

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

**1319 Resolución de 30 de enero de 2015, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Centro de Documentación e Información (CEDI) de la Dirección General de Participación Ciudadana, Unión Europea y Acción Exterior de la Consejería de Presidencia y Empleo.**

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

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

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

De acuerdo con lo anterior, el Centro de Documentación e Información de la Dirección General de Participación Ciudadana, Unión Europea y Acción Exterior, de la Consejería de Presidencia y Empleo elaboró el proyecto de Carta de Servicios del Centro de Documentación e Información de la Administración Pública de la Región de Murcia, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con el artículo 11 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

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

Vista la propuesta de la Dirección General de Participación Ciudadana, Unión Europea y Acción Exterior de la Consejería de Presidencia y Empleo.

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

### **Resuelvo:**

#### **Primero.**

Aprobar la Carta de Servicios del Centro de Documentación e Información CEDI, de la Dirección General de Participación Ciudadana, Unión Europea y Acción Exterior, cuyo texto se recoge en el Anexo.

#### **Segundo.**

El órgano directivo responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente carta de servicios y de su revisión periódica.

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

Este informe deberá referirse expresamente a:

Los indicadores asociados,

Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,

Las desviaciones detectadas,

Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,

Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,

Los controles internos efectuados

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

#### **Tercero.**

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

2. La Dirección General de Participación Ciudadana, Unión Europea y Acción Exterior, de la Consejería Presidencia y Empleo y el Centro de Documentación e Información (CEDI), en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, llevará a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente, mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 30 de enero de 2015.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

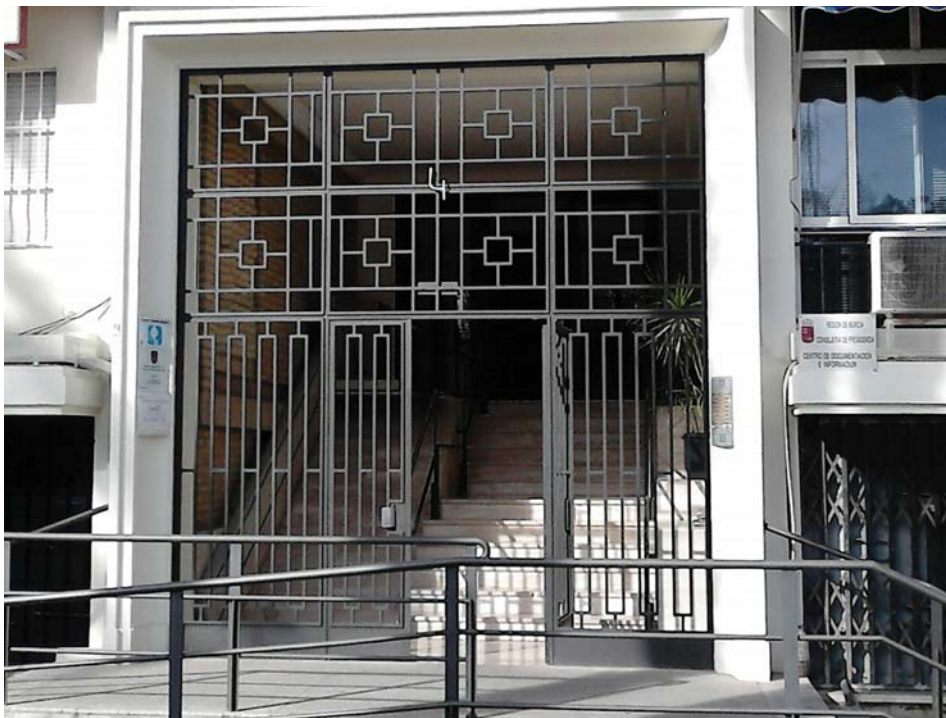
ANEXO



Región de Murcia

Consejería de Presidencia y Empleo

# Carta de Servicios



## Centro de Documentación e Información de la Administración Pública de la Región de Murcia

© Región de Murcia.  
Murcia, 2014.

## CONTENIDOS

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

### INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

#### **Naturaleza y funciones de la Centro de Documentación e Información**

El Centro de Documentación e Información, (en lo sucesivo CEDI), es la unidad encargada de elaborar la base de datos de normativa regional, las compilaciones y ficheros automatizados sobre normas de ámbito estatal, autonómico y europeo precisas; del depósito de los estudios y trabajos técnicos regionales, así como de la custodia, ordenación y explotación de los fondos documentales y bibliográficos de interés general de la Comunidad Autónoma, sin perjuicio de materias más específicas existentes en otros centros de documentación de las distintas Consejerías.

Le corresponde igualmente atender las demandas de información y documentación que son de su competencia, solicitadas por los distintos departamentos de la Administración Regional, entidades públicas y privadas o por cualquier persona física o jurídica y difundir el conocimiento de los fondos documentales disponibles en el Centro de Documentación e Información mediante la edición de publicaciones u otros medios de información telemática para promover su utilización.

#### **Fines: Misión, Visión y Valores de la Centro de Documentación e Información**

##### **Misión:**

Tratar y difundir la normativa Estatal, Autonómica y de la Unión Europea, los fondos bibliográficos de que dispone y proporcionar información y orientación sobre empleo público. El Centro de Documentación de la Consejería de Presidencia y Empleo atiende a los técnicos y unidades de su consejería y gestiona su archivo central. Presta servicios a la Administración Regional y a otras administraciones, que lo requieren, y responde las consultas que demanda la ciudadanía, siempre en el ámbito de sus competencias.

**Visión:**

Pretende ser un referente a nivel normativo por la calidad de sus servicios. Si los usuarios reciben una información fiable y útil para su toma de decisiones, lo identificarán como un elemento clave que contribuye al desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento.

**Valores:**

Cultura de mejora continua, trabajo en equipo, transparencia, creatividad e innovación. Respeto a los derechos individuales y colectivos, ética y responsabilidad.

**Datos de la unidad organizativa responsable del servicio**

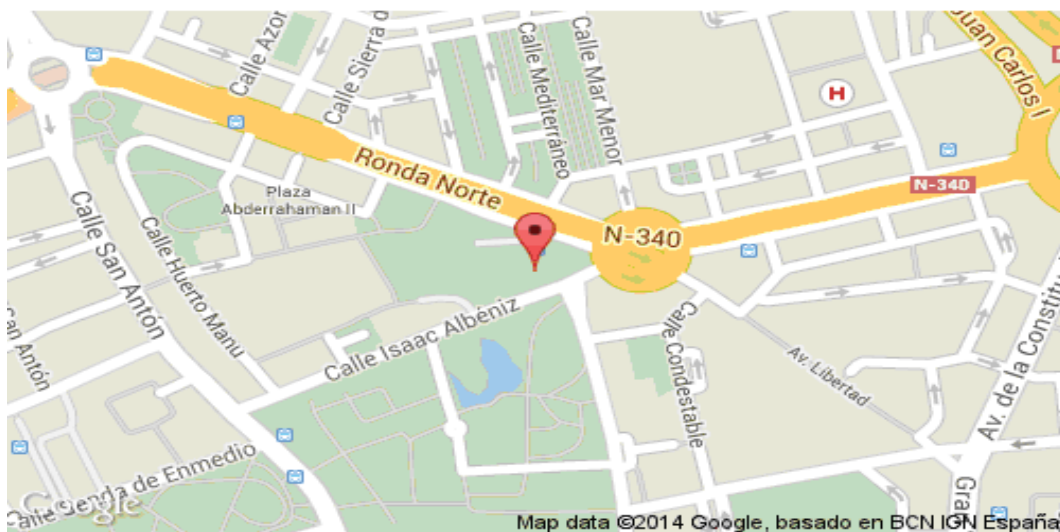
Nombre del responsable: DIRECTOR/A DEL CEDI.

Teléfono: 968 362 136.

Consejería: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y EMPLEO.

Dirección General: PARTICIPACIÓN CIUDADANA, UNIÓN EUROPEA Y ACCIÓN EXTERIOR.

Unidad Organizativa: CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN.

**Plano:****Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio**

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN.

Dirección: C/ Isaac Albéniz,4, entlo. 30009-Murcia

Teléfono: 968 362 146 - 143.

Web: <http://www.carm.es/cedi>

**SERVICIOS QUE SE PRESTAN**

El Centro de Documentación e Información, presta los siguientes servicios:

1. Atención de consultas ciudadanas en relación con la normativa Estatal, Autonómica, de la Unión Europea y de Empleo Público, así como las demandas de artículos de revistas y libros del fondo bibliográfico: colección General y de la Unión Europea.
2. Difusión diaria de novedades publicadas en los Boletines Oficiales del Estado, Autonómicos y de la Unión Europea y su distribución mensual a través de Boletines informativos: Normativa Legislativa, Convocatoria de Programas y Ayudas de la Unión Europea, Boletín de Sumarios de Revistas y Boletín de Adquisiciones.
3. Atención a las demandas de formación de profesionales de la Documentación a través del Convenio de Colaboración/Cooperación Educativa Universidad de Murcia/CARM, en la realización del *Practicum* de alumnos del COIE (Centro de Información y Orientación de Empleo).
4. Atención y asesoramiento a alumnos universitarios que cursan estudios relacionados con la Documentación.

**COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN**

La directora del Centro de Documentación e Información, se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	<i>Actualizar la Web con la Normativa Estatal, Autonómica y de la Unión Europea en un plazo máximo de cuatro días desde su publicación en los Boletines y Diarios Oficiales</i>	<i>(Número de actualizaciones realizadas en el mes, en el plazo de cuatro días / Número total de actualizaciones de novedades legislativas en el mes) x 100 = 100</i>
<b>2</b>	<i>Informar en la Web de convocatorias de empleo público de interés para los ciudadanos en el plazo de 24 horas desde su publicación en sus respectivos Boletines y Diarios Oficiales.</i>	<i>(Número de convocatorias publicadas en la Web en el mes, en el plazo comprometido / Número de convocatorias publicada en el mes en la Web) x 100 = 100</i>
<b>3</b>	<i>Difundir los Boletines mensuales de Normativa Legislativa y Convocatoria de Programas y Ayudas de la Unión Europea, en un plazo no superior a diez días después de la finalización del mes correspondiente a su publicación.</i>	<i>(Número de boletines publicados en el mes en el plazo comprometido / Número de boletines publicados en el mes) x 100 = 100</i>
<b>4</b>	<i>Difundir los Boletines de Sumarios de la Colección General y de la Unión Europea en un plazo no superior a diez días, tras finalizar el mes de su publicación</i>	<i>(Número de boletines realizados mensualmente en el plazo comprometido / Número de boletines publicados en el mes) plazo x 100</i>
<b>5</b>	<i>Atender las consultas de información al CEDI en un plazo no superior a 3 días.</i>	<i>(Número de consultas resueltas en el plazo de 3 días de las peticiones mensuales de información / Número mensual de peticiones de información) x 100 = 100</i>

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

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

Derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>

Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes, (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sea de ámbito autonómico o estatal.

## NORMATIVA REGULADORA

– Decreto 25/1995, de 28 de abril, que regula el régimen de acceso al Centro de Documentación e Información de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como el Depósito de Estudios Técnicos e Informes de la Administración Regional.

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad de la Directora del CEDI, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

– El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

– Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por la responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios de la Dirección General susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal de la Dirección General los compromisos de calidad.

– Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan ininterrumpidamente a lo largo del año. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Director General de Participación Ciudadana, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.



## MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

Los usuarios de los servicios del CEDI podrán presentar sus preguntas, quejas y sugerencias a través de los siguientes cauces:

– **Presencialmente:**

En el CEDI y en cualquiera de las Oficinas de Atención al ciudadano de la CARM

– **Telemáticamente:**

A través de la página web de del CEDI <http://www.carm.es/cedi> en el apartado Atención al Ciudadano, mediante la cumplimentación del cuestionario disponible al efecto, <mailto:icedi@carm.es>.

Los usuarios que lo estimen pertinente, pueden usar el procedimiento 0867 del Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios>, para presentar quejas o sugerencias.

– **Telefónicamente:**

En los teléfonos del CEDI: 968 36 21 46 ó 968 36 21 43, en el servicio 012 (Servicio de Atención al Ciudadano) o en cualquier caso al teléfono 968362000.

– **Escrita:**

Ante cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal (C/ Isaac Albéniz, 4, entlo. 30009 Murcia)

## HORARIO DE ATENCIÓN

Mañanas: de lunes a viernes de 09 a 14 horas. Tardes: lunes y miércoles de 17 a 19 horas.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Los ciudadanos disponen de los siguientes canales de comunicación con el CEDI

- Presencial: Atención personalizada en las instalaciones del CEDI,
- Telefónico: Teléfonos: 968 36 21 46 ó 968 36 21 43 - Fax: 968 36 23 14
- Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia o 968 362000, si es desde fuera de ella.
- Telemático: <http://www.carm.es/cedi>
- Correo electrónico <mailto:icedi@carm.es>
- Formulario disponible a través de la página web del CEDI.
- Suscripción a las listas de distribución de novedades por correo electrónico.

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Transporte público.- autobuses:

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

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