

ANEXO



BORM
Boletín Oficial de la
REGIÓN de MURCIA

Carta de Servicios



**Organismo Autónomo Boletín Oficial 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

El Boletín Oficial de la Región de Murcia (en adelante BORM) es el Diario Oficial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través del cual se da publicidad para su eficacia jurídica y/o conocimiento:

Las leyes y disposiciones administrativas de carácter general.

Las disposiciones y actos emanados de los poderes públicos cuando tengan legal o reglamentariamente prevista su publicación en el mismo.

Los actos de los particulares que en virtud de precepto legal o reglamentario deban ser publicados, y en general a todo texto cuando una norma jurídica disponga que deba ser objeto de publicación en este diario oficial.

La gestión del servicio público de publicación del Boletín Oficial de la Región de Murcia. El servicio de industria gráfica tanto de los órganos institucionales de la Región de Murcia y de la Administración Regional, como a instancia de otras Administraciones o de sus Organismos dependientes.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Prestar el servicio público de elaboración y difusión del BORM, dando cumplimiento al requisito constitucional de publicidad de las disposiciones y actos con eficacia general, así como a aquellas otras actuaciones que, por imperativo legal, deban ser puestas en conocimiento de la generalidad de los ciudadanos.

Prestar el servicio de industria gráfica de la Administración Pública Regional, y en su caso y cuando así le sea solicitado, de otras Administraciones Públicas.

Todo ello llevado a cabo de manera eficaz, siguiendo la normativa reguladora al efecto, garantizando y proporcionando a los ciudadanos y a sus clientes un servicio de calidad, con el propósito de satisfacer sus expectativas.

Visión:

Queremos ser eficientes y reconocidos por nuestro alto nivel de calidad en la prestación de los servicios que nos son propios, logrando tanto la mayor eficacia, accesibilidad y universalidad posibles en la elaboración y difusión del BORM, como la máxima agilidad, competitividad y calidad en la prestación de servicios de industria gráfica. Todo ello a través de la incorporación de avances tecnológicos, la optimización de los procedimientos y circuitos de producción y mejora continua, de forma que nos permitan lograr la mayor eficiencia económica, el mejor estímulo de nuestro personal, y la plena confianza de los ciudadanos, contribuyendo a la sostenibilidad medioambiental,

y comprometiéndonos al máximo con la prevención de riesgos laborales.

Valores:

Cultura de mejora continua; trabajo en equipo; responsabilidad y participación; innovación y creatividad; formación y aprendizaje.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

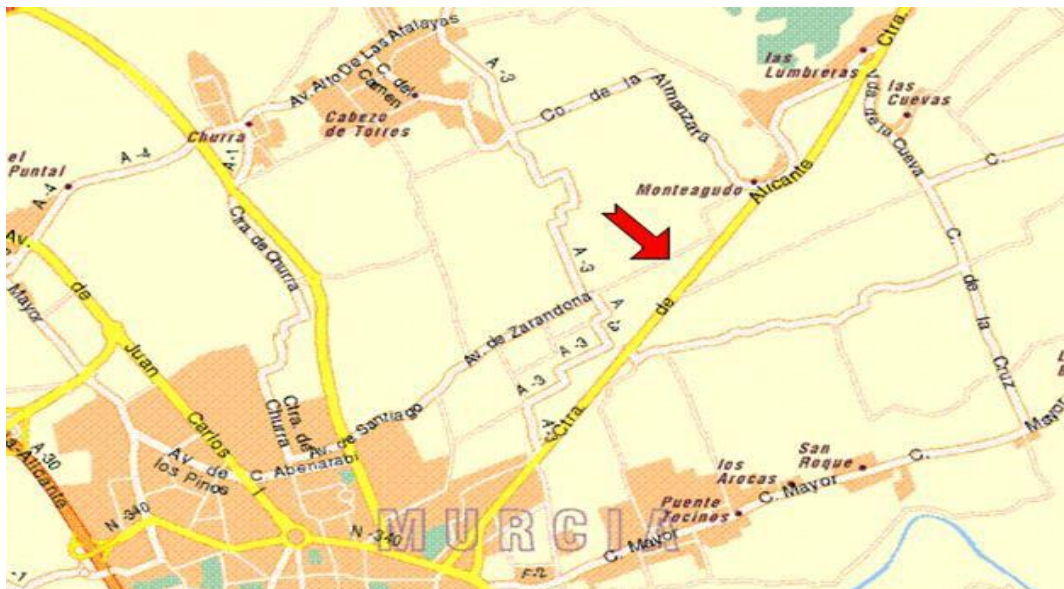
Nombre del responsable: GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO BOLETÍN OFICIAL DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Teléfono: 968 851 086

Consejería: CONSEJERÍA PRESIDENCIA, TURISMO Y DEPORTES.

Organismo Autónomo: BOLETÍN OFICIAL DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Plano:



Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

ORGANISMO AUTÓNOMO BOLETÍN OFICIAL DE LA REGIÓN DE MURCIA

Dirección: Camino Viejo de Monteagudo, s/n 30160 MURCIA

Teléfono: 968 851 086

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

SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

El Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia presta al ciudadano los siguientes servicios:

1. Publicación del Boletín Oficial de la Región de Murcia.
2. Servicio de industria gráfica de los órganos institucionales de la Región de Murcia y Administración Regional, publicación, distribución y comercialización de obras propias y obras editadas por la Administración Pública Regional, así como los trabajos de imprenta solicitados por la misma.
3. Servicio de industria gráfica a instancias de otras Administraciones o de sus Organismos dependientes.

Edición, distribución y comercialización de publicaciones consistentes en estudios científicos o técnicos de particulares que puedan ser considerados de interés para la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Servicios generales. Dirigidos a la generalidad de los ciudadanos, pueden ser de dos tipos:

* Presencial:

- Información y atención al público presencial o telefónica.
- Consulta y acceso al Boletín Oficial y a su base de datos.
- Obtener copia del BORM actual o de números atrasados.
- Presentar sugerencias relativas al BORM.
- Consultar la base de datos histórica del BORM en nuestras instalaciones de forma gratuita.

* Electrónicos:

- Publicación diaria del BORM en edición electrónica.
- Suscripción electrónica del BORM diario, al sistema de alertas y al servicio RSS (Sindicación de contenidos).
- Consulta *online* de la base de datos del BORM y de la legislación regional consolidada.
- Servicio de comprobación de autenticidad de un documento publicado impreso.
- Servicio web disponible las 24 horas del día, los 365 días del año (salvo problemas ajenos a los sistemas de información del Organismo).

4. Servicio de gestión de anuncios. Dirigido a los interesados en publicar anuncios en el BORM cuando una norma legal o reglamentaria prevea o exija dicha publicación.

* Presencial:

- Inserción de anuncios
- Información del estado de tramitación de un anuncio.

* Electrónicos:

- Inserción de anuncios con firma digital, de acuerdo con lo establecido en el Registro y Guía de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios> con los códigos [3838](#) y [3839](#).
- Conocer el importe de una publicación.

- Obtener la carta de pago y factura correspondiente al anuncio.
- Información sobre el estado de tramitación de un anuncio.
- Extravió de título, código [4399](#) del citado Catálogo de Procedimientos y Servicios.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Gerente del BORM, 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	Garantizar que las publicaciones del BORM en edición electrónica estarán disponibles antes de las 08:00 horas en un 100% de las veces, salvo que concurra fuerza mayor ajena al servicio.	$(N.º \text{ de publicaciones mensuales disponibles antes de las } 08:00 \text{ horas} / N.º \text{ de publicaciones mensuales publicadas}) \times 100 = 100.$
2	Los suscriptores a los servicios de alertas electrónicas, RSS (Sindicación de contenidos) y suscripción electrónica del BORM, recibirán el BORM diariamente en su correo electrónico antes de las 08:00 horas.	$(N.º \text{ remisiones mensuales de las suscripciones antes de las } 08:00 \text{ horas} / n.º \text{ total de remisiones mensuales}) \times 100 = 100.$
3	El tiempo máximo de publicación de anuncios de pago urgentes recibidos de forma telemática para su publicación en el BORM será de 5 días hábiles (excluidos sábados, domingos y festivos), desde que se tenga constancia del pago (grabación por la entidad colaboradora en la propia carta de pago).	$(N.º \text{ de publicaciones mensuales de anuncios de pago urgente recibidos de forma telemática dentro de los } 5 \text{ días} / n.º \text{ de publicaciones mensuales totales de anuncios de pago urgente recibidos telemáticamente}) \times 100 = 100.$
4	El tiempo máximo de publicación de anuncios gratuitos recibidos de forma telemática para su publicación en el BORM será de 8 días hábiles (excluidos sábados, domingos y festivos).	$(N.º \text{ de publicaciones mensuales de anuncios gratuitos recibidos telemáticamente realizadas dentro de los } 8 \text{ días} / n.º \text{ de publicaciones mensuales totales de anuncios gratuitos recibidos telemáticamente}) \times 100 = 100.$
5	El tiempo máximo de publicación de anuncios de pago normal recibidos de forma telemática para su publicación en el BORM será de 8 días hábiles (excluidos sábados, domingos y festivos) desde que se tenga constancia del pago (grabación por la entidad colaboradora en la propia carta de pago).	$(N.º \text{ de publicaciones mensuales de anuncios de pago normal recibidos de forma telemática dentro de los } 8 \text{ días} / n.º \text{ de publicaciones mensuales totales de anuncios de pago normal recibidos de forma telemática}) \times 100 = 100.$
6	El tiempo máximo de publicación de anuncios de pago urgente recibidos en papel para su publicación en el BORM desde que se tenga constancia del pago (grabación por la entidad colaboradora en la propia carta de pago) será de 5 días hábiles (excluidos sábados, domingos y festivos).	$(N.º \text{ de publicaciones mensuales de anuncios de pago urgente recibidos en papel dentro de los } 5 \text{ días} / n.º \text{ de publicaciones mensuales totales de anuncios de pago urgente recibidos en papel}) \times 100 = 100.$
7	Será de 14 días hábiles (excluidos sábados, domingos y festivos) el tiempo máximo de publicación de anuncios gratuitos recibidos en formato papel.	$(N.º \text{ mensual de publicaciones de anuncios gratuitos recibidos en papel dentro de los } 14 \text{ días} / N.º \text{ mensual de publicaciones totales de anuncios gratuitos recibidos en papel}) \times 100 = 100.$

8

Será de 14 días hábiles (excluidos sábados, domingos y festivos) el tiempo máximo de publicación de anuncios de pago normal recibidos en papel, desde que se tenga constancia del pago.

(N.º de publicaciones mensuales de anuncios de pago normal recibidos en papel dentro de los 14 días / n.º de publicaciones mensuales totales de anuncios de pago normal recibidos en papel) x 100 = 100.

9

El plazo máximo para poner la carta de pago de la tasa T-510 a disposición del usuario en la web será de dos días hábiles (excluidos sábados, domingos y festivos).

(N.º mensual de cartas de pago de la tasa T510 disponibles en la web dentro de los dos días siguientes de la solicitud / N.º mensual total de cartas de pago de la tasa T510 puestas a disposición en la web) x 100 = 100.

10

El plazo máximo para tramitar las peticiones de información y las propuestas de mejora presentadas a través de nuestra página web, será de 5 días hábiles (excluidos sábados, domingos y festivos).

(N.º mensual de peticiones de información y propuestas de mejora presentadas a través de la página web respondidas dentro de los 5 días / N.º mensual de peticiones totales de información y propuestas de mejora presentadas a través de la página web) x 100 = 100.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, empresas y administraciones públicas, en su relación con el Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia, órgano responsable de la Carta de Servicios, y en especial en la gestión de la publicación del BORM, tendrán los siguientes derechos:

- Derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas a través de la web <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) y sean de ámbito autonómico o estatal, así como los siguientes derechos relacionados directamente con los servicios prestados por el Boletín Oficial de la Región de Murcia:
 - A tener acceso universal y gratuito a la edición electrónica del BORM.
 - A consultar de forma permanente el contenido del BORM a través de su sitio web <http://www.borm.es>.
 - A obtener en soporte informático copias autenticadas mediante firma y certificado electrónicos.
 - A la comprobación y validación por el propio usuario de la autenticidad de las copias emitidas.
 - A que el Organismo Autónomo garantice la autenticidad e integridad del contenido de la edición electrónica del BORM.
 - A consultar pública y gratuitamente la edición electrónica del BORM en un terminal informático disponible en la sede del Organismo Autónomo.
 - A conocer el estado de publicación de los anuncios en los que sea parte.
 - A obtener las devoluciones de ingresos indebidos que procedan.
 - A no aportar los documentos ya presentados y que se encuentren en poder del Boletín Oficial de la Región de Murcia.
 - A ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio del Boletín Oficial de la Región de Murcia.

NORMATIVA REGULADORA

Las principales normas reguladoras de los servicios que ofrece el BORM son:

- Ley 6/2009, de 1 de octubre, de creación del Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia.
- Decreto 51/1986, de 23 de mayo. Desarrolla la Ley 10 de julio de 1985 (LRM 1985/2143), de creación del organismo autónomo Imprenta Regional de la Región de Murcia y establece el funcionamiento del Boletín Oficial de la Región de Murcia.
- Decreto 51/1986, de 23 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla la Ley de creación del Organismo Autónomo Imprenta Regional.
- Decreto 18/2009, de 27 de febrero, por el que se modifica el artículo 6 del Reglamento citado en el punto anterior.
- Orden de 29 de diciembre de 1997, de la Consejería de Presidencia, por la que se establece el procedimiento para la emisión y recepción de los textos...
- Orden de 20 de marzo de 2009, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se modifica la Orden citada en el punto anterior...
- Resolución de 10 de diciembre de 2012 del Gerente del Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia, por la que se determinan las especificaciones de la sede electrónica...
- Orden de 2 de mayo de 2013, de la Consejería de Presidencia, por la que se establecen las especificaciones y requisitos necesarios para la publicación de documentos en el Boletín Oficial de la Región de Murcia...
- Decreto 8/2014, de 21 de febrero, por el que se aprueban sus Estatutos.
- Orden de 3 de marzo de 2015, de la Consejería de Presidencia y Empleo por la que se aprueban las tarifas de las operaciones comerciales e industriales del O.A. BORM.

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Jefe del Servicio de Atención al Ciudadano, 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 Servicios, 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 Gerente del Organismo Autónomo BORM en tratar de alcanzar estos objetivos.
- Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un equipo de trabajo, presidido por el Gerente de este Organismo Autónomo, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios del centro susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal los compromisos de calidad.
- Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el Gerente del Organismo, como responsable de la misma, realizará un control mensual de su cumplimiento mediante cuadros de mando de seguimiento, 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 Gerente del Organismo Autónomo BORM, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, a través del Director General de Regeneración y Modernización Administrativa, 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

Los usuarios podrán presentar sus peticiones de información, quejas, reclamaciones y sugerencias a través de los cauces establecidos.

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.

En caso de incumplimiento de los compromisos declarados, el responsable de la Carta de Servicios remitirá al ciudadano/a una carta de disculpas comunicando las medidas de subsanación adoptadas en relación con la deficiencia encontrada.

Las reclamaciones por incumplimiento de estos compromisos podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta, en forma presencial, por correo postal o telemáticamente a las direcciones recogidas en el punto 5 (de Carácter Complementario) de esta Carta de Servicios.

-Buzón de sugerencias: A través del apartado buzón de sugerencias del sitio web <http://www.borm.es>.

- **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.

-**Presencial:** En las dependencias del BORM.

-**Registro electrónico de la Administración:** Registro electrónico de la Administración, accesible en el apartado "Atención a la ciudadanía" de la web <http://www.carm.es>.

-**Escrita:** Por correo postal dirigido al Organismo Autónomo de la Región de Murcia, Camino Viejo de Monteagudo, s/n-30160 Murcia o ante cualquier Oficina corporativa de Atención al ciudadano (antes Ventanilla Única).

-**Correo electrónico:** <mailto:cartadeserviciosborm@carm.es>.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención en nuestras instalaciones es de 9:00 a 14:00 de lunes a viernes, los días laborables.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Los ciudadanos disponen de los siguientes canales de comunicación con el Boletín Oficial de la Región de Murcia:

-**PRESENCIAL:** Dependencias del Boletín Oficial de la Región de Murcia. Oficina Corporativa de Atención al ciudadano.

-**TELEFÓNICA:** Teléfono 968 85 10 86. Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, o 968362000, si es desde fuera de ella.

-**TELEMÁTICA:** <http://www.borm.es>

-**ESCRITA:** Por correo postal dirigido al Organismo Autónomo de la Región de Murcia, Camino Viejo de Monteagudo, s/n - 30160 Murcia o ante cualquier Oficina corporativa de Atención al ciudadano (antes Ventanilla Única).

- **ELECTRÓNICA:** En [la sede electrónica](https://sede.carm.es/) de la Comunidad Autónoma <https://sede.carm.es/>

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÈS

La obtención del certificado ISO 9001:2008 e ISO 14001:15, por el O.A. BORM supone el reconocimiento por parte de una organización de prestigio como AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) de que el Organismo Autónomo posee un sistema de gestión medioambiental y de calidad acorde con la citada norma UNE.

Los requisitos para el sistema de Gestión Medioambiental y de calidad el BORM:

- Ha demostrado su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos de los clientes.
- Ha aumentado la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, se extiende a la prestación de los siguientes servicios:

- Elaboración, publicación y distribución del Boletín Oficial de la Región de Murcia.
- Gestión comercial y producción de publicaciones, revistas, libros, folletos, carpetas, etc.

La certificación medioambiental ISO 14001 en 2013, certificada por AENOR, constituye el resultado lógico del afán del Organismo Autónomo por la mejora del medio ambiente y una herramienta que nos sirve para identificar, evaluar y controlar los efectos ambientales derivados de la actividad y servicios prestados por el BORM.

Las consecuencias de esta certificación medioambiental es la implantación de los procesos y procedimientos del establecimiento de registros medioambientales y del cumplimiento de la normativa medioambiental e industrial, por efecto de la certificación ISO 14001, ha sido la puesta en marcha y el mantenimiento de toda una batería de buenas prácticas que han servido para garantizar una gestión respetuosa con el medioambiente y una reducción de las emisiones, de las que la sociedad resulta ser la principal receptora y beneficiaria.

TRANSPORTE PÚBLICO.- AUTOBUSES: EMPRESA LATBUS: LÍNEA 36 (Parada: La Verdad)

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