

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

**3764 Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Unión Europea.**

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. 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 de Unión Europea, perteneciente a la Consejería de Empresa, Industria y Portavocía, ha elaborado el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con 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.

Vista la propuesta de Carta de Servicios de la Dirección General de Unión Europea.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 174/2019, de 6 de septiembre, se establecieron los Órganos Directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

**Resuelvo:**

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Unión Europea, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.-** La Dirección General de Unión Europea, órgano responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será el responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios. De este control se dará cuenta la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, para que por 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 y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello el titular de ese centro Directivo, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

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

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

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

Murcia, 5 de julio de 2020.—El Director de Regeneración y Modernización Administrativa, José David Hernández González.

ANEXO



Consejería de Empresa, Industria y Portavocía

# Carta de Servicios



## DIRECCIÓN GENERAL DE UNIÓN EUROPEA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA REGIÓN DE MURCIA

© Región de Murcia.

Murcia, 2020

## CONTENIDOS

### CONTENIDOS

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

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**

La Dirección General de Unión Europea, es el órgano directivo que asume las competencias en materia de relaciones con la Unión Europea (en adelante, UE), como órgano de apoyo y asistencia político-administrativa a la Presidencia y demás órganos y entes de la Administración Regional, sin perjuicio de las competencias atribuidas a la Consejería competente en materia de Fondos Europeos.

En este marco, la Dirección General presta a los ciudadanos de la Región de Murcia un servicio de información sobre la actividad y realidad de la UE.

### **Misión, Visión y Valores**

#### **Misión:**

Incrementar el conocimiento sobre la UE y fomentar una mayor participación de los ciudadanos y colectivos de la Región de Murcia en la vida política de la Unión:

- Proporcionando respuestas a cuestiones sobre la UE, en especial las relacionadas con la ciudadanía europea, la legislación, las políticas y los programas de la UE, así como sobre las oportunidades de financiación.
- Organizando acciones de formación y difusión sobre la UE en el ámbito regional.

**Visión:**

Ser un referente en la Región de Murcia como punto de información sobre temas europeos y asesoramiento a los ciudadanos y colectivos que deseen participar en programas, iniciativas y proyectos financiados por las instituciones de la UE, en la satisfacción de las expectativas de los mismos como usuarios, actuando de forma transparente y prestando servicios excelentes y de calidad como canal de promoción de la participación ciudadana en la construcción del proyecto europeo y del fortalecimiento de la dimensión social de la UE.

**Valores:**

Compromiso con la construcción europea en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Trabajo en red, cercanía al ciudadano y fomento de la participación ciudadana y la creación de escenarios de debate e intercambio de ideas.

**Datos del Centro**

Nombre del responsable: Director General de Unión Europea

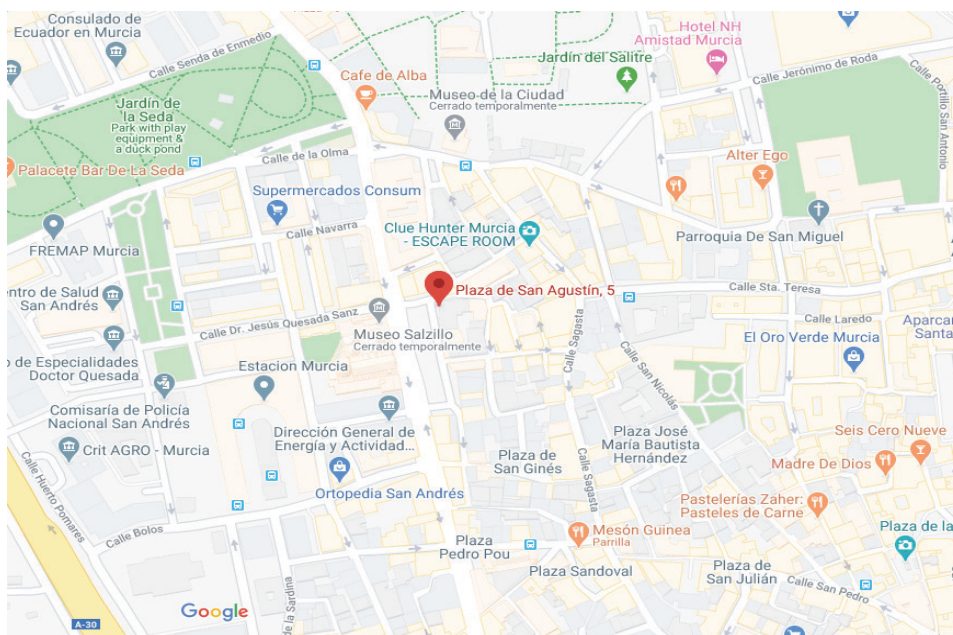
Consejería: Empresa, Industria y Portavocía

Unidad organizativa: Dirección General de Unión Europea

Dirección: Plaza San Agustín, nº 5. 30005-Murcia

Teléfono: 968 36 65 39

Web: <http://murciaregioneuropea.es>

**Plano de situación**

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

La Dirección General de Unión Europea presta los siguientes servicios:

### 1) Servicio de Información, asesoramiento y comunicación

- a. Centro de Información Europea “Europe Direct Región de Murcia” (código 4320 de la Guía de Procedimientos y Servicios, <http://www.carm.es/guiadeservicios>).
  - a. Atención presencial telefónica y telemática
  - b. Distribución de información a través de Listas de Usuarios de correo electrónico:
    - i. General.
    - ii. Educación.
    - iii. Empleo y Formación.
- b. Información y asesoramiento sobre fuentes de financiación europea de gestión directa: programas, convocatorias y búsqueda de socios para proyectos europeos.
  - a. Atención presencial telefónica y telemática
  - b. Distribución de información a través de Listas de Usuarios de correo electrónico:
    - i. Proyectos europeos.
- c. Concurso de Dibujo “Mi pueblo, Europa” (Código 483 de la Guía de Procedimientos y Servicios, <http://www.carm.es/guiadeservicios>).
- d. Organización de actividades para la difusión de temas europeos.
- e. Portal web <http://murciaregioneuropea.es>, que ofrece información sobre la UE, la participación de la Región de Murcia en los procesos de toma de decisiones a nivel europeo y las iniciativas de la Unión.

### 2) Servicio de Formación.

- a. Formación básica y especializada sobre la UE.
  - a. Beca de formación y práctica en asuntos europeos para titulados universitarios (Código 4101 de la Guía de Procedimientos y Servicios, <http://www.carm.es/guiadeservicios>).
  - b. Prácticas para estudiantes universitarios.
- b. Organización de conferencias, jornadas y seminarios sobre asuntos europeos de interés para la ciudadanía de la Región de Murcia.

**COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN**

El Director General de Unión Europea, 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>	Actualizar la información sobre temas europeos de interés para la Región de Murcia disponible en la web con 5 entradas a la semana.	Indicador 1: Número de entradas semanales $\geq 5$ Indicador 2: Número de entradas anuales $\geq 260$
<b>2</b>	Actualizar la información sobre temas europeos de interés para la Región de Murcia disponible en las redes sociales diariamente.	$(\text{Número total de actualizaciones realizadas}/\text{número de actualizaciones realizadas en el plazo comprometido}) \times 100 = 100.$
<b>3</b>	Enviar información sobre temas europeos de actualidad a los suscriptores de las cinco listas de correos del servicio de información sobre la UE todos los días hábiles.	$(\text{Número de Informaciones enviadas}/\text{número de informaciones enviadas en el plazo comprometido}) \times 100 = 100.$
<b>4</b>	Atender diariamente a todas las consultas en línea, por correo electrónico, presenciales y telefónicas.	$(\text{Número de consultas atendidas}/\text{número de consultas atendidas en el plazo comprometido}) \times 100 = 100.$
<b>5</b>	Resolver las consultas realizadas por los usuarios en un plazo máximo de tres días hábiles.	$(\text{Número de consultas recibidas}/\text{número de consultas resueltas en el plazo comprometido}) \times 100 = 100.$
<b>6</b>	Organizar dos actos al año de difusión de temas europeos, dirigidos a públicos amplios, para fomentar la ciudadanía y valores europeos.	Número de actos organizados en el año $\geq 2.$

7	Organizar un curso al año de formación básica, para fomentar el aprendizaje permanente en materias relativas a la UE.	Número de actos organizados en el año $\geq 1$ .
8	Organizar un curso al año de formación especializada para fomentar el aprendizaje permanente en materias relativas a la Unión Europea de interés para los colectivos de profesionales murcianos.	Número de cursos organizados en el año $\geq 1$
9	Organizar cinco jornadas de difusión al año dirigidas a públicos específicos, para fomentar un mejor conocimiento de la UE.	Número de jornadas organizadas en el año $\geq 5$
10	Actualización de la base de datos de proyectos europeos en los que participa la Región de Murcia, con carácter mensual.	(Número de actualizaciones realizadas/número de Actualizaciones en plazo comprometido) x 100 =100
11	Convocar el Concurso de Dibujo "Mi pueblo, Europa", al inicio del primer trimestre del curso escolar, con el fin de que se realice su concesión antes de finalizar el año natural.	¿Convocatoria del Concurso en el plazo comprometido?: Si/No.
12	Convocar Beca de Formación y Práctica en asuntos europeos para titulados universitarios durante el primer trimestre cada año.	¿Convocatoria de Becas en el plazo comprometido?: Si/No.
13	Realizar 50 encuestas al año a los usuarios encuestas relativas al servicio sobre la atención recibida.	Número de encuestas realizadas en el año $\geq 50$

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

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



- Derechos de los ciudadanos artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.  
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>
- Otros: Cualesquiera otros que reconozcan la Constitución y las Leyes (Transparencia; Protección de Datos de Carácter Personal etc.) autonómicas y estatales

## NORMATIVA REGULADORA

### Normativa Estatal:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (BOE núm. 236, de 02/10/2015).
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. (BOE núm. 276, de 18/11/2003).
- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. (BOE núm. 176, de 25 de julio de 2006).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

### Normativa Autonómica:

- Convenio Marco de colaboración nº COMM/MAD/ED/2018-2020 firmado el 12 de marzo de 2018.
- Decreto n.º 21/2020, de 23 de abril, por el que se modifica el Decreto n.º 171/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Empresa, Industria y Portavocía. (BORM núm. 94, 24/04/2020)
- Decreto 68/2002, de 15 de marzo, por el que se establece la estructura orgánica de la Secretaría General de la Presidencia y del Portavoz del Gobierno (BORM núm. 72, de 27 de marzo de 2002)
- 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. (Suplemento número 11 del «B.O.R.M.» núm. 301 del 30-12-2004).
- Ley 7/2005, de 18 de noviembre, de subvenciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (BORM núm. 278 de 02/12/2005).
- Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de la anualidad correspondiente.

## 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 la Unión Europea, 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, Servicios y unidades organizativas dependientes de la Dirección General susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal de la Unidad Administrativa 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 responsable de ésta, a través de la persona titular de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, 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.

## MODALIDADES 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 que se programen. Además, en todo caso, podrán realizarse:

**PRESENCIAL:** En las dependencias de la Dirección General de la Unión Europea en la ciudad de Murcia.

**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 968 362 000 o al teléfono de la Dirección 968 366 539.

**TELEMÁTICA:** Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias, que los usuarios estimen pertinente, 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.

## HORARIO DE ATENCIÓN

Horario de atención presencia o telefónica: de 09:00 a 14:00. Todos los días hábiles de lunes a viernes en la sede de la Dirección General de Unión Europa.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación:

**PRESENCIAL:**

En las dependencias de la Dirección General de la Unión Europea en la ciudad de Murcia y en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

**ATENCIÓN 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 968 362 000.
- Teléfono de la Dirección General 968 366 539.
- Teléfono Europe Direct Región de Murcia 968 357 172 / 900 700 006

**ESCRITA:**

Ante cualquier oficina de la Red de Asistencia en Materia de Registro (antes Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano o Ventanilla Única) o por correo postal.

**CORREO ELECTRÓNICO:**

- Europe Direct Región de Murcia: [infoeuropadirecto@listas.carm.es](mailto:infoeuropadirecto@listas.carm.es)
- [europafacil@carm.es](mailto:europafacil@carm.es)

**WEB:**

- Sitio Web y redes sociales:
  - Portal web [www.murciaregioneuropea.es](http://www.murciaregioneuropea.es)
  - Sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia [www.carm.es](http://www.carm.es)
  - Twitter:
    - [https://twitter.com/regionmurcia\\_ue](https://twitter.com/regionmurcia_ue)
    - [@RegionMurcia\\_UE](https://twitter.com/RegionMurcia_UE)
    - [@EuropeDirectRMu](https://twitter.com/europedirectrmu?lang=en)
  - Instagram:
    - [https://www.instagram.com/murcia\\_regioneuropea/](https://www.instagram.com/murcia_regioneuropea/)
    - [@Murcia\\_regioneuropea](https://www.instagram.com/europedirectrmur/?hl=en)
    - [@europedirectrmur](https://www.instagram.com/europedirectrmur/?hl=en)
  - Facebook
    - <https://www.facebook.com/RegionMurciaUE/>
    - <https://www.facebook.com/EuropeDirectRM/>
    - [@EuropeDirectRMu](https://www.facebook.com/EuropeDirectRMu)
  - Blog: <http://europedirectregiondemurcia.blogspot.com/>

**ELECTRÓNICA:** En la sede electrónica de la Comunidad Autónoma. <https://sede.carm.es/>

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÈS

AUTOBUSES: (parada Plaza San Agustín/farmacia San Andrés)

- Línea 7
- Línea CIRCULAR 1
- Línea CIRCULAR 2
- Línea CIRCULAR 3
- Línea RAYO 12
- Línea RAYO 14

- Sede de la Dirección General próxima a la Estación de autobuses de San Andrés.

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

### **SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CARM.**

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