

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

791 Resolución de 30 de diciembre de 2014, 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 Comunicación.

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 Comunicación, de la Consejería Presidencia y Empleo elaboró el proyecto de Carta de Servicios de la Dirección General de Comunicación, 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 la Dirección General de Comunicación, de la Consejería 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 Comunicación, de la Consejería 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 Comunicación, 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 Comunicación, 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, 30 de diciembre de 2014.—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 Comunicación de la
Administración Pública de la Región de
Murcia**

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 Comunicación

La Dirección General de Comunicación es el órgano encargado de ejercer las competencias en materia de comunicación y publicidad, así como de realizar acciones tendentes a mejorar y difundir la imagen institucional de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Comunicación

MISIÓN

El Centro Directivo tiene como objetivo el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas en materia de comunicación y publicidad, así como realizar acciones tendentes a mejorar y difundir la imagen institucional de la Comunidad Autónoma.

VISIÓN

Incrementar su capacidad de respuesta a las demandas de información sobre las actividades y la gestión del Gobierno y de la Administración Regionales, apoyándose para ello cada vez en mayor medida en las nuevas tecnologías y en la mejora de las habilidades profesionales.

VALORES

Cohesión profesional. El ochenta por ciento de la plantilla adscrita al centro directivo dispone de titulación académica y habilidades profesionales relacionadas con el ámbito de la comunicación y la documentación periodística.

Perspectiva global. Por constituir el epicentro de la acción informativa de la Comunidad Autónoma, el personal del centro directivo dispone de una visión global del funcionamiento y actividades de la Administración Regional.

Capacidad de adaptación. El equipo que conforma el centro directivo tiene demostrada su capacidad de adaptación para el uso de distintas tecnologías y soportes: captación y edición de sonido, realización y edición de fotografía, creación y publicación de contenidos web o empleo de redes sociales.

Lealtad institucional. Los componentes del centro directivo tienen interiorizado que la información derivada de las actuaciones de la Administración Regional y sus dirigentes es de vital importancia para proyectar una imagen nítida de la CARM, por lo que realizan su tarea con total lealtad a la institución.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE COMUNICACIÓN.

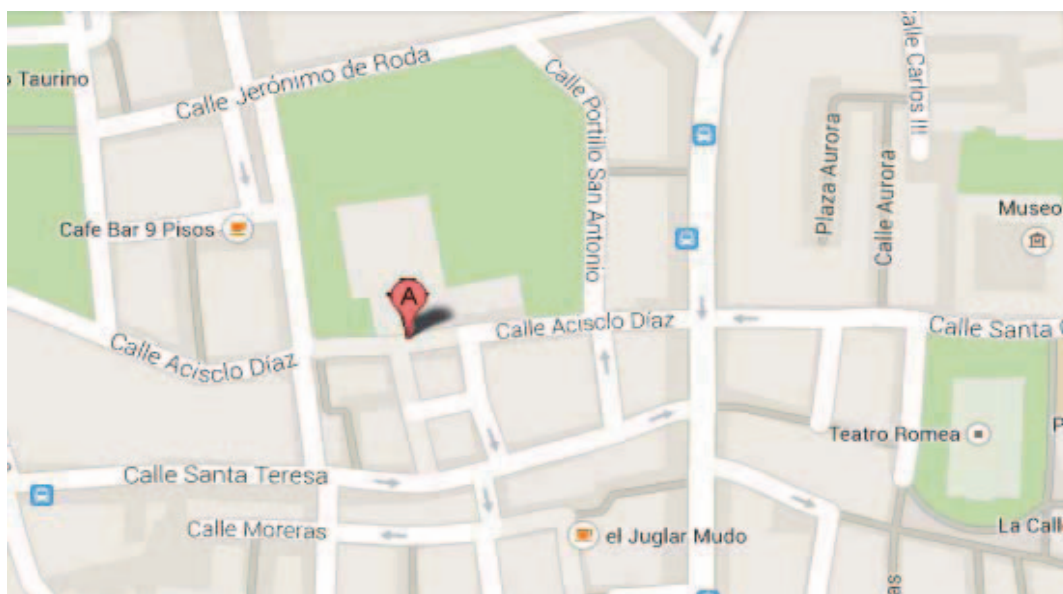
Teléfono: 968 365 933

Consejería: C. PRESIDENCIA Y EMPLEO.

Dirección General: D. G. DE COMUNICACIÓN.

Unidad Organizativa: D. G. DE COMUNICACIÓN.

Plano:



Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

Dirección General de Comunicación

Dirección: Acisclo Díaz s/n. 30071 MURCIA

Teléfono: 968 365933

Web: <http://www.carm.es/cpe/dgc>

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

La Dirección General de Comunicación presta sus servicios a través de la Oficina de Prensa (1) y del Coordinador de Proyectos (2):

1.1. Elaborar y realizar acciones de comunicación que trasladen a los ciudadanos a través de los medios de comunicación y de los soportes propios de la CARM (páginas web, redes

sociales y cualquier otro) la actividad institucional del Gobierno y de los centros directivos de la Administración Regional de la Comunidad Autónoma.

1.2 Elaborar comunicados escritos de la actividad del Presidente, del Consejo de Gobierno, de las Consejerías y altos cargos de la Comunidad Autónoma.

1.3 Grabar y editar material audiovisual para su difusión a través de <http://www.carm.es> y para su envío a medios de comunicación.

1.4 Convocatoria de ruedas de prensa de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la Comunidad Autónoma cuando sea preciso.

1.5 Gestión y actualización de la sección "CARM Informa" en <http://www.carm.es>.

1.6 Elaborar y difundir exclusivamente a través de Internet la Agenda de la Comunicación de la Región de Murcia.

2.1. Promoción de la imagen institucional de la Comunidad Autónoma.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El D.G. DE COMUNICACIÓN se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	<p>Diariamente y de forma continua y regular se actualizará y publicará la información relativa a las actividades del Gobierno y la Administración de la CARM. El servicio se presta durante los 365 días del año.</p> <p>Las medias mensuales de publicaciones diarias no tendrán desviaciones superiores al 20% respecto a la media mensual acumulada.</p>	<p>$(\text{Número de publicaciones realizadas en el mes} / \text{número de días del mes}) = \text{media mensual}$</p> <p>$(\text{media mensual de publicaciones} / \text{media mensual acumulada}) \times 100 \leq 20.$</p>
2	<p>Se publicarán de forma continua y regular contenidos en el apartado CARM Informa de la página web carm.es, siempre que dicha página web no registre problemas técnicos no atribuibles a esta Dirección General que impidan el cumplimiento del objetivo.</p> <p>Las medias mensuales de publicaciones diarias no tendrán desviaciones superiores al 20% respecto a la media mensual acumulada.</p>	<p>$(\text{Número de publicaciones realizadas en el día} / \text{número de informaciones para publicar}) \times 100 = 100$</p> <p>$(\text{Media mensual de publicaciones} / \text{media mensual acumulada}) \times 100 \leq 20.$</p>
3	<p>Se realizarán encuestas de satisfacción anuales entre los grupos de interés por la prestación del servicio de Oficina de Prensa. Se valorarán atención y receptividad en la prestación del servicio, calidad e interés de la información suministrada y rapidez en ser facilitada.</p> <p>La satisfacción entre los grupos de interés por la prestación del servicio de Oficina de Prensa evaluada mediante encuestas de satisfacción relativas a atención, presentación, rapidez y calidad y utilidad de los contenidos, debe ser superior a 7.</p>	<p>La media de satisfacción relativa a atención, presentación, rapidez y calidad y utilidad de los contenidos, será igual o superior a 7 sobre 10.</p>
4	<p>Se mantendrá y actualizará de forma continua y regular la Agenda de la Comunicación, al menos con una revisión semanal de sus contenidos.</p>	<p>$(\text{Número de actualizaciones mensuales realizadas en plazo} / \text{número de actualizaciones mensuales realizadas}) \times 100 = 100.$</p>

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en su relación con la Dirección General de Comunicación, tendrán los siguientes derechos:

Generales: -Los relacionados con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Otros: -Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes, ya sean estas últimas de ámbito estatal o autonómico.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa General:

-Decreto número 53/2001, de 15 de junio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia. Número de Boletín: 146.

-Decreto de la Presidencia n.º 4/2014, de 10 de abril, de reorganización de la Administración Regional. Número de Boletín: 84.

-Decreto de Consejo de Gobierno n.º 40/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Presidencia y Empleo. Número de Boletín: 87.

Normativa Específica:

-Decreto n.º 30/2008, de 14 de marzo de 2008, por el que se aprueba la Identidad Corporativa del Gobierno y la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y el Manual que el uso de los símbolos gráficos institucionales. Número de Boletín: 67

-Decreto n.º 436/2008, de 14 de noviembre, por el que se establecen las medidas para la coordinación de las actividades publicitarias de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Número de Boletín: 276

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 Comunicación, 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 ininterrumpidamente a lo largo del año. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Director General de Comunicación, 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

La participación y colaboración de los ciudadanos y grupos de interés 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 Comunicación. Palacio de San Esteban, 2ª planta. Calle Acisclo Díaz, s/n.

-TELFÓNICA: Teléfono 968 365933 o a través del número 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 968362000.

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

-ESCRITA: Ante cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal dirigido a Dirección General de Comunicación. Palacio de San Esteban. Acisclo Díaz s/n. 30007 Murcia.

HORARIO DE ATENCIÓN

La Dirección General de Comunicación prestará sus servicios de acuerdo con el siguiente horario:

-Laborables: De 07:45 a 15:15 horas y de 17:00 a 21:00 horas.

-Fines de semana y festivos: De 09:00 a 15:00 y 17:00 a 20:00 horas.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Los ciudadanos, medios de comunicación y demás grupos de interés disponen de los siguientes canales para relacionarse con la Dirección General de Comunicación.

PRESENCIAL: Palacio de San Esteban. Acisclo Díaz s/n. Murcia.

OFICINA CORPORATIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Servicio de atención al Ciudadano.

TELEFÓNICA: 968 362893. Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma). Si la llamada es del territorio de la Región de Murcia o 968.36.20.00, si es desde fuera de ella.

CORREO ELECTRÓNICO: <mailto:prensa@carm.es>

CORREO POSTAL: Dirección General de Comunicación. Acisclo Díaz s/n. 30007 Murcia

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

TRANSPORTE PÚBLICO.- AUTOBUSES:

Líneas de transporte urbano con paradas próximas al emplazamiento de la Dirección General de Comunicación se pueden consultar 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>