

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

**6210 Resolución de 5 de mayo 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 Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades.**

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 Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades, elaboró 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, efectuada por la Secretaría General de Educación, Cultura y Universidades.

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 Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.-** El Centro 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 Secretaría General de Educación, Cultura 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.-** Que por la Secretaría General de Educación, Cultura y Universidades, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, se lleve a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente, mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 5 de mayo de 2015.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Consejería de Educación, Cultura y Universidades

# Carta de Servicios



## Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades de la Administración Pública de la Región de Murcia

© Región de Murcia.  
Murcia, 2014.

## 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 .....	6
NORMATIVA REGULADORA .....	6
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS .....	7
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO .....	8
HORARIO DE ATENCIÓN.....	8
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN.....	8
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	9

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

### **Naturaleza y funciones de la Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades.**

La Secretaría General tiene encomendadas en la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, las siguientes competencias:

Asumir la inspección de los centros, dependencias y organismos afectos a la Consejería, así como organizar el régimen interno de los servicios.

Informar sobre la legalidad y viabilidad económica de los programas de actuaciones de las distintas unidades de la Consejería.

Gestionar de modo inmediato los servicios comunes de la Consejería.

Proponer lo relativo a la organización, racionalización y métodos de trabajo de dichos servicios.

Gestionar el archivo e inventario de los bienes de la Secretaría General y coordinar, en esta materia, a todos los órganos directivos de la Consejería.

Recabar de su servicio jurídico el informe de las propuestas de resolución de recursos y reclamaciones que sean competencia de la Consejería.

Las demás atribuciones que le confieran las leyes y reglamentos.

### **Fines: Misión, Visión y Valores de la Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades .**

#### **MISIÓN:**

La representación de la Consejería, por delegación del Consejero, así como la inspección y coordinación de los órganos de la Consejería.

La coordinación general de la administración de la Consejería y el apoyo y asistencia técnica a los órganos directivos en el desarrollo y ejecución de los planes de actuación de la Consejería.

Prestación de todos los servicios comunes.

La elaboración, la organización y régimen interno del funcionamiento los servicios, el soporte legal, económico presupuestario, asuntos generales y el impulso y supervisión de la calidad de los servicios para facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos en su relación con la Consejería y la implantación y aplicación de las buenas prácticas que supongan una mejora de la eficacia, la eficiencia y la transparencia.

La inspección de los centros, dependencias y organismos afectos a la Consejería.

La gestión del fondo documental y bibliográfico de la Consejería y la elaboración del plan de publicaciones de la Consejería, así como la edición, coordinación y elaboración de las mismas.

#### **VISIÓN:**

Constituirse en referente y modelo para los órganos directivos de la Consejería, liderar la implantación de los programas de mejora, innovación y cambio que representen mejoras de los servicios hacia la ciudadanía y para la excelencia de la gestión interna 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.

#### **VALORES:**

Los valores sobre los que queremos que se sustenten y desarrollen nuestras actuaciones son los siguientes:

Compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de objetivos y plazos que se plasmará en cartas de servicios y acuerdos de nivel de servicios y en el desarrollo de las funciones y tareas que le son encomendadas actuando con diligencia en el ejercicio de las mismas

Profesionalidad en el desempeño de todas las actividades y especialmente en relación con los órganos a los que se proveen los servicios.

Coordinación, apoyo y trabajo en equipo en el cumplimiento del trabajo y en el desarrollo de los procesos apoyando a los órganos directivos de la Consejería, consejero, órganos de gobierno de la CARM, secretarías generales y órganos directivos horizontales, apoyándonos los unos a los otros para mejorar la eficacia de nuestro trabajo, coordinando las tareas comunes y cooperando en los servicios prestados.

Celeridad en la resolución de nuestras actuaciones.

Innovación e iniciativa en la aportación de ideas, sugerencias y soluciones para la mejor resolución de los diferentes procesos desarrollados en los servicios que se gestionan.

#### **Datos de la unidad organizativa responsable del servicio**

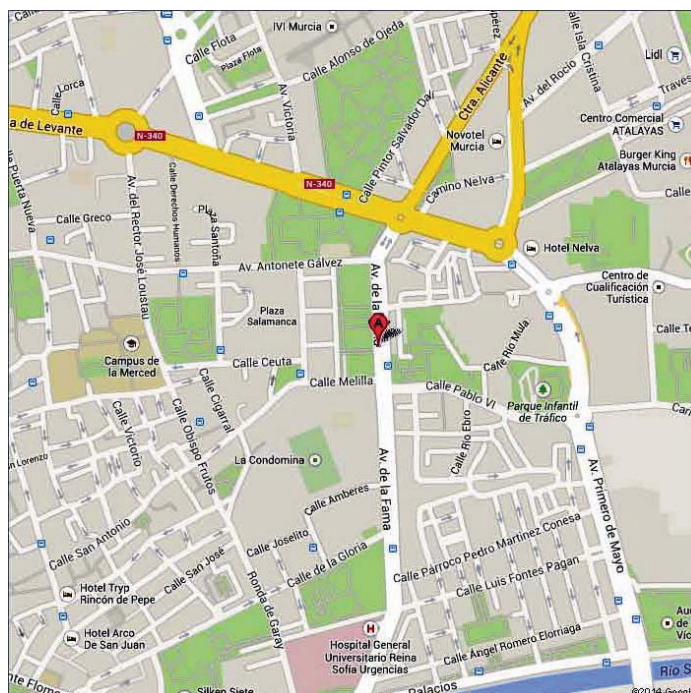
Nombre del responsable: SECRETARIO/A GENERAL.

Teléfono: 968 279 873 /4.

Consejería: EDUCACIÓN, CULTURA Y UNIVERSIDADES.

Unidad Organizativa: SECRETARÍA GENERAL.

Plano:



### Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

SECRETARÍA GENERAL.

Dirección: Avenida de la Fama, nº 15. 30006 – Murcia.

Teléfono: 968 362 632.

Web: <http://carm.es/cecu/sg>.

### SERVICIOS QUE SE PRESTAN

La Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades presta, entre sus funciones, los siguientes servicios:

#### 1. Servicio de Contratación:

- a) Adjudicación y ejecución de contratos de los que es competente el Departamento.
- b) Autorización para la cesión y subrogación de contratos.
- c) Atención directa a contratistas que presentan plicas para la contratación de obras, servicios o suministros.

#### 2. Servicio de Régimen Interior:

- a) Atención especializada presencial en la Unidad de Información y Registro y a través del buzón de correo electrónico de los ciudadanos.
- b) Servicio de consultas de información y devolución de la documentación del archivo de la Consejería.

### 3. Servicio Jurídico:

a) Resolución de reclamaciones relativas a la responsabilidad patrimonial de la Administración Educativa.

b) Resolución de recursos de los que conoce el titular de la Secretaría General o de la Consejería.

c) Bastanteo de poderes. Es el documento en el que el Servicio Jurídico acredita que ha comprobado que las facultades o poderes de una o varias personas físicas son suficientes para actuar en nombre y representación de una determinada persona jurídica en la realización de determinadas actuaciones ante la Administración Regional, sus organismos autónomos y sus empresas públicas regionales.

d) Resoluciones de reclamaciones previas a la vía laboral o civil.

### 4. Servicio de Publicaciones y Estadística:

a) Atención a los autores y editores para la publicación de libros y otros recursos documentales educativos por parte de la Consejería.

b) Servicio de consultas y préstamos personales e interbibliotecarios.

c) Servicio de información bibliográfica y referencia y de acceso a documentos no prestables.

### 5. Servicio de Gestión Económica y Presupuestaria:

a) Información sobre el estado de tramitación de expedientes de pago a acreedores.

b) Cobro de tasas por documentos y/o servicios prestados de la Consejería.

c) Cesión de derechos de crédito.

d) Devolución de ingreso indebido.

e) Concesión de aplazamiento, suspensión y fraccionamiento del pago.

### 6. Registro de la Propiedad Intelectual y Protectorado de Fundaciones Docentes:

a) Asesoramiento legal y atención personalizada en cuestiones de propiedad intelectual para autores, organizaciones y empresas creativas en todo lo referente a las opciones de inscripción y certificación de autorías y derechos intelectuales

b) Inscripción de derechos de propiedad intelectual, expedición de los certificados y emisión de los informes oficiales.

### 7. Inspección de Educación.

a) Garantizar el cumplimiento y aplicación de los principios y valores de la legislación educativa en los centros docentes y comunidades educativas.

b) Asesoramiento, orientación e información a todos los sectores de la comunidad educativa para el adecuado ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

c) Atención directa a padres de alumnos en los conflictos derivados de admisión de alumnos, rendimiento escolar y convivencia.

**COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN**

El/La Secretario/a General se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos y sus correlativos indicadores para su evaluación:

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	<i>(Servicio Jurídico) El bastateo de poderes, se realizará en el plazo máximo de tres días hábiles a contar desde la entrada del mismo en el Servicio Jurídico.</i>	<i>(Número mensual de bastateos realizados en el plazo comprometido/Número mensual de bastateos realizados) x 100 = 100.</i>
<b>2</b>	<i>(Servicio de Publicaciones y Estadística) Las consultas y préstamos personales de la Biblioteca Central Educativa, se atenderán en el plazo máximo de un día, cuando se trate de recursos propios.</i>	<i>(Número mensual de consultas y préstamos personales realizados en el plazo comprometido/Número mensual de consultas y préstamos personales realizados) x 100 = 100.</i>
<b>3</b>	<i>(Registro de la Propiedad Intelectual y Protectorado de Fundaciones Culturales y Docentes) Los certificados, informes oficiales y expedientes de inscripción de derechos de propiedad intelectual, se llevarán a cabo en el plazo máximo de de tres meses.</i>	<i>(Número mensual de certificados expedidos, informes oficiales emitidos y de expedientes de inscripción de derechos de propiedad intelectual realizados en el plazo comprometido/Número mensual certificados expedidos, informes oficiales emitidos y de expedientes de inscripción de derechos de propiedad intelectual realizados) x 100 = 100.</i>
<b>4</b>	<i>(Inspección de Educación) Atención a padres y madres de alumnos en las guardias presenciales de la inspección educativa, en un plazo inmediato.</i>	<i>(Número mensual de atenciones realizadas en el plazo comprometido/Número mensual de de atenciones realizadas) x 100 = 100.</i>
<b>5</b>	<i>(Inspección de Educación) Publicar y actualizar anualmente en la página web de la Consejería competente en materia de Educación la estructura de la Inspección de Educación, teléfonos de contacto y plan de actuación, así como otros documentos de interés.</i>	<i>Anualmente al inicio del curso escolar.</i>

**DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Secretaría General, 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 General:**

Ley Orgánica 4/1982, de 4 de junio, de Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia.



Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto Político y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia.

Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora.

Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial.

Decreto 56/1996, de 24 de julio, que regula el Registro General de Convenios y se dictan normas para su tramitación en el ámbito de la Administración Regional de Murcia.

Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector público.

RD 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Ley 7/2005, de 18 de noviembre, de Subvenciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, que aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Ley 47/2013, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.

Decreto Legislativo 1/1999, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia.

Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

Real Decreto 1373/2009, de 28 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

Ley 3/1992, de 30 de julio, de Patrimonio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del/la Secretario/a General, 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 del Centro Directivo 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 del 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, en la forma que se señala a continuación:

**PRESENCIAL:** En las dependencias de la Secretaría General.

**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 9683620 00, así como desde los teléfonos 968279873 y 968279874.

**TELEMÁTICA:** Los usuarios de los servicios que presta la Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades, podrán dirigirse a los responsables de los servicios, en función del servicio demandado y en concreto a través del correo electrónico <mailto:educacion-informacion@listas.carm.es>

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 n.º. 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 la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

## HORARIO DE ATENCIÓN

De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h. Y los lunes de 17:00 a 19:00 h.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Los usuarios de los servicios prestados por la Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades, pueden solicitar sus servicios a través de los siguientes cauces:

- **Presencialmente:** En cualquiera de las Oficinas de los distintos Servicios de la Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades y en la Oficina Especializada de Información y Registro, de lunes a viernes: de 9:00 a 14:00 h, y los lunes de 17:00 a 19:00 h.

- **Telefónicamente:** En cualquiera de las Oficinas de los distintos Servicios de la Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades, a través de la centralita, cuyos números son: 968 27 98 73 y 968 27 98 74.

- **Correo Postal:**

Secretaría General de la Consejería Educación, Cultura y Universidades. Avda La Fama, 15. 30006-Murcia.

- **Telemáticamente:** A través del portal y la sede electrónica de la CARM, <http://sede.carm.es>

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### TRANSPORTE PÚBLICO.- AUTOBUSES:

- Línea Rayo 20: Parada frente a la Consejería.

- Rayo 17 : Parada tras la Consejería.

-Línea 31, El Raal – Campus Universitario: Parada Avda. de La Fama, en las inmediaciones de la Consejería.

- Línea 32, Santa Cruz – Murcia: Parada en la Calle Melilla, en el lateral de la Consejería.

Se pueden consultar más líneas de transporte en:

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

<http://www.latbus.com>.

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