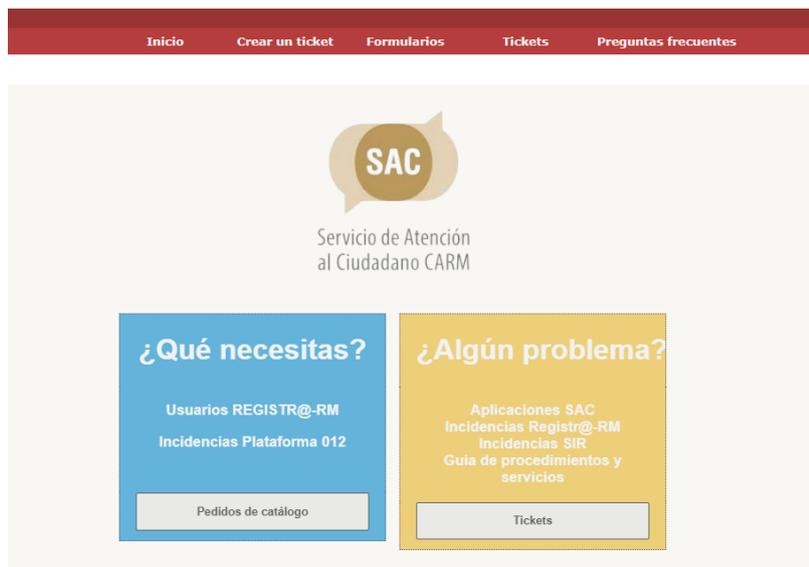




al teléfono 012, o al sistema de valijas, así como consultas de Ayuntamientos relacionadas con el registro y con los diferentes SERIs que estos prestan, y otros tipos de peticiones.

Del **número de incidencias** que resuelve **anualmente el SAC** da cuenta las incidencias abiertas y resueltas a lo largo del año 2024 en el gestor de incidencias (GLPI) de la Comunidad Autónoma, que ascendieron a **3938**.

Ante este volumen se está desarrollando, en colaboración con el departamento de informática, la puesta en marcha de un GLPI específico del SAC creando un árbol propio del servicio para las diferentes cuestiones e incidencias que trasladan los diferentes gestores.



[SAC - Servicio de Atención al ciudadano - Inicio](#)

27/10/2025 13:31:50
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-ffc5e4e-b330-28a-a542-00505696b280

HERNANDEZ GONZALEZ, JOSÉ DAVID





XXIX. Renovación del mobiliario y adquisición de tablets para firma biométrica.

Finalmente, por lo que se refiere a la gestión de medios, y al margen de la gestión de los contratos a que hemos hecho referencia en esta Memoria de competencia del SAC (singularmente el contrato del servicio de atención multicanal 012; el contrato de valijas; y los contratos del servicio de teletraducción multilingüe y del servicio de intérprete en lengua de signos), desde el SAC en el ejercicio 2024 se realizaron varias contrataciones dirigidas, por un lado a mejorar la prevención de riesgos laborales del personal de las Oficinas, pues se adquirieron **nuevas sillas de escritorio** en sustitución de las anteriormente existentes.

Por otro lado, en el mes de diciembre se adquirieron unas **tablets de firma biométrica** destinadas a implantar un proyecto piloto en Oficinas de cara a recabar el consentimiento de los interesados, ahorrando tiempo y recursos de atención en estas oficinas.

Este proyecto, realizado en colaboración con la Dirección General de Transformación Digital, se pondrá en ejecución en el ejercicio siguiente, una vez se adquiera el software de firma necesario para su utilización.

27/10/2025 13:31:50

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f1cc5e4e-b330-a542-00505696b280





XXX. Resumen ejecutivo.

1. Contexto y competencias.

- El SAC es el servicio transversal encargado de atención, información, registro, quejas y tramitación inmediata en la CARM.
- Funciona bajo el marco normativo de la Ley 39/2015 y el Decreto 236/2010.

2. Canales de atención.

- **Presencial:** 11 OAMR (antes 13) + 87 oficinas especializadas.
Coordinación del SAC con especializadas y Oficinas municipales.
- **Telefónico:** Teléfono 012, con 533.612 llamadas en 2024.
Servicios más demandados: información, cita previa, atención IMAS, SEF.
- **Electrónico:** Sede electrónica con 1.029.250 solicitudes (71% del total).

3. Elaboración del Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía (Implica2).

- Aprobado en enero de 2025.
- Participación ciudadana: 139 ciudadanos y 2 entidades.
- 37 medidas estratégicas: atención inclusiva, accesibilidad, omnicanalidad, IA, firma biométrica, etc.

4. Volumen de actividad.

- **Solicitudes totales:** 1.454.367 (+100.000/año desde 2020). Coordinación del sistema REGISTR@-RM por parte del SAC.
- **Documentos digitalizados:** 846.700 en oficinas (2.667.410 en total).
- **Registros de salida:** 1.707.122.
- **Citas previas:** 153.497 citas en OAMR. Coordinación por parte del SAC del Portal de la cita previa con 1.058.500 totales (20% de atenciones realizadas sin cita, 210.777 citas inmediatas).
- **Quejas y sugerencias e información diferida:** 6.545 expedientes (57% peticiones de información). Crecimiento sostenido en quejas y sugerencias.





- **Guía de Procedimientos y Servicios:** 2.500 procedimientos activos. Coordinación con DEXEL y SIA.
- **Formularios Electrónicos Específicos:** 35 nuevos formularios aprobados en 2024. Total: cerca de 600 formularios.
- **Gestión del Directorio DIR3:** Actualización de unidades orgánicas y oficinas. Coordinación con reorganizaciones administrativas.
- **Notificaciones Electrónicas (DEHú):** 1.437 notificaciones gestionadas por el SAC. Nuevas instrucciones para comunicaciones electrónicas.

5. Procedimientos más demandados.

- **Presencial:** Discapacidad, dependencia, familia numerosa.
- **Electrónico:** Tributos, industria, función pública.

6. Servicios de Respuesta Inmediata (SERI).

- El pasado ejercicio se prestaron un total de 31.917 Servicios de Respuesta Inmediata, destacando como más demandado el de familia numerosa, suponiendo un 64,67 % del total.
- Familia numerosa: 2.698 expediciones y 17.943 renovaciones.
- Licencias caza/pesca: 2.410.
- Inscripción CI@ve: 5.081 (descenso respecto a 2023).
- Apoderamientos: 219 (también en descenso por extensión del procedimiento electrónico).

7. Innovación y nuevos canales.

- Incorporación de nuevos canales de atención mediante Chatbot, WhatsApp, Telegram, y redes sociales (7.391 interacciones).
- Incorporación de IVR y automatización de servicios (cita previa y renovación demanda de empleo).
- Oficina Virtual (OVAC): 207 atenciones.
- Despliegue de nueva herramienta para la digitalización de documentos (ERAPAPEL).





8. Accesibilidad y atención inclusiva.

- Convenio CERMI: auditoría de accesibilidad de OAMR y protocolo de atención inclusiva para personas con discapacidad.
- Servicios de intérprete de lengua de signos y de teletraducción en 15 idiomas (uso muy bajo).
- 603 citas atendidas a personas mayores en el marco del Plan +60. Horario preferente. Oficinas más demandadas: Lorca, Juan XXIII, Infante.
- Incorporación de la figura del funcionario habilitado para realizar trámites electrónicos a personas sin recursos o capacidades para ello.

9. Otros datos relevantes.

- **Sistema de Valijas y paquetería:** 13.826 movimientos en 2024. 105 centros CERE activos.
- **Fomento de la atención a la ciudadanía:** Premios regionales en atención al ciudadano. 9 candidaturas, 3 premiadas.
- **Mejora de la comunicación interna:** Fomento de reuniones periódicas. Aplicación de criterios uniformes. Desarrollo de SharePoint interno.
- **Actualización Web:** Información en carm.es, sede electrónica y portal de transparencia. Geolocalización de oficinas.
- **Gestión de Aplicaciones:** REGISTR@-RM, COMINTER, DEXEL, DELFOS.
- Renovación mobiliario y tablets para firma biométrica.





XXXI. Principales retos detectados y propuestas de mejora.

A- Principales retos detectados:

- Baja utilización de servicios inclusivos (intérprete, teletraducción).
- Escaso conocimiento de nuevos canales puestos en marcha (posible falta de difusión).
- Elevado número de quejas por retrasos en expedientes (dependencia, vivienda, movilidad eléctrica).
- Escasa interacción en redes sociales frente al volumen de usuarios.
- Persistencia de brecha digital en colectivos vulnerables.

B.- Propuestas de mejora:

A la vista de la actividad señalada en esta Memoria y de los retos detectados, se considera oportuno implementar las siguientes propuestas de mejora:

1. Impulsar la difusión y formación digital.

- Realizar campañas específicas dirigidas a mayores (+60), personas con discapacidad y extranjeros sobre los canales existentes.
- Impulsar campaña que facilite el mayor conocimiento de los servicios y nuevos canales entre la población en general.
- Potenciar la realización de talleres presenciales y online sobre el uso de la sede electrónica y de la OVAC.

2. Mejorar la imagen institucional del Servicio.

- Se considera necesario mejorar la imagen institucional del SAC de forma que en sus diferentes instalaciones se aprecie la identidad institucional y su mejor conocimiento por parte de la ciudadanía.

3. Optimizar la atención omnicanal.

- Integrar chatbot con IA en la sede electrónica y en el portal de cita previa.
- Potenciar el servicio "Te Llamamos" y ampliar horarios en picos de demanda.





4. Mejorar accesibilidad y usabilidad.

- Implementar lenguaje claro y lectura fácil en un mayor número de procedimientos.
- Extender el protocolo CERMI a todas las oficinas y realizar una formación dirigida a todo el personal de atención al ciudadano en la mejora de accesibilidad.

5. Reducir tiempos de tramitación.

- Con el fin de reducir los tiempos de tramitación, deberían implementarse algunas medidas como las siguientes:
 1. Incorporar atriles digitales que, por un lado, permitan confirmar la cita previa a los ciudadanos y, por otro, permitan obtener nuevas citas de manera ágil, evitando colas innecesarias en la sala de espera a aquellos.
 2. Incorporar tablets de firma biométrica que agilicen el proceso de recabar el consentimiento a los interesados, firma, escaneo y subida de archivos, agilizando su atención presencial.
 3. Monitorizar plazos mediante indicadores definidos previamente.
 4. Incorporar cuadro de mandos al Portal de cita previa que permita analizar la situación de las citas de una determinada oficina en tiempo real.

6. Fomentar el uso de servicios inclusivos.

- Mejorar las funcionalidades de los funcionarios habilitados incorporando todas sus actuaciones posibles (incluido registro de solicitudes y acceso a carpeta ciudadana) para aquellos colectivos afectados por la brecha digital.
- Realizar campañas de difusión en redes y en oficinas sobre los servicios de intérprete LSE y teletraducción multilinguaje para extranjeros.
- Incentivar su uso, creando una cita preferente y atención prioritaria para personas mayores y con discapacidad.
- Desarrollar los apoderamientos tipo C para procedimientos concretos.





7. Potenciar la Oficina Virtual (OVAC).

- Ampliar servicios actualmente disponibles (presentación de escritos, notificaciones).
- Mejorar su difusión y conocimiento por la ciudadanía.

8. Gestión interna y eficiencia.

- Consolidar el espacio colaborativo en SharePoint para criterios y manuales del Servicio.
- Revisar periodicidad de valijas en CERES con baja actividad (optimización logística).

9. Mejora de la calidad y medición continua.

- Incorporar encuestas post-servicio en todos los canales, tanto por lo que se refiere al teléfono 012, como a la atención en las Oficinas, y a las respuestas facilitadas en quejas y sugerencias realizadas por los ciudadanos.
- Publicar resultados trimestrales para transparencia y mejora continua.
- Mejorar el procedimiento de quejas y sugerencias actualmente existente, así como sus formularios, retirando los buzones físicos existentes para su presentación y sustituir por QR o similar con enlace al formulario web.
- Renovar la carta de servicios del SAC actualmente existente.

El Jefe de Servicio de Atención al Ciudadano
José David Hernández González
(Documento fechado y firmado electrónicamente al margen)





Fuentes de información empleadas:

- Programa Power BI Atención Telefónica
- Informes control de indicadores 012
- Aplicación corporativa CARM SQPF (Sugerencias, Quejas, Peticiones de Información y Felicitaciones)
- SIAC Estadística Anual de Registro
- Aplicación GESCOLAS de cita previa y gestión de colas
- Oficinas de Atención al Ciudadano de la CARM

27/10/2025 13:31:50

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f1c5e4e-b330-28ca-a542-00505696b280

