

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Hacienda y Administración Pública

130 Resolución de 21 de diciembre 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 Transportes, Costas y Puertos.

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 Transportes, Costas y Puertos de la Consejería de Fomento e Infraestructuras, 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 Transportes, Costas y Puertos.

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 Transportes, Costas y Puertos de la Consejería de Fomento e Infraestructuras, 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 Transportes, Costas y Puertos, 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 Transportes, Costas y Puertos, 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, 21 de diciembre de 2015.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO:



Consejería de Fomento e Infraestructuras

Carta de Servicios



**Dirección General de Transportes, Costas y
Puertos de la Administración Pública de la
Región de Murcia**

© Región de Murcia.
Murcia, 2015.

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	6
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	8
NORMATIVA REGULADORA	8
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	9
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO.....	9
HORARIO DE ATENCIÓN.....	10
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN.....	10
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	10

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones de la Dirección General de Transportes, Costas y Puertos

La Dirección General de Transportes, Costas y Puertos ejercerá las competencias asignadas a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en materia de transportes, costas, puertos, actividades náuticas, subacuáticas y cartografía, así como el impulso y coordinación de las infraestructuras aeroportuarias.

Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Transportes, Costas y Puertos

MISIÓN

Ejecutar las políticas públicas de la Administración Regional en materia de transportes, costas, puertos, actividades náuticas, subacuáticas y cartografía mediante:

-Gestión de transporte de viajeros, transporte de mercancías, capacitación profesional y tacógrafo.

-Gestión y tutela de la zona de servidumbre de protección del Dominio Público Marítimo Terrestre, redacción de estrategias de gestión integrada de zonas costeras y planes de ordenación de playas;

-La planificación, gestión, seguimiento y control de las infraestructuras de puertos;

-Gestión de pruebas de acceso a las titulaciones para el gobierno de embarcaciones de recreo y de buceo; habilitación, inspección y control de las escuelas náuticas y centros de buceo.

-Realización de soporte cartográfico para atender a las necesidades de los distintos agentes que actúan sobre el territorio.

-Planificación y gestión de las infraestructuras aeroportuarias.

VISIÓN

Constituirse en referente y modelo de excelencia en la gestión de las competencias asignadas; liderar la implantación de los programas de mejora; innovación y cambio que

representen mejoras de los servicios hacia la ciudadanía y ofrecer servicios profesionalizados, ágiles, transparentes, coordinados y flexibles, con sujeción a los principios de confidencialidad, confianza, responsabilidad, eficiencia y con un compromiso permanente por la mejora y la calidad, en el marco de las líneas estratégicas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

VALORES

Compromiso con la sociedad; vocación de servicio; respeto a los derechos individuales y colectivos; transparencia; colaboración; comunicación; calidad en la gestión; participación; flexibilidad; gestión estratégica; legalidad; profesionalidad; ética y responsabilidad.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

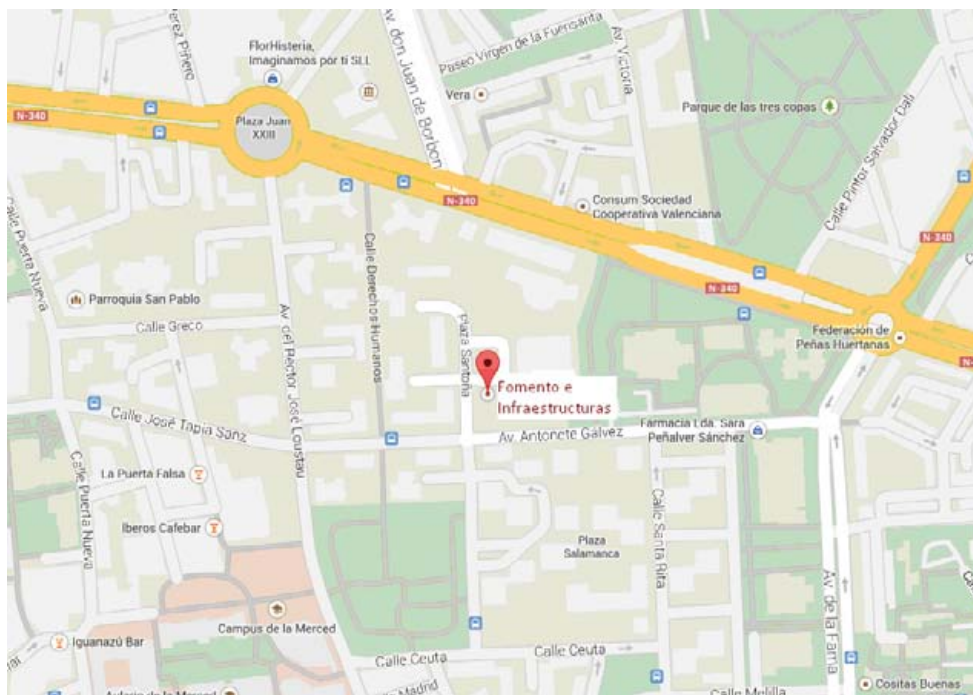
Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE TRANSPORTES, COSTAS Y PUERTOS.

Teléfono: 968 362 377.

Consejería: FOMENTO E INFRAESTRUCTURAS.

Unidad Organizativa: DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTES, COSTAS Y PUERTOS.

Plano:



Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTES, COSTAS Y PUERTOS.

Dirección: Plaza Santoña, 6. 30007-Murcia.

Teléfono: 968 362 377.

Web. <http://www.carm.es/cfopot/dgtcp>

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

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

1. SERVICIO DE TRANSPORTES

- 1.1. Autorización de transporte escolar y de obreros (585).
- 1.2. Autorización (tarjeta) de transporte, actividades auxiliares y complementarias (588).
- 1.3. Solicitud de expedición de certificado de conductor para la realización de la actividad de transporte por conductores no pertenecientes a la Unión Europea (2200).
- 1.4. Visado de autorizaciones de transporte (631).
- 1.5. Diligenciado de libros de ruta y reclamaciones (7842).
- 1.6. Expedición del Título de Competencia profesional para el ejercicio de la profesión de transportista por carretera (mercancías y viajeros) (558).
- 1.7. Expedición de la tarjeta del Certificado de Aptitud Profesional (CAP)(4840).
- 1.8. Homologación de cursos de formación del Certificado de Aptitud Profesional (CAP) (7783).
- 1.9. Examen para la obtención del Certificado de Aptitud Profesional para reconocer el cumplimiento del requisito de la cualificación inicial de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera (2998).
- 1.10. Examen de competencia profesional para el ejercicio de la profesión de transportista por carretera (mercancías y viajeros) (559).
- 1.11. Expedición del título de capacitación profesional de consejeros de seguridad para el transporte de mercancías peligrosas por carretera, ferrocarril o por vía navegable (1647).
- 1.12. Solicitud de autorización de centro de formación de conductores (7782).
- 1.13. Examen para la obtención del certificado o, en su caso, de renovación de la capacitación profesional de consejeros de seguridad para el transporte de mercancías peligrosas por carretera, ferrocarril o por vía navegable (699).

2. SERVICIO DE INSPECCIÓN Y SANCIONES

- 2.1. Expedición, renovación y sustitución de tarjetas de tacógrafo digital de empresas (7442).
- 2.2. Expedición, renovación y sustitución de tarjetas de tacógrafo digital de conductor (2172).
- 2.3. Reclamaciones de los usuarios de servicios de transporte público (7443).
- 2.4. Sancionador de transporte (586).

3. SERVICIO DE COSTAS

- 3.1. Autorización de usos e instalaciones en la zona de servidumbre de protección del Dominio Público Marítimo Terrestre (1731).
- 3.2. Declaración responsable para autorización de obras de reparación, mejora, consolidación y modernización en servidumbre de protección (433).
- 3.3. Procedimientos sancionadores en servidumbre de protección (1732).
- 3.4. Estudio y previsión de necesidades en relación con costas y playas no incluidas en las zonas portuarias.

- 3.5. Planificación y ordenación de las instalaciones de temporada y autorizaciones en servidumbre de protección.
- 3.6. Realización de paseos marítimos, sendas marítimas y accesos al mar.
- 3.7. Redacción de Estrategias de Gestión Integrada de Zonas Costeras y Planes de ordenación de playas.
- 3.8. Suministrar y divulgar información general sobre obras y actuaciones en materia de costas.

4. SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA

- 4.1. Autorizar, por plazo superior al año, para la ocupación del dominio público portuario en los puertos gestionados directamente por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) (550).
- 4.2. Prestación de servicios portuarios llevados a cabo directamente por la Dirección General en puertos gestionados directamente por la CARM (553).
- 4.3. Gestión y tramitación de expedientes sancionadores por infracción de las normas reguladoras de los puertos competencia de la CARM (554).
- 4.4. Autorizar obras, instalaciones y ampliación de puertos a instancia de particulares y titulares de concesiones (555).
- 4.5. Otorgar concesiones para la explotación del dominio público portuario en los puertos gestionados directamente por la CARM, otorgados a particulares (557).
- 4.6. Otorgar concesiones para la construcción y explotación de nuevos puertos deportivos, a instancia de particulares (560).
- 4.7. Autorizar, por plazo inferior al año, para la ocupación del dominio público portuario en los puertos gestionados directamente por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (2071).
- 4.8. Otorgar autorización temporal de puntos de amarre en los puertos de gestión directa de la CARM (9822).

5. SECCIÓN DE ACTIVIDADES NÁUTICAS

- 5.1. Convocatoria, gestión y organización de los EXÁMENES para obtención de los títulos para gobierno de embarcaciones de recreo: Capitán de yate, Patrón de yate, Patrón embarcaciones de recreo, Patrón para navegación básica y Patrón de moto náutica A y B (525).
- 5.2. Gestión y tramitación de las solicitudes de expedición, renovación, convalidación o canje de las TITULACIONES NÁUTICAS para gobierno de embarcaciones de recreo (524).
- 5.3. Gestión y tramitación de las solicitudes de expedición, renovación, convalidación de las TITULACIONES DE BUCEO RECREATIVO Y DE BUCEO PROFESIONAL (704 y 879).
- 5.4. Gestión y tramitación de los expedientes de habilitación de ESCUELAS NÁUTICAS DE PRÁCTICAS para obtención de los títulos náuticos de recreo: (Prácticas de Navegación y Prácticas de Radiocomunicaciones) (361 y 362).
- 5.5. Gestión y tramitación de los expedientes de habilitación de ESCUELAS Náuticas DEPORTIVAS dedicadas a la enseñanza y actividades relacionadas con: Vela Ligera, Crucero, Moto Náutica, Pesca deportiva y Esquí náutico (363).
- 5.6. Gestión y tramitación de expedientes de autorización de CENTROS DE BUCEO RECREATIVO para la enseñanza del buceo recreativo y el desarrollo de actividades subacuáticas de recreo (354).
- 5.7. Gestión y Tramitación de Autorizaciones para Trabajos submarinos de carácter profesional realizados en aguas de la Región de Murcia (351).

5.8. Gestión y tramitación de expedientes de devolución de ingresos indebidos derivados del pago de la Tasa T-130, por expedición de titulaciones náuticas y subacuáticas e inscripción en pruebas de acceso a las mismas (367).

5.9. Expedición de certificados relativos a la obtención de titulaciones náuticas y subacuáticas (de asignaturas o exámenes aprobados, de posesión/caducidad de título, de tramitación de documentación) (378).

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director General de Transportes, Costas y Puertos pretende ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	Resolver los expedientes de expedición del título de competencia profesional para el ejercicio de la profesión de transportista por carretera (mercancías y viajeros), en un plazo máximo de dos meses desde la recepción de toda la documentación necesaria para su tramitación.	$(\text{Número mensual de títulos expedidos en el plazo comprometido} / \text{Número mensual de títulos expedidos}) \times 100 = 100$
2	Resolver los expedientes de expedición de la tarjeta del Certificado de Aptitud Profesional (CAP), en un plazo máximo de dos meses desde la recepción de toda la documentación necesaria para su tramitación.	$(\text{Número mensual de tarjetas expedidas en el plazo comprometido} / \text{Número mensual de tarjetas expedidas}) \times 100 = 100$
3	Resolver los expedientes de Homologación de cursos de formación del Certificado de Aptitud Profesional (CAP), en un plazo máximo de dos meses desde la recepción de toda la documentación necesaria para su tramitación.	$(\text{Número mensual de cursos homologados en el plazo comprometido} / \text{Número mensual de cursos homologados}) \times 100 = 100$
4	Resolver los expedientes de examen para la obtención del Certificado de Aptitud Profesional para reconocer el cumplimiento del requisito de la cualificación inicial de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera en un plazo máximo de 80 días desde la recepción de toda la documentación necesaria para su tramitación.	$(\text{Número mensual de expedientes resueltos en el plazo comprometido} / \text{Número mensual de expedientes resueltos}) \times 100 = 100$
5	Resolver los expedientes de examen de competencia profesional para el ejercicio de la profesión de transportista por carretera (mercancías y viajeros), en un plazo máximo de 80 días desde la recepción de toda la documentación necesaria para su tramitación.	$(\text{Número mensual de expedientes resueltos en el plazo comprometido} / \text{Número mensual de expedientes resueltos}) \times 100 = 100$
6	Resolver los expedientes de expedición del título de capacitación profesional de consejeros de seguridad para el transporte de mercancías peligrosas por carretera, ferrocarril o por vía navegable, en un plazo máximo de dos meses desde la recepción de toda la documentación necesaria para su tramitación.	$(\text{Número mensual de títulos expedidos en el plazo comprometido} / \text{Número mensual de títulos expedidos}) \times 100 = 100$
7	Resolver los expedientes de autorización de centro de formación de conductores, en un plazo máximo de dos meses desde la recepción de toda la documentación necesaria para su tramitación.	$(\text{Número mensual de centros autorizados en el plazo comprometido} / \text{Número mensual de centros autorizados}) \times 100 = 100$

8	<i>Resolver los expedientes de examen para la obtención del certificado o, en su caso, de renovación de la capacitación profesional de consejeros de seguridad para el transporte de mercancías peligrosas por carretera, ferrocarril o por vía en un plazo máximo, de 80 días desde la recepción de toda la documentación necesaria para su tramitación.</i>	<i>(Número mensual de expedientes resueltos en el plazo comprometido / Número mensual de expedientes resueltos) X 100 = 100</i>
9	<i>Resolver los expedientes de autorización (tarjetas) de transporte, actividades auxiliares y complementarias, en un plazo máximo de un mes desde la recepción de toda la documentación necesario para su tramitación.</i>	<i>(Número mensual de autorizaciones expedidas en el plazo comprometido / Número mensual de autorizaciones expedidas) X 100 = 100</i>
10	<i>Resolver los expedientes de expedición de solicitud de expedición de certificado de conductor para la realización de la actividad de transporte por conductores no pertenecientes a la Unión Europea, en un plazo máximo de un mes desde la recepción de toda la documentación necesaria para su tramitación.</i>	<i>(Número mensual de expedientes resueltos en el plazo comprometido / Número mensual de expedientes resueltos) X 100 = 100</i>
11	<i>Resolver los expedientes de visado de autorizaciones de transportes, en un plazo máximo de un mes desde la recepción de toda la documentación necesaria para su tramitación.</i>	<i>(Número mensual de expedientes tramitados en el plazo comprometido / Número mensual de expedientes finalizados) X 100 = 100</i>
12	<i>Resolver los expedientes de diligenciados de libros de ruta y reclamaciones, en un plazo máximo de un mes desde la recepción de toda la documentación necesaria para su tramitación</i>	<i>(Número mensual de expedientes resueltos en el plazo comprometido / Número mensual de expedientes resueltos) X 100 = 100</i>
13	<i>Resolver los expedientes de autorización de transporte escolar y de obreros, en un plazo máximo de dos meses desde la recepción de toda la documentación necesaria para su tramitación.</i>	<i>(Número mensual de expedientes resueltos en el plazo comprometido / Número mensual de expedientes resueltos) X 100 = 100</i>
14	<i>Comunicar el trámite dado a las reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios regulares de transportes de viajeros, en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de su entrada en la Dirección General.</i>	<i>(Número mensual de comunicaciones realizadas en el plazo comprometido / Número mensual de reclamaciones interpuestas) X 100 = 100</i>
15	<i>Resolver los expedientes sancionadores incoados por infracción a la legislación de costas en un plazo máximo de nueve meses, siendo el plazo legal de doce meses.</i>	<i>(Número mensual de expedientes resueltos en el plazo indicado /Número mensual de expedientes incoados) X 100=100</i>
16	<i>Resolver los expedientes de autorización, tanto los de un plazo inferior como los de superior al año, en un plazo máximo de tres meses, para ocupación del dominio público portuario en los puertos gestionados directamente por la Comunidad Autónoma.</i>	<i>(Número mensual de expedientes resueltos en el plazo indicado /Número mensual de expedientes incoados) X 100=100</i>
17	<i>Resolver y enviar los títulos náuticos de recreo en un plazo máximo de 60 días, tanto en expediciones, como renovaciones, convalidaciones o canjes.</i>	<i>(Número mensual de títulos enviados en el plazo indicado /Número mensual de títulos solicitados) X 100=100</i>
18	<i>Mantener actualizada la página web respecto a las convocatorias de exámenes náuticos en vigor, con la debida antelación y con el tiempo necesario.</i>	<i>(Número de actualizaciones en el mes realizadas en el plazo de 5 días)/ (Número de información que requiere actualización) X 100 = 100</i>

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

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

Derechos de los ciudadanos relacionados 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 capacitación profesional:

[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=15550&IDTIPO=100&RASTRO=c398\\$m37093](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=15550&IDTIPO=100&RASTRO=c398$m37093)

Normativa capacitación profesional transportistas mercancías y viajeros:

http://www.fomento.gob.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/DIRECCIONES_GENERALES/TRANSPORTE_TERRESTRE

Normativa capacitación profesional consejeros de seguridad mercancías peligrosas:

http://www.fomento.gob.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/DIRECCIONES_GENERALES/TRANSPORTE_TERRESTRE/

Normativa autorizaciones / viajeros:

http://www.fomento.gob.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/DIRECCIONES_GENERALES/TRANSPORTE_TERRESTRE/_INFORMACION/NORMATIVA/

Costas:

LEY 22/1988, de 28 de julio, de Costas : <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1988-18762>

Reglamento general de costas: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-10345>

Normativa regional en materia portuaria:

[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=37261&IDTIPO=100&RASTRO=c394\\$m8860,37471](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=37261&IDTIPO=100&RASTRO=c394$m8860,37471)

Actividades náuticas:

Enlace a normativa Actividades Náuticas de Recreo:

[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=9502&IDTIPO=100&RASTRO=c394\\$m8859,12137](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=9502&IDTIPO=100&RASTRO=c394$m8859,12137)

Enlace a normativa Actividades Subacuáticas Profesionales:

[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=46055&IDTIPO=100&RASTRO=c394\\$m8859,10367,12571](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=46055&IDTIPO=100&RASTRO=c394$m8859,10367,12571)

Enlace a normativa Actividades Subacuáticas de Recreo:

[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=46087&IDTIPO=100&RASTRO=c394\\$m8859,10367,12570](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=46087&IDTIPO=100&RASTRO=c394$m8859,10367,12570)

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 Transportes, Costas y Puertos, 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 ciudadanía, 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 su elaboración, 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 a su personal 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, 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 que se programen. Además, en todo caso, podrán realizarse:

- Presencial: En las dependencias de la Dirección General de Transportes, Costas y Puertos.
- 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: 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 cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

HORARIO DE ATENCIÓN

Todo al año: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 los días laborables.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

- Información telefónica: A través del 012 si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, o al 968-362000, si la llamada es de fuera de la Comunidad Autónoma.
- Información en línea: <http://www.carm.es>
- Fax: Número 968-362395
- Oficinas de la Dirección General de Transportes, Costas y Puertos: Plaza Santoña, 6 de Murcia, y calle Campos, 4 de Cartagena.
- Solicitudes de autorizaciones y permisos: En las cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (Registro) de la Consejería, así como en la Guía de Procedimientos y Servicios (<http://www.carm.es/guiadeservicios>).
- Electrónico: Por cualquiera de los métodos contemplados en sede electrónica de la Comunidad Autónoma, <https://sede.carm.es/>

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

TRANSPORTE PÚBLICO.-

-AUTOBUSES:

Línea 36: Santomera-Murcia

Línea 57: Búho-Bus Rincón de Bernisornia-Murcia

Línea 32: Cruce El Raal-Murcia-Cruce El Raal

Línea 59: Búho-Bus Alquerías-Murcia

Línea 55: Búho-Bus Sangonera La Verde-Murcia

Línea 56: Búho-Bus Zeneta-Murcia

Línea 62: Rincón de Seca-Murcia-Orilla del Azarbe

Circular 1: Plaza Circular/1º de Mayo/Glorieta

Circular 2: Plaza Circular/Plaza Camachos/Hospital San Carlos

Circular 3: Plaza Circular/Ciudad de la Justicia Glorieta

Circular 4: Plaza Circular/Plaza Camachos/Ciudad de la Justicia

Rayo 20: Plaza Circular/Santa María de Gracia/Hospital Reina Sofía

Rayo 17: Plaza Circular/Hospital Reina Sofía/Estación FFCC. El Carmen

Paradas:

Gasolinera Atalayas: 36, 57, 32, 59, 55, 56, C1, C2, C4
Gasolinera Atalayas Frente: C3
Bloques de Ayuso: 36,57, 32, 59, C1, C2, C3
Bloques de Ayuso Frente: C4, R20
Plaza Juan XXIII: 36, 57, 32, 59, 62, C1, C2, C3, C4, R20, R17
Avda. Antonete Gálvez: R17

-PARADA DE TAXI: Plaza Juan XXIII

-TRANVÍA: Paradas cercanas: Plaza Circular y Marina Española.

PARKING PÚBLICO: Plaza Santoña.

Se pueden consultar más líneas de transporte en:

Autobuses: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

Tranvía: <http://www.tranviademurcia.es>

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