

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Hacienda y Administración Pública

10120 Resolución 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 Universidades e Investigación.

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 Universidades e Investigación de la Consejería de Educación y Universidades, ha elaborado 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.

Vista la propuesta de Carta de Servicios de la Dirección General de Universidades e Investigación de la Consejería de Educación y Universidades.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 7 del Decreto 105/2015, de 10 de julio, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Hacienda 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 17.3 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

Resuelvo:**Primero.-**

Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Universidades e Investigación de la Consejería de Educación y Universidades, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.-

El órgano directivo 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 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 Universidades e Investigación de la Consejería de Educación y Universidades, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los 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 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>

Cuarto.-

La Dirección General de Universidades e Investigación de la Consejería de Educación y Universidades, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, llevarán a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, a 1 de diciembre de 2016.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Consejería de Educación y Universidades

Carta de Servicios



Dirección General de Universidades e Investigación de la Administración Pública de la Región de Murcia

© Región de Murcia.
Murcia, 2016.

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	5
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	7
NORMATIVA REGULADORA	7
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	8
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	9
HORARIO DE ATENCIÓN.....	9
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN.....	9
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	10

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones de la Dirección General de Universidades e Investigación

La Dirección General de Universidades e Investigación es el centro directivo de la Consejería de Educación y Universidades que gestiona las competencias en materia de universidades e investigación; de academias científicas y culturales de la Región de Murcia, así como el protectorado de las fundaciones universitarias; las enseñanzas artísticas superiores y la coordinación general de la prácticas externas de estudiantes universitarios en la CARM. A la misma se adscribe la Fundación Séneca, Agencia Regional de Ciencia y Tecnología para la ejecución de la política de fomento y coordinación de la investigación científica y técnica.

Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Universidades e Investigación

A) MISIÓN:

Ejecutar las políticas públicas de la Administración Regional en materia de Universidades e Investigación, mediante la coordinación, planificación, ordenación, promoción y financiación del sistema universitario y la formación del capital humano superior. Asimismo, le son propias las funciones de regulación, régimen jurídico y apoyo financiero a las Academias Científicas y Culturales de la Región de Murcia, el Protectorado de las Fundaciones de carácter universitario, así como ofrecer una gestión eficaz, eficiente, cercana, sostenible y transparente de los Centros de Enseñanzas Artísticas Superiores, al servicio de la sociedad y aplicando fórmulas innovadoras, participativas y ajustadas a las normas.

B) VISIÓN:

La Dirección General de Universidades e Investigación, en el marco de la planificación estratégica regional, aspira a garantizar un sistema universitario coordinado, bien planificado y con financiación suficiente, que permita incrementar la formación, teórica y práctica, del capital humano, como base para el desarrollo y competitividad de la Región de Murcia. Igualmente, aspira a contribuir a un crecimiento inteligente, sostenible y cohesionado a

través de una gestión eficaz de acciones de apoyo y estímulo a la investigación y a la formación de personas creativas capaces de impulsar la cultura y el conocimiento en el ámbito de las enseñanzas artísticas superiores.

C) VALORES:

Nuestros valores son, la objetividad, la independencia y un compromiso ético ante la ciudadanía y la propia Administración.

Como integrantes de la Administración Regional, nuestra profesionalidad, rigor y responsabilidad son otros de los valores corporativos de esta Dirección General, además de la eficiencia y transparencia en nuestro desempeño, con respuesta inmediata a requerimientos, solicitudes y expedientes. Estamos al servicio de los ciudadanos y de la sociedad, para contribuir a mejorar su formación y su nivel de vida.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN.

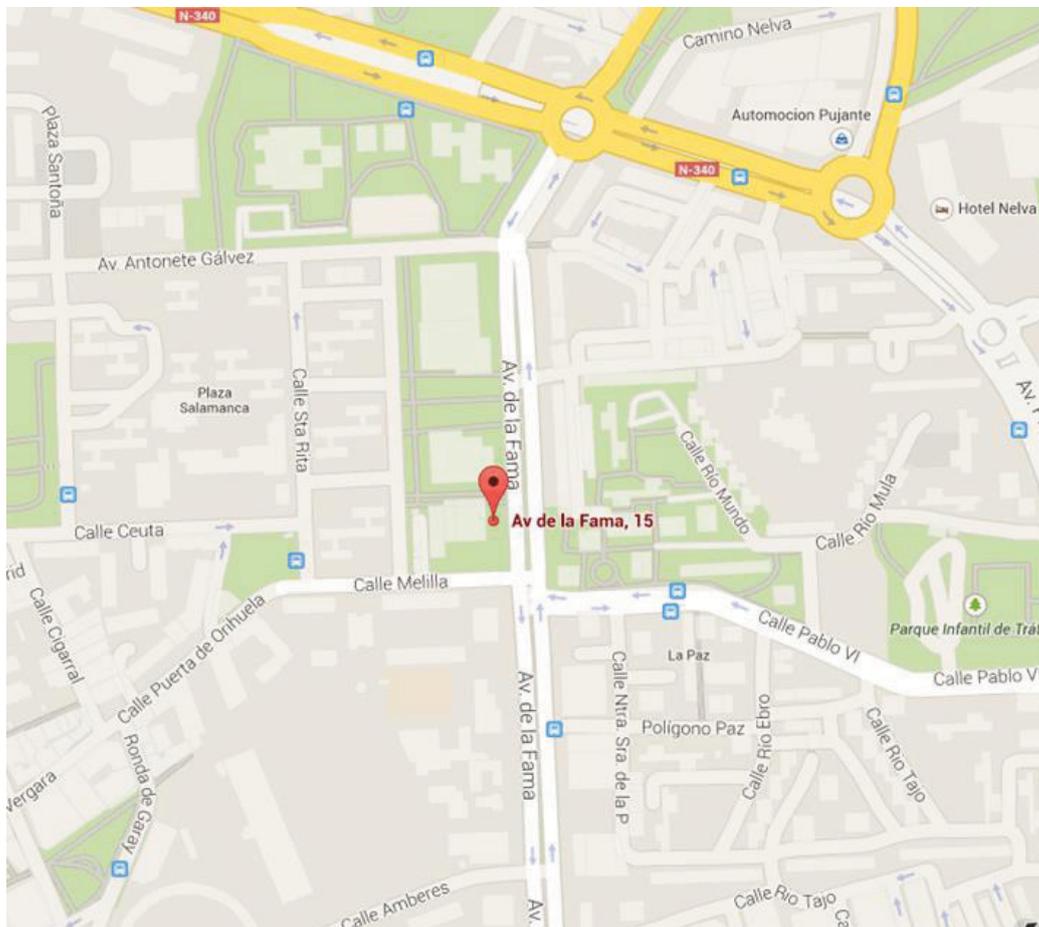
Teléfono: 968 365 399.

Consejería: CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES

Dirección General: UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN.

Unidad Organizativa: DIRECCIÓN GENERAL.

Plano:



Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

Dirección General de Universidades e Investigación.

Dirección: avenida de La Fama, 15, 30071 MURCIA

Teléfono: 968 365 399

Web: <http://www.carm.es/cecu/dgu>

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan se detallan a continuación y pueden consultarse en la guía de servicios (<http://www.carm.es/guiadeservicios>), mediante el código de procedimiento que se indica para cada uno de ellos.

1. Admisión y matrícula del alumnado en la Escuela de Superior de Diseño de Murcia (Procedimiento 1919).
2. Admisión y matrícula del alumnado en la Escuela Superior de Arte Dramático de Murcia (Procedimiento 1915).
3. Admisión y matrícula del alumnado en el Conservatorio Superior de Música de Murcia Manuel Massotti Littel (Procedimiento 0502).
4. Admisión y matriculación en la formación adicional conducente a la obtención del Título Superior de Diseño de alumnado con el Título de Diseño (Procedimiento 0256).
5. Adscripción de centros a Universidades (Procedimiento 1374).
6. Autorización de convocatorias I+D+I Fundación Séneca (Procedimiento 1435).
7. Autorización de creación, modificación y extinción de centros y estructuras universitarias. (Procedimiento 1372).
8. Autorización de implantación, modificación y extinción de títulos universitarios y de educación superior de la Región de Murcia. (Procedimiento 1371).
9. Autorización de Oferta de empleo público y de convocatoria de plazas de las Universidades Públicas de la Región de Murcia (Procedimiento 1373).
10. Comunicación al Protectorado de Fundaciones de hechos, actuaciones y contratos sobre bienes y derechos de las Fundaciones de la Región de Murcia (Procedimiento 1355).
11. Convocatoria extraordinaria en asignaturas de las enseñanzas artísticas superiores (Procedimiento 0072).
12. Creación de Academias científicas y culturales de la Región de Murcia (Procedimiento 1351).
13. Creación, modificación y extinción de Fundaciones docentes o de investigación de la Región de Murcia (Procedimiento 1421).
14. Extinción de Academias científicas y culturales de la Región de Murcia (Procedimiento 1352).
15. Inscripción de actos de Academias científicas y culturales en el Registro de Academias científicas y culturales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (Procedimiento 1353).
16. Prueba de acceso específica a los estudios superiores de Arte Dramático (Procedimiento 0128).
17. Prueba específica de acceso a los estudios superiores de Música en el Conservatorio Superior de Música Manuel Massotti Littel (Procedimiento 1913).

18. Prueba específica para el acceso a los Estudios Superiores de Diseño (Procedimiento 3419).
19. Pruebas de madurez sin requisitos académicos para el acceso a las enseñanzas artísticas superiores (Procedimiento 0079).
20. Renovación de la acreditación de Títulos Universitarios Oficiales implantados en las Universidades de la Región de Murcia (Procedimiento 1370).
21. Solicitud de nombramiento y cese de miembros del Consejo Social de las Universidades Públicas de la Región de Murcia (Procedimiento 1354).
22. Suscripción de convenios con las Universidades para la realización de prácticas en centros y departamentos de la Comunidad autónoma de la Región de Murcia (Procedimiento 1542).

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La Dirección General de Universidades e Investigación se compromete a ofrecer sus servicios con calidad y eficiencia, para lo cual establece los siguientes compromisos y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	<i>Las convocatorias de admisión y matriculación de alumnos en los centros de Enseñanzas Artísticas Superiores: Música, Arte dramático, Diseño se publicarán en el BORM en el mes de mayo (Procedimientos 0502, 1915, 1919)</i>	<i>(Número de convocatorias de admisión y matriculación en los centros de Enseñanzas Artísticas Superiores publicadas en el plazo comprometido / Número de convocatorias de admisión y matriculación en los centros de Enseñanzas Artísticas Superiores publicadas) x 100 = 100</i>
2	<i>La convocatoria de admisión y matriculación en la formación adicional conducente a la obtención del Título Superior de Diseño se publicará en el BORM entre el 15 de septiembre y 15 de octubre (Procedimiento 0256)</i>	<i>(Número de convocatorias publicadas de admisión y matriculación en la formación adicional en el plazo comprometido / Número de convocatorias de admisión y matriculación en la formación adicional publicadas) x 100 = 100</i>
3	<i>La convocatoria de la Prueba de madurez, sin requisitos académicos, para el acceso a las Enseñanzas Artísticas Superiores se publicará en el BORM entre el 15 de febrero y el 20 de marzo (Procedimiento 0079)</i>	<i>(Número de convocatorias de pruebas de madurez, sin requisitos académicos, para el acceso a las Enseñanzas Artísticas Superiores publicadas en el plazo comprometido / Número de convocatorias de pruebas de madurez, sin requisitos académicos, para el acceso a las Enseñanzas Artísticas Superiores publicadas) x 100 = 100</i>
4	<i>Las convocatorias de las pruebas específicas de acceso a los estudios de Enseñanzas Artísticas Superiores: Música, Arte dramático, Diseño se publicarán en el BORM en el mes de mayo (Procedimientos 0128, 1913, 3419)</i>	<i>(Número de convocatorias de las pruebas específicas de acceso a los estudios de Enseñanzas Artísticas Superiores publicadas en el plazo comprometido / Número de convocatorias de las pruebas específicas de acceso a los estudios de Enseñanzas Artísticas Superiores publicadas) x 100 = 100</i>
5	<i>Autorizar la adscripción de centros a las Universidades en el plazo máximo de 15 días hábiles desde el informe del Consejo Interuniversitario (Procedimiento 1374)</i>	<i>(Número mensual de autorizaciones de adscripción de centros a las Universidades resueltas en el plazo comprometido / Número de autorizaciones de adscripción de centros a las Universidades resueltas en el mes) x 100 = 100</i>
6	<i>Autorizar las convocatorias de I+D en el plazo máximo de 7 días hábiles desde la entrada de la solicitud de la Fundación Séneca en el Registro o en su caso, desde la fecha de subsanación de los reparos (Procedimiento 1435).</i>	<i>(Número mensual de convocatorias autorizadas de I+D en el plazo comprometido / Número de convocatorias de I+D autorizadas en el mes) x 100 = 100</i>

7

Autorizar la creación, modificación y extinción de centros y estructuras universitarias en un plazo máximo de 15 días hábiles excluidos domingos y festivos una vez informado por el Consejo Interuniversitario (Procedimiento 1372)

(Número mensual de autorizaciones de centros y estructuras universitarias resueltas en el plazo comprometido / Número de autorizaciones de centros y estructuras universitarias resueltas en el mes) x 100 = 100

8

Autorizar la implantación, modificación y extinción de títulos universitarios y de educación superior de la Región de Murcia en un plazo máximo de 15 días hábiles una vez informado por el Consejo Interuniversitario (Procedimiento 1371)

(Número mensual de autorizaciones títulos universitarios y de educación superior resueltas en el plazo comprometido / Número de autorizaciones títulos universitarios y de educación superior resueltas en el mes) x 100 = 100

9

Autorizar la oferta de empleo público de las Universidades Públicas de la Región de Murcia en un plazo máximo de 3 días hábiles desde que se recibe el informe de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios (Procedimiento 1373)

(Número mensual autorizaciones de ofertas de empleo de las Universidades Públicas resueltas en el plazo comprometido / Número de autorizaciones de ofertas de empleo de las Universidades Públicas resueltas en el mes) x 100 = 100

10

Las actuaciones de depósito en el Registro de Fundaciones de las Cuentas anuales, Plan de actuación y Memoria de actividades de las Fundaciones, se comunicarán al Registro de Fundaciones de la CARM en un plazo máximo de quince días hábiles desde la recepción de la solicitud (Procedimiento 1355)

(Número mensual de expedientes comunicados al Registro de Fundaciones en el plazo comprometido / Número de expedientes comunicados al Registro de Fundaciones en el mes) x 100 = 100

11

En los actos de creación, modificación, fusión y extinción de fundaciones docentes y de investigación en los que, por mandato legal o reglamentario, tenga que intervenir el Protectorado de Fundaciones de la Dirección General de Universidades e Investigación, los mismos serán realizados en el plazo máximo de 80 días a contar desde que se recibe la notificación en este centro directivo.

(Número mensual de expedientes de fundaciones docentes y de investigación tramitados en plazo / Número de expedientes de fundaciones docentes y de investigación tramitados en el mes) x 100 = 100

12

El expediente de creación de una Academia así como de aprobación de sus estatutos se elevará, en su caso, al Consejo de Gobierno en el plazo máximo de un mes, una vez informado por el Consejo de Academias y demás entes jurídicos (Procedimiento 1351)

(Número mensual de expedientes de creación de una Academia tramitados en plazo / Número de expedientes de creación de una Academia tramitados en el mes) x 100 = 100

13

El expediente de extinción de una Academia se elevará, en su caso, al Consejo de Gobierno en el plazo máximo de 75 días hábiles desde la presentación de la solicitud en el Registro (Procedimiento 1352)

(Número mensual de expedientes de extinción de una Academia tramitados en plazo / Número de expedientes de extinción de una Academia tramitados en el mes) x 100 = 100

14

La inscripción de los actos de las Academias en el Registro de Academias se realizará en el plazo máximo de 30 días hábiles desde la fecha de presentación de la solicitud en Registro (Procedimiento 1353)

(Número mensual de resoluciones de inscripción de los actos de las Academias en el Registro de Academias efectuadas en el plazo comprometido / Número de resoluciones de inscripción en el mes) x 100 = 100

15

Tramitar a ANECA la correspondiente solicitud de informe en el plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud de Renovación de acreditación de Títulos Universitarios presentada por la universidad, o en su defecto, desde la subsanación de los reparos si los hubiere (Procedimiento 1370).

(Número mensual de solicitudes tramitadas a ANECA en el plazo comprometido / Número de solicitudes tramitadas a ANECA en el mes) x 100 = 100.

16

En materia de nombramiento y cese de miembros del Consejo Social de las Universidades Públicas de la

(Número mensual de expedientes resueltos en el plazo comprometido / Número de expedientes

17

Región de Murcia nos comprometemos a resolver en el plazo de un mes desde que se recibe la solicitud en la Dirección General de Universidades e Investigación (Procedimiento 1354)

resueltos en el mes) x 100 = 100.

En materia de convenios de prácticas universitarias nos comprometemos a suscribir los convenios en 15 días desde la autorización por el Consejo de Gobierno (Procedimiento 1542).

(Número mensual de convenios formalizados en el plazo comprometido / Número de convenios formalizados en el mes) x 100 = 100.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

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

- Derechos de los ciudadanos en relación con el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (<https://www.boe.es/boe/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10565.pdf>) y cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

NORMATIVA REGULADORA

En el **ámbito universitario** La Dirección General de Universidades e Investigación, se ajusta a lo establecido en la legislación del Estado que, con carácter básico se determina en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades, modificada por Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril y en sus normas estatales de desarrollo.

En la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, las universidades se rigen por la Ley 3/2005, de 25 de abril, de Universidades de la Región de Murcia (BORM de 11 de mayo) y por algunas normas autonómicas de desarrollo que le atribuye la legislación del Estado a la Administración Regional.

En el **ámbito de la investigación** la normativa básica estatal es la Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación (BOE de 10 de junio). En el ámbito de la Región de Murcia, la Ley 8/2007, de 23 de abril, de Fomento y Coordinación de la Investigación, el Desarrollo Tecnológico y la Innovación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM de 10 de mayo)

En cuanto a las **Enseñanzas Artísticas Superiores**, la normativa reguladora es estatal, de carácter básico, y autonómico. Merecen destacarse las siguientes normas:

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE de 4 de mayo), modificada por Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre para la mejora de la calidad educativa. (BOE de 10 de diciembre).

Real Decreto 1614/2009, de 26 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas artísticas superiores reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Real Decreto 21/2015 de 23 de enero por el que se modifica el Real Decreto 1614/2009, de 26 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas artísticas superiores reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Orden de 28 de julio de 2010, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, por la que se implantan las enseñanzas artísticas superiores de Grado en Arte Dramático, en Diseño y en Música en la Región de Murcia.

En el **ámbito de las Academias científicas y culturales**, la normativa reguladora básica es la Ley 2/2005, de 11 de marzo, de Academias de la Región de Murcia (BORM de 21 de abril), desarrollada en el Decreto nº 66/2008, de 18 de abril, por el que se aprueban los Estatutos del Consejo de Academias de la Región de Murcia (BORM de 23 de abril) y Decreto nº 421/2007, de 21 de diciembre, por el que se regula el Registro de Academias de la Región de Murcia (BORM de 26 de diciembre).

En el **ámbito de Fundaciones** la normativa reguladora básica es la Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones y el Real Decreto 1337/2005, de 11 de noviembre, de por el que se aprueba el Reglamento de fundaciones de competencia estatal.

Puede consultar la normativa en la web de la CARM, en el apartado Normativa Universitaria

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 Universidades e Investigación, 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 la misma, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios 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 Universidades e Investigación, comunicará a la Inspección General de Servicios, el 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 concernientes al funcionamiento de la Administración Regional o cumplimentando, y en su caso, las encuestas de satisfacción que se programen. Podrán realizarse en la forma que se señala a continuación:

PRESENCIAL: En las dependencias de la Dirección General de Universidades e Investigación, previa cita concertada.

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 968362000.

TELEMÁTICA: El formulario electrónico para presentar quejas o sugerencias concernientes al funcionamiento de la Administración Regional está disponible en la Sede Electrónica de la CARM: <https://sede.carm.es/> También puede obtenerlo en el procedimiento 867 publicado en la Guía de Servicios de la CARM: <http://www.carm.es/guiadeservicios> tal y como establecen 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.

ESCRITA: Ante cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanillas Únicas) o por correo postal.

HORARIO DE ATENCIÓN

Horario general: El horario de atención al público en las dependencias de la Dirección General de Universidades e Investigación será de 09:00 horas hasta la 14:00 horas, de lunes a viernes.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Presencial: En las dependencias de la Dirección General de Universidades e Investigación, de 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

Telemático: En la página Web de la Consejería de Educación y Universidades <http://www.carm.es> y en la página del portal de información EDUCARM <http://www.educarm.es>

Telefónico: En el 012 (servicio de atención al ciudadano para información general de servicios) o en cualquier caso llamando al 968362000.

Electrónico: 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

TRANSPORTE PÚBLICO.- AUTOBUSES:

El desplazamiento en autobús hasta la Dirección General de Universidades e Investigación dependerá del punto de partida, pudiendo consultar las líneas de transporte urbano de Murcia en la página: <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>