

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

**1453 Resolución de 2 de febrero de 2015, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Juventud y Deportes-Área de Deportes.**

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

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

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

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

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

Vista la propuesta de Carta de Servicios efectuada la Dirección General de Juventud y Deportes, 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 de la Dirección General de Juventud y Deportes-Área de Deportes, de la Consejería de Presidencia y Empleo, 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 Juventud y Deportes, 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.-** Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

**Cuarto.-** La Dirección General de Juventud y Deportes, de la Consejería Presidencia y Empleo, 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, 2 de febrero de 2015.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Consejería de Presidencia y Empleo

# Carta de Servicios



## Dirección General de Juventud y Deportes- Área de Deportes 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 Dirección General de Juventud y Deportes-Área de Deportes**

La Dirección General de Juventud y Deportes es el órgano directivo que ejerce las competencias en materia de ejecución de políticas deportivas, elaboración y desarrollo del Programa de Deporte Escolar, reconocimiento de modalidades y especialidades deportivas, gestión del Registro de Instalaciones Deportivas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, autorización de la construcción y apertura de instalaciones o establecimientos deportivos de uso público, gestión del Registro de Entidades Deportivas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y reconocimiento y revocación de las Federaciones Deportivas de la Región de Murcia y aprobar sus estatutos y reglamentos.

#### **Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Juventud y Deportes-Área de Deportes**

##### **MISIÓN:**

Contribuir a la mejora de los hábitos de la práctica de la actividad física y deporte entre la población de la Región de Murcia, en todas las etapas de su vida, elevando al mismo tiempo la capacidad técnica y el rendimiento de los deportistas en competición promocionando, además, las instalaciones, las áreas de actividad y los eventos deportivos.

##### **VISIÓN:**

Ser una institución reconocida como eje fundamental para la dinamización, promoción y mejora de la actividad física y el deporte entre los ayuntamientos, federaciones y clubes deportivos, entidades privadas públicas y privadas y población interesada de la Región de Murcia.

**VALORES:**

Queremos conseguir una planificación a largo plazo sin perder de vista la necesidad de obtener continuamente resultados importantes, la creación de valor compartido como forma fundamental de trabajo, el compromiso de transparencia y de buenas prácticas de gestión, la mejora continua hacia la excelencia como forma de trabajo, el fomento de relaciones personales basadas en la confianza y en el respeto mutuo, y el compromiso con una sólida ética laboral, integridad y honestidad, así como con el cumplimiento de la legislación correspondiente.

Además incorporamos a nuestra cultura los valores más puros del deporte en cuanto a solidaridad, espíritu de sacrificio, lucha y juego limpio.

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

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE JUVENTUD Y DEPORTES.

Teléfono: 968 366 305

Consejería: C. PRESIDENCIA Y EMPLEO

Dirección General: D. G. JUVENTUD Y DEPORTES.

Unidad Organizativa: DIRECCIÓN GENERAL DE JUVENTUD Y DEPORTES-ÁREA DE DEPORTES.

Plano:

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

DIRECCIÓN GENERAL DE JUVENTUD Y DEPORTES. ÁREA DEPORTES

Dirección: Gran Vía Escultor Salzillo, 32 2ª port. 3º 30071-Murcia.

Teléfono: 968 366 305

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

CENTRO DE TECNIFICACIÓN INFANTA CRISTINA (CAR REGIÓN DE MURCIA, SAU)

Dirección: Mariano Ballester, nº 2, 30710- Los Alcázares

Teléfono: 968 334 500

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

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan se detallan a continuación.

Pueden consultarse en la guía de servicios (<http://www.carm.es/guiadeservicios>), en el caso de que se indique su número:

### SERVICIO DE DEPORTES:

- a. Programa de actividad física y deportes en edad escolar.
- b. Reconocer la existencia de modalidades y especialidades deportivas.
- c. Dirigir la función inspectora en materia de actividad física y deporte, así como establecer criterios de control y eficiencia sobre las actividades de las federaciones deportivas.
- d. Coordinar y tutelar a las federaciones deportivas de la Región de Murcia en el ejercicio de las funciones públicas que tienen delegadas, sin menoscabo de su actividad privada.
- e. Reconocer, en colaboración con las federaciones a los deportistas de alto rendimiento de la Región de Murcia. Nº de procedimientos [1220](#) y [1223](#)).
- f. Colaborar con las federaciones en materia de deporte de élite, de rendimiento y eventos, así como en materia de selecciones murcianas.
- g. Fomentar y coordinar las actividades deportivas entre de los clubes y las universidades de la Región de Murcia.
- h. Fomentar, promover e impulsar, en colaboración con las universidades y otras entidades y administraciones, la investigación en ciencias de la actividad física y el deporte.
- i. Reconocer, impulsar e estructurar, en su ámbito de competencias, las enseñanzas de carácter deportivo, la formación continua de técnicos, entrenadores, jueces, árbitros y deportistas. Nº de procedimientos [1167](#) y [1166](#)).
- j. Prevenir, controlar y reprimir el dopaje, la violencia, el racismo, la xenofobia o la intolerancia en cualquier ámbito deportivo en colaboración con las entidades deportivas y las restantes administraciones públicas.
- k. Promocionar la difusión de los valores de la práctica deportiva, propiciando actitudes positivas con respecto al juego limpio, la no violencia, el respeto, la solidaridad y la igualdad entre las personas.
- l. Proponer los premios al mérito deportivo de la Región de Murcia. Nº de procedimiento [2061](#).

### UNIDAD DE REGISTRO:

- a. Gestionar el Registro de Entidades Deportivas de la Región de Murcia.
- b. Reconocer y revocar de forma motivada las federaciones deportivas de la Región de Murcia, y aprobar sus estatutos y reglamentos. Nº de procedimiento [2068](#).
- c. Aprobar e inscribir los estatutos y reglamentos de las entidades deportivas, procedimientos [2044](#), [2058](#) para Clubes Deportivos y procedimiento [2060](#) para Entidades de Promoción y Recreación Deportiva

**SERVICIO DE INSTALACIONES:**

- a. Aprobar la normativa técnica de las instalaciones deportivas de uso público.
- b. Gestionar el registro de instalaciones deportivas de la Región de Murcia.
- c. Mantener actualizado el Censo de Instalaciones Deportivas de la Región de Murcia.
- d. Gestionar el desarrollo del Plan Regional de Instalaciones Deportivas.
- e. Desarrollar los convenios de colaboración en materia de instalaciones deportivas con ayuntamientos de la Región de Murcia y el Consejo Superior de Deportes.

**COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN**

El Director General de Juventud y Deportes, 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>	Convocar los Premios al Mérito Deportivo en el mes de octubre de cada año, con el fin de que se realice su concesión antes de finalizar el mismo. <a href="http://carm.es/guiadeservicios">http://carm.es/guiadeservicios</a> (Nº 2061).	(Número de premios convocados en el plazo comprometido/Número de premios convocados) x 100 = 100
<b>2</b>	Elaborar el listado de deportistas de alto rendimiento de la Región de Murcia antes de la finalización del primer trimestre de cada año, a propuesta de la Comisión de Deportistas de Alto Rendimiento de la Región de Murcia. <a href="http://carm.es/guiadeservicios.es">http://carm.es/guiadeservicios.es</a> (Nº 1220).	(Número de listados elaborados en el plazo comprometido/Número de listados elaborados) x 100 = 100
<b>3</b>	Expedición de certificados de deportistas de alto rendimiento para su reconocimiento escolar y universitario en el plazo máximo de cinco días. <a href="http://carm.es/guiadeservicios.es">http://carm.es/guiadeservicios.es</a> (Nº 1223).	(Número de certificados mensuales expedidos en el plazo comprometido/Número de certificados mensuales expedidos) x 100 = 100
<b>4</b>	Inscribir en el Registro de Formación Deportivas de la Región de Murcia los diplomas presentados por las Federaciones Deportivas en el plazo de un mes desde la presentación de la documentación de evaluación. <a href="http://carm.es/guiadeservicios">http://carm.es/guiadeservicios</a> (Nº 1166).	(Número de diplomas mensuales expedidos en el plazo comprometido/Número de diplomas mensuales expedidos) x 100 = 100
<b>5</b>	Reconocer las actividades de formación deportiva realizadas por las Federaciones Deportivas en el plazo de 15 días desde la presentación de los documentos de evaluación. <a href="http://carm.es/guiadeservicios.es">http://carm.es/guiadeservicios.es</a> (Nº 1167).	(Número de actividades mensuales de formación reconocidas en el plazo comprometido / Número de resoluciones mensuales de reconocimiento ) x 100 = 100
<b>6</b>	Organizar a demanda de las Federaciones Deportivas el bloque común de los cursos oficiales de formación de técnicos deportivos en el plazo de tres meses.	(Número de bloques de formación organizados en el plazo comprometido / Número de bloques solicitados) x 100 = 100
<b>7</b>	Tramitar y desarrollar la convocatoria anual de Deporte en Edad Escolar durante el mes de julio de cada año.	Convocatorias propuestas en el plazo comprometido = 1
<b>8</b>	Establecer ayudas de concesión directa a Federaciones Deportivas de la Región de Murcia durante el primer trimestre de cada año.	(Número de ayudas de concesión directa publicadas en plazo comprometido / Número de ayudas de concesión directa publicadas ) x 100 = 100
<b>9</b>	Convocar subvenciones a Clubes y Entidades Deportivas de la Región de Murcia durante el primer	(Número de convocatorias de ayudas a clubes en plazo / Número de convocatorias realizadas) x 100 =

	trimestre de cada año.	100
10	Convocar becas a deportistas de alto rendimiento de la Región de Murcia durante el primer trimestre de cada año.	(Número de convocatorias de becas en plazo comprometido / Número de convocatorias de becas realizadas ) x 100 = 100
11	Autorizar en el plazo de dos meses, y de forma anual, la relación de especialidades deportivas que proponen y desarrollan las Federaciones Deportivas de la Región de Murcia.	(Número de especialidades autorizadas en plazo de dos meses / Número de especialidades autorizadas ) x 100 = 100
12	Autorizar en el plazo de tres meses la propuesta de reconocimiento de una nueva modalidad deportiva que realizan al menos un mínimo de cinco entidades deportivas.	(Número de reconocimientos autorizadas en plazo / Número de solicitudes de reconocimiento) x 100 = 100
13	Remisión al Consejo Superior de Deportes de la documentación relativa a las actividades de formación reconocidas por la CARM a efectos de inscripción en el plazo de un mes desde la firma de la Resolución de reconocimiento.	(Número de actividades reconocidas remitidas en plazo comprometido / número de resoluciones de reconocimiento) x 100 = 100
14	Validar la presentación de las memorias oficiales y programas de tecnificación anual de las federaciones deportivas de la Región de Murcia en el plazo de un mes.	(Número de memorias validadas en plazo / Número de memorias validadas) x 100 = 100
15	Convocar al Comité de Disciplina Deportiva de la Región de Murcia a demanda o necesidad de los grupos de interés en un plazo máximo de quince días.	(Número de convocatorias realizadas en plazo / Número de solicitudes de convocatorias ) x 100 = 100
16	Convocar a la Junta de Garantías Electorales de la Región de Murcia a demanda o necesidad de los grupos de interés en un plazo máximo de quince días.	(Número convocatorias realizadas en plazo / Número convocatorias solicitadas ) x 100 = 100
17	Convocar a la Comisión de Deportistas de Alto Rendimiento durante los dos primeros meses de cada año.	(Número convocatorias realizadas en plazo / Número convocatorias solicitadas ) x 100 = 100
18	Convocar al Comité de Deporte Universitario de la Región de Murcia durante el mes de septiembre de cada año.	(Número convocatorias realizadas en plazo / Número convocatorias realizadas ) x 100 = 100
19	Convocar al Comité Regional de Deporte en Edad Escolar de la Región de Murcia a demanda o necesidad de los grupos de interés en un plazo máximo de quince días.	(Número convocatorias en el plazo comprometido / Número convocatorias solicitadas) x 100 = 100
20	Convocar a la Comisión Antiviolenencia en el Deporte de la Región de Murcia cada seis meses, o a demanda o necesidad de los grupos de interés en un plazo máximo de quince días.	(Número convocatorias realizadas en plazo / Número convocatorias realizadas) x 100 = 100
21	Convocar al Consejo Asesor Regional del Deporte en el mes de diciembre de cada año, o a demanda o necesidad de los grupos de interés en un plazo máximo de quince días	(Número convocatorias realizadas en el plazo comprometido / Número convocatorias solicitadas o realizadas) x 100 = 100
22	Iniciar y resolver los expedientes sancionadores de inspección deportiva en el plazo de cuatro meses.	(Número de expedientes mensuales resueltos en plazo / Número de expedientes mensuales resueltos) x 100 = 100
23	Tramitar el alta en el Registro de Entidades Deportivas de la Región de Murcia de la constitución de un Club Deportivo en el plazo máximo de un mes. <a href="http://carm.es/guiadeservicios">http://carm.es/guiadeservicios</a> (Nº 2044).	(Número de clubes inscritos mensualmente en el registro en el plazo comprometido / Número mensual de clubes registrados ) x 100 = 100



24

Tramitar la modificación de estatutos sociales de un Club Deportivo en el Registro de Entidades Deportivas en el plazo máximo de quince días.  
<http://carm.es/guiadeservicios> (Nº 2058).

(Número mensual de estatutos de clubes modificados e inscritos en el plazo comprometido / Número mensual de modificaciones registradas) x 100 = 100

25

Tramitar el alta en el Registro de Entidades Deportivas de la constitución de una Entidad de Promoción y Recreación Deportiva en el plazo máximo de un mes.  
<http://carm.es/guiadeservicios> (Nº 2060).

(Número mensual de entidades creadas en el plazo comprometido / Número mensual de entidades registradas) x 100=100

26

Tramitar la modificación de estatutos sociales de una Entidad de Promoción y Recreación Deportiva en el Registro de Entidades Deportivas en el plazo máximo de quince días.

(Número mensual de entidades modificadas en el plazo comprometido / Número mensual de modificaciones registradas) x 100 = 100

27

Tramitar el alta en el Registro de Entidades Deportivas de la constitución de una Sociedad Anónima Deportiva en el plazo máximo de un mes.

(Número mensual de sociedades creadas en el plazo comprometido / Número mensual de sociedades registradas) x 100 = 100

28

Tramitar la modificación de estatutos sociales de una Sociedad Anónima Deportiva en el plazo máximo de quince días.

(Número mensual de estatutos de sociedades modificados en el plazo comprometido / Número mensual de modificaciones registradas) x 100=100

29

Tramitar el alta en el Registro de Entidades Deportivas de la constitución de una Federación Deportiva en el plazo máximo de tres meses.

(Número de federaciones creadas en el plazo comprometido / Número federaciones registradas) x 100=100

30

Tramitar la modificación de estatutos sociales de una Federación Deportivo en el plazo máximo de dos meses.  
<http://carm.es/guiadeservicios> (Nº 2068).

(Número estatutos de federaciones modificados en el plazo comprometido / Número modificaciones registradas) x 100=100

31

Expedir certificaciones del Registro de Entidades Deportivas de la Región de Murcia en un plazo de cinco días a petición de los interesados a requerimiento de clubes, federaciones o instituciones públicas.

(Número mensual de certificaciones expedidas en el plazo comprometido / Número certificaciones expedidas) x 100=100

32

Ejecutar el 100 de las subvenciones autorizadas para instalaciones deportivas a ayuntamientos de la Región de Murcia para el fomento de la actividad física y el deporte cada año.

(Importe crédito total concedido / Importe crédito autorizado) x 100=100

33

Elaborar el Censo de Instalaciones Deportivas de la Región de Murcia en el próximo ejercicio y actualización permanente y constante del mismo.

(Número total de instalaciones censadas en el plazo comprometido / Número de instalaciones censadas)x100=100

(Número de controles de calidad de instalaciones realizadas anualmente / Número total de instalaciones) x 100 = 100

34

Registrar las instalaciones deportivas de la Región de Murcia y actualización permanente y constante.

(Número de instalaciones registradas y actualizadas anualmente / Número total de instalaciones) x 100 = 100

35

Emitir los informes preceptivos a terceros en materia de instalaciones deportivas en el plazo de veinte días.

(Número mensual de informes emitidos en el plazo comprometido / Número mensual de informes emitidos) x 100 = 100

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Dirección General de Juventud y Deportes, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

Derechos de los ciudadanos en relación 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.

## NORMATIVA REGULADORA

### Normativa nacional:

Ley 10/1990, del Deporte. BOE 249 17/10/1990.

Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte. BOE 166 12/7/2007.

Ley Orgánica 3/2013, de 20 de junio, de protección de la salud del deportista y lucha contra el dopaje en la actividad deportiva. BOE 148 21/06/2013.

### Normativa autonómica:

Ley 2/2000, de 12 de julio, del Deporte de la Región de Murcia. BORM 175 29/7/2000.

Ley 7/2002, de 25 de junio, de creación de la empresa pública "Centro de Alto Rendimiento Infanta Cristina". BOM 157 9/7/2002.

Ley 7/2003, de 12 de noviembre, de Caza y Pesca Fluvial de la Región de Murcia. BORM 284 16/12/2003.

Ley 3/2011, de 25 de marzo, de protección y ordenación de la práctica deportiva de la Colombicultura y la Colombofilia. BORM 75 1/4/2011.

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

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

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

calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

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

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

## MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

**PRESENCIAL:** En las dependencias de la Dirección General de Juventud y Deportes.

**TELEFÓNICA:** Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia o, en cualquier caso, al teléfono 968.366 305.

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

**ESCRITA:** Ante la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

## HORARIO DE ATENCIÓN

**HORARIO:** El horario de atención presencial o telefónica es el horario oficial de oficina en días laborales, de 09:00 a 14:30.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Los ciudadanos disponen de los siguientes canales de comunicación con el Área de Deportes de la Dirección General de Juventud y Deportes:

**PRESENCIAL:** En las dependencias del Área de Deportes en Gran Vía Escultor Salzillo, nº 32, Escalera 2ª, planta 3ª, de 30071-Murcia.

**TELEFÓNICA:** Teléfono 968.366 305, 012 ó 968 362 000

**TELEMÁTICA:** A través de la Web <http://www.regiondemurciadeportes.es/> ó del correo electrónico <mailto:deportes@carm.es>.

**CORREO POSTAL:** En las dependencias del Área de Deportes de la Dirección General de Juventud y Deportes, dirección Gran Vía Escultor Salzillo, nº 32, Esc.2ª-3ª, 30005, Murcia.

**REDES SOCIALES:** En Facebook: Dirección General de Juventud y Deportes; en Twitter: @deportesmurcia.

**TELEMÁTICA:** La atención electrónica es la que se ofrece a través de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia: <https://sede.carm.es>.

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

AUTOBUSES:

LÍNEAS 14, 20, 80 (RAYO) (parada 9071 Cortefiel) y C5 (parada 9081 Antiguo Galerías).

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

La Dirección General de Juventud y Deportes, dispone de Carta de Servicios diferenciada de ésta para los siguientes servicios que de ella dependen:

Servicio de Planificación y Programas de Juventud

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