



I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio

2849 Resolución de la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa por la que se aprueba la Carta de Servicios del IES Europa.

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquieren con el ciudadano. A través de las Cartas de Servicios se informa, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos.

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

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. Por un lado, la Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación que tienen todos los órganos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos, de disponer 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.

En virtud de lo expuesto, por la persona titular de la Dirección General de Recursos Humanos, Planificación Educativa e Innovación, se instó la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios que se adjunta, acompañada de documentación al efecto, que ha sido informado favorablemente por la Inspección General de Servicios, conforme preceptúa 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 y la Resolución de 24 de marzo de 2021, de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se dictan instrucciones para la elaboración de Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio en los órganos directivos de la Administración Pública de la Región de Murcia, así como para su seguimiento y control.

Por lo que respecta a su aprobación, la misma corresponde a la persona titular de la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa de la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, según lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto nº 237/2023, de 23 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la citada Consejería, en consonancia



con lo establecido en el Decreto del Presidente n.º 31/2023, de 14 de septiembre, de reorganización de la Administración Regional, modificado a su vez por el Decreto 42/2023, de 21 de septiembre.

En consecuencia, visto a su vez lo preceptuado en el artículo 6.1 de la citada Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y en el artículo 17 de la referida Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

Resuelvo:

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios del IES EUROPA, situado en la localidad de Águilas.

Segundo.- Quien ostente la titularidad de la dirección del mencionado centro docente, será responsable de que en el mismo se realice el control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios y de su evaluación y revisión periódica.

De todo ello se dará cuenta a la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa de la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, para que por la Inspección General de Servicios, se realice la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios, así como el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

A tal efecto, quien ostente la titularidad de la dirección del referido centro docente, deberá remitir, en el último trimestre de cada año natural, un Informe de control y autoevaluación del último curso escolar recién terminado, para su examen y seguimiento por la Inspección General de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Diagnóstico de la prestación de los servicios realizados, con indicación de los datos utilizados que sirvan de fundamento.
- Grado de cumplimiento de los compromisos e indicadores de calidad asociados.
- Grado de satisfacción del ciudadano, quejas y sugerencias recibidas y medidas adoptadas para su resolución.
- Medidas correctoras aplicadas.
- Actualizaciones o modificaciones realizadas.
- Innovaciones y mejoras previstas.

Sin perjuicio de lo anterior, también podrán presentar cuanta información y datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

Tercero.- Ordenar la realización de los trámites necesarios para la publicación de esta Resolución en Boletín Oficial de la Región de Murcia y la divulgación de la Carta de Servicios que podrá ser consultada en la web corporativa www.carm.es, en la Red intranet de la CARM (RICA) y en el Portal de Transparencia.

Murcia, 9 de mayo de 2024.—La Directora General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa, Ascensión María Gómez Lorente.