



MEMORIA AÑO 2018

CeDi

Centro de Documentación
e Información

**OFICINA DE LA TRANSPARENCIA Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
DE LA REGIÓN DE MURCIA**

CONSEJERÍA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INDICE

0.- RESUMEN ESTADÍSTICO 2018	3
1.- INTRODUCCIÓN.....	4
2.- ACCESO.....	10
3.- RECURSOS HUMANOS	10
4. FUNCIONES PRINCIPALES	10
4.1. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN.....	10
4.1.1. Legislación autonómica de la CARM	10
4.1.2. Legislación estatal.....	11
4.1.3. Documentación europea.....	11
4.2. FUNCIONES DEL ARCHIVO CENTRAL	12
4.3. FUNCIONES DESTACADAS EN LA BIBLIOTECA.....	13
5.- COLABORACIÓN INSTITUCIONAL.....	17
6.- GESTIÓN DE CONSULTAS	18
7.- PLAN DE CALIDAD.....	21
8.- BECAS DE DOCUMENTACIÓN.....	21
9.- FORMACIÓN	22
10.- VISITAS ACADÉMICAS	22

0.- RESUMEN ESTADÍSTICO 2018

Información y documentación solicitados

Empleo Público, presencial, Web, telefónica	184
Legislación y jurisprudencia presencial, Web, telefónica	
Artículos de revistas	167
Otras Informaciones	

Mantenimiento Bases de Datos

Disposiciones de la CARM catalogadas y revisadas publicadas en el BORM e incorporarlas a su buscador avanzado	1840
Módulo de Transparencia (incluido en el total de arriba)	473
Acceso a Internet y Recursos Electrónicos (Ordenadores Públicos)	4
Disposiciones de la UE catalogadas	249
Biblioteca: libros, revistas, folletos	591
visitas registradas en la Web	142408

Publicaciones elaboradas en el centro

10 Boletines de sumarios de revistas	Títulos difundidos 113
1 Memoria Anual del Centro	

Gestión Archivo Central

Procedimientos definidos DEXEL	
--------------------------------	--

1.- INTRODUCCIÓN

El formato que presenta esta Memoria es similar al establecido en Memorias anteriores, presentación del Centro, Carta de Servicios, acceso, funciones y actividades acompañadas de gráficos. El Centro de Documentación e Información, en adelante CEDI, es una de las Oficinas Corporativas de Carácter Especializado, OCAE (Red de Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano en la ciudad de Murcia), sin función de registro.

Ha pertenecido a la Secretaría General de la Consejería de Presidencia desde su creación en 1986ⁱ, hasta 2014, que se integra en una Dirección General: la de Participación Ciudadana, Unión Europea y Acción Exteriorⁱⁱ,

Continúa dependiendo de dicha Dirección General hasta la creación de la Consejería de Transparencia, Participación y Portavozⁱⁱⁱ,

Las funciones del CEDI figuran en el Decreto n.º 69/2017, de 17 de mayo, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Portavoz en materia de gobierno abierto y buen gobierno, artículo 3.3. párrafo 5 (BORM 18/05/2017)

“El depósito de los estudios y trabajos técnicos regionales, así como de la custodia, ordenación y explotación de los fondos documentales y bibliográficos de interés general de la Comunidad Autónoma, y la elaboración de una base de datos de normativa regional y la articulación de las medidas que conduzcan a una consolidación normativa del ordenamiento jurídico regional, en colaboración con la consejería competente en materia de calidad e inspección de los servicios”

aunque parte de sus funciones ya las realizaba la Oficina de Informes, Organización Administrativa y Documentación^{iv}

En 2018, el Decreto del Presidente n.º 2/2018, de 20 de abril, de reorganización de la Administración Regional, menciona al CEDI en el artículo 4 (BORM 21/04/2018)

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN (CEDI)

"la Consejería de Transparencia, Participación y Portavoz del Gobierno es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en las materias de transparencia, participación ciudadana en la vida pública y buen gobierno, que asume con carácter transversal, asociaciones y fomento del asociacionismo, evaluación de políticas públicas, registro y unidad de intereses de altos cargos y personal directivo del Sector Público Regional, así como el Centro de Documentación e Información de la Comunidad Autónoma, y cualesquiera otras que le asigne la legislación vigente"

La función estrella del CEDI, es la de elaborar la base de datos de la normativa regional, siguiendo el Protocolo de fecha 7 de julio de 2009, y su adenda, de febrero de 2015 por la que se amplían las actuaciones de coordinación y colaboración entre el CEDI, la OTPC y el BORM, se acuerda nuevamente unificar esfuerzos y recursos, para conectar sus bases de datos y que puedan ser explotadas desde el Portal de Transparencia de la Administración Regional.

Las funciones relativas a la organización del fondo bibliográfico, distingue al CEDI por la biblioteca especializada de derecho administrativo, y por la difusión mensual de las revistas que se reciben en el centro, de interés para la Comunidad Autónoma.

La gestión del fondo documental, por su parte, pertenece al Archivo Central de la Consejería.

Las consultas por formulario web de peticiones a icedi@carm.es así como las presenciales, teléfono o por correo electrónico se reflejan en la base de datos del centro, y se representan mediante gráficos mensuales por tipo de consulta: legislación, bibliografía, empleo público y orientación e información.

El Mapa de Procesos del CEDI distingue tres niveles: estratégicos, clave y de soporte.

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN (CEDI)

Entre los Estratégicos se encuentran la **Carta de Servicios** y los **Acuerdos a Nivel de Servicios** (Colaboración entre distintos órganos de la Administración)

La Carta de Servicios informa al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, publicada [Resolución de 30 de enero de 2015, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios](#), (BORM 6/01/2015) por la que se aprueba la Carta de Servicios del Centro de Documentación e Información (CEDI) de la Dirección General de Participación Ciudadana, Unión Europea y Acción Exterior de la Consejería de Presidencia y Empleo. Modificada por [Resolución de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios](#), (BORM 7/12/2017) por la que se modifican diversas Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región para su adaptación a la reorganización de la Administración Regional que tuvo lugar con la entrada en vigor del Decreto del Presidente n.º 3/2017, de 4 de mayo.

Los Acuerdos a Nivel de Servicios se refieren a la colaboración existente entre distintos órganos de la Administración

Los procesos Claves son: Información clientes internos y externos, Gestión de Quejas y Sugerencias, Registros de entrada, Difusión Selectiva de la Información.

El tercer nivel pertenece a los procesos de soporte: Selección de documentos, Adquisición, Clasificación, Descripción, Indización, Difusión Web, Elaboración de Boletines, Relación con otros servicios bibliográficos, Mantenimiento de Bases de Datos, Mantenimiento Web, Mantenimiento del Fichero de Protección de Datos de Carácter Personal, para usuarios CEDI, elaboración de la Memoria Anual del Centro, Transferencias archivos de oficina, Transferencias Archivo Intermedio y/o General, Gestión de préstamo de documentos.

COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS PUBLICADOS EN LA [CARTA DE SERVICIOS](#), en adelante CS

Compromiso nº 1. Actualizar la Web corporativa en las áreas que le corresponden al CEDI, con especial referencia a la normativa estatal y

autonómica en un plazo máximo de cuatro días desde su publicación en los Boletines y Diarios Oficiales.

Compromiso nº 2. Actualizar la normativa europea de interés para la CARM, para su difusión en la Web del CEDI, Serie Legislación, en el plazo de 24 horas desde su publicación en el DOUE. Igualmente mantener actualizada la Difusión Selectiva de la Información de la normativa europea mediante listas de suscriptores, en un plazo no superior a 24 horas.

Compromiso nº 3. Informar en la Web corporativa de las Convocatorias de Programas, Ayudas y Empleo público de la Unión Europea, Serie Comunicaciones e Informes en un plazo no superior a 24 horas.

Compromiso nº 4. Elaborar y difundir el Boletín mensual de Sumarios de Revistas recibidas en el Centro, de la Colección General y de la Unión Europea en un plazo no superior a diez días, de finalizar el mes de correspondiente a su publicación.

Compromiso nº 5. Atender las consultas de información sobre normativa de Murcia, Estatal, de Comunidades Autónomas y Unión Europea en un plazo no superior a tres días.

Según el Informe de 2018 de cumplimiento de la CS enviado a la Inspección General de Servicios, **todos los compromisos** arriba relacionados **se han cumplido en su totalidad**, incluso se ha propuesto un plan de mejora para el compromiso número 4. (Anexo I)

Se trata de la suscripción a una nueva base de datos cuyo proveedor tiene convenio con el Instituto de Nacional de Administración Pública, INAP, que nos permite la ampliación de los recursos documentales en formato digital, de las materias propias de la Administración Pública.

A esta mejora hay que sumar el Boletín que se recibe en el CEDI de los recursos documentales del Senado de España, que también nos ha servido para localizar revistas y artículos que nos demandan nuestros usuarios.

COMPROMISOS A NIVEL INTERNO EN LA ADMINISTRACIÓN:

ACUERDOS A NIVEL DE SERVICIOS, ANS,

Colaboración CEDI-BORM-OTPC

Compromiso nº 1

Actualizar la catalogación de las disposiciones de la CARM en los tres días siguientes al de su publicación en el BORM:

El CEDI realiza diariamente el **análisis documental** de las disposiciones de la CARM publicadas en el BORM y establece las referencias cruzadas con las modificaciones y las derogaciones que se recogen en una base de datos específica para el CEDI y se incorporan automáticamente en el buscador del BORM. Este trabajo ha sido necesario para realizar la posterior consolidación de normativa del ordenamiento jurídico regional.

De acuerdo con las instrucciones de la OTPC se amplía la estructura de la Base de Datos compartida con el BORM a las nuevas necesidades y contenidos del Portal, y se adapta la interfaz de acceso a dicha base de datos, a fin de que las tareas de catalogación del BORM puedan ser utilizadas también como datos del Portal: Ayudas Públicas / Contratos Programa / Delegaciones de Competencias/ Encomiendas de Gestión / Anuncios de Información Pública etc. Con especial atención al apartado de Legislación Básica Regional: Leyes / Decretos Legislativos / Decretos Leyes y Decretos.

Especial atención merece la opción de vincular las leyes regionales a las versiones consolidadas de las mismas, permitiendo un tratamiento documental completo de las normas, fundamentalmente, al BOE.

Gestión del Archivo Central

Compromisos nº 2-5

Se gestionan **dos archivos centrales**: el Archivo Central de la Consejería de Transparencia, Participación y Portavoz y el Archivo Central de la Consejería de Presidencia desde el 21 de abril a 31 de diciembre de 2018.

El CEDI colabora con la Consejería de Presidencia en la gestión de su Archivo Central, sin embargo, esta actividad se suspende desde el 4 de mayo de 2017 a 21 de abril de 2018, etapa en la que la Consejería de Presidencia se une a la de Fomento, según disponen distintos decretos del Presidente de Reorganización de la Administración Regional¹.

En este sentido, los profesionales que gestionan el Archivo Central de la Consejería de Fomento se hacen cargo del Archivo Central de la Consejería de Presidencia, realizándose por escrito el correspondiente traspaso de la responsabilidad de su custodia.

2. Ingresar la documentación procedente de los archivos de oficina de la Consejería de Presidencia, con una antigüedad de cinco años
3. Responder a las consultas de documentos del Archivo Central realizadas por las oficinas productoras mediante el formulario de solicitud en el plazo de tres días hábiles siguientes a la solicitud
4. Prestar los documentos originales a las oficinas productoras de la Consejería de Presidencia mediante el formulario de peticiones en el plazo de los tres días hábiles siguientes a su solicitud.
5. Transferir documentación al Archivo Intermedio y/o General, según la edad de los documentos con más de 10 y 25 años respectivamente.

2.- ACCESO

El CEDI está ubicado en Gran Vía Escultor Salzillo, nº 32, 2ª escalera, 6ª planta, en las dependencias de la Consejería de Transparencia, Participación y Portavoz. El horario de atención al ciudadano es de lunes a viernes, de 9 a 14 h.

3.- RECURSOS HUMANOS

La jubilación de cuatro personas en 2017 ha cambiado el estilo de trabajo de las tres existentes en la actualidad. Físicamente son dos los puestos técnicos que realizan las actividades propias del centro y, a control remoto, colabora un tercer puesto también técnico, especializado en legislación europea.

No pertenece al Centro, pero se ha comprometido durante 2018 con determinadas tareas de la Dirección General de la Unión Europea, Acción Exterior y Cooperación a la que anteriormente pertenecía el CEDI, antes de la Reorganización de la Administración Regional.

4. FUNCIONES PRINCIPALES

4.1. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

El Centro recoge, procesa y gestiona legislación y normativa de tres áreas: autonómica, estatal y europea. Se trata de una base de datos que contiene referencia y enlace a texto de las últimas normas publicadas en el BOE, BORM, y DOUE seleccionadas por el personal técnico.

4.1.1. Legislación autonómica de la CARM

Las normas catalogadas se recogen en una base de datos específica para el CEDI y se incorporan automáticamente en el buscador del BORM, rediseñada en la actualidad, (como se ha dicho anteriormente en el apartado ANS), a las necesidades y contenidos del [Portal de Transparencia](#).

La normativa regional de interés general se difunde en la Web del centro en el apartado de Novedades legislativas. Este año revisan las materias y se procede a una primera depuración conforme al tesoro Eurovoc, con adaptación a la legislación española, utilizado igualmente en el BOE y en el Senado de España.

4.1.2. Legislación estatal

El área de documentación española, comprende el acceso electrónico al Boletín Oficial del Estado, y su proceso documental. Diariamente se analizan y seleccionan las disposiciones publicadas de interés para la Región de Murcia. Este sistema de facilitar la documentación permite al usuario obtener los documentos que le interesen sin necesidad de solicitarlos al CEDI.

El servicio se atiende vía presencial, telefónica o correo electrónico. En el apartado de estadística se reflejará el número de consultas, cuyo objetivo es facilitar la información y documentación utilizando las bases de datos disponibles en el CEDI o acudiendo a las fuentes necesarias.

Son muchas y variadas las consultas sobre legislación que se reciben en el Centro, éstas llegan en gran parte a través del 012, con distintos niveles de dificultad, gran parte de éstas son resueltas en el propio Centro y otras son derivadas al servicio competente.

Otras consultas provienen del BORM a través de su buscador que reenvían al CEDI para su resolución.

El incremento de las consultas vía Web corrobora la mayor visibilidad del Centro.

4.1.3. Documentación europea

La normativa europea de obligado cumplimiento se selecciona de forma electrónica en la Web del Diario Oficial de la Unión Europea, DOUE, y se registra en una aplicación informática específica para ello, de acuerdo al "*Proyecto de suscripción temática de novedades legislativas europeas en internet*" implementado desde 2015.

Igualmente se registra aquella otra que consideramos de mayor interés para nuestra Región. Recoge más de 35.000 registros. La aplicación permite generar

alertas temáticas a los suscriptores que lo deseen, tanto al personal empleado de la CARM como a los usuarios externos a ella.

Son 45 temas a los que el usuario se puede suscribir, accediendo a la información que le afecta o le pueda interesar, con enlace directo al documento referenciado.

4.2. FUNCIONES DEL ARCHIVO CENTRAL

Entre los distintos tipos de archivo (gestión, central, intermedio e histórico), el archivo central es un archivo semiactivo, conserva los documentos que han sido transferidos desde las oficinas productoras cuando su consulta no es frecuente, pero pueden seguir teniendo vigencia y ser solicitados en préstamo, para comprobar operaciones realizadas.

Se llama central porque centraliza la totalidad de los Servicios y Departamentos de la Consejería a la que pertenece.

Las principales funciones son: organización, consulta, conservación y disposición final. Sin embargo, las actividades son mucho más variadas: identificación, reclamación de la documentación, recogida, recepción y cotejo, organización, descripción, conservación, valoración y difusión.

La Consejería de Transparencia, Participación y Portavoz, es de reciente creación, como se ha dicho anteriormente, por Decreto del Presidente n.º 3/2017, de 4 de mayo, de Reorganización de la Administración Regional, por tanto, los documentos electrónicos que produce se rigen por la política de gestión y archivo de documentos electrónicos de la Administración Pública de la CARM, en virtud de la Orden de 12 de julio de 2017 de las Consejerías de Hacienda y Administraciones Públicas y de Turismo, Cultura y Medio Ambiente. (BORM 22/09/2017).

La atención de estos meses se centra en identificar todos y cada uno de los procedimientos mecanizados de la Consejería contrastado con su código correspondiente del cuadro de clasificación del Archivo General.

Los procedimientos mecanizados objeto de tratamiento archivístico, se han definido en DEXEL cumpliendo con el art. 17.1 de la ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de mantener un archivo electrónico único de los documentos que correspondan a procedimientos finalizados, así como la obligación de que estos expedientes sean conservados en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento.

4.3. FUNCIONES DESTACADAS EN LA BIBLIOTECA

La biblioteca del CEDI es la depositaria de las publicaciones que llegan por compra o donación, se realiza el proceso técnico de selección, registro, catalogación y puesta en circulación, para su incorporación en las colecciones de temática "General" y "Unión Europea".

El catálogo automatizado de la biblioteca figura en el [sitio Web CEDI](#) al que se puede acceder fácilmente por medio de la búsqueda general o avanzada.

Libros

En 2018 han ingresado 41 libros en formato papel a nuestra Biblioteca Especializada, 3 por compra y 38 por donación. Las donaciones, son de otra temática y se han reenviado a la Biblioteca Regional para su distribución, siendo un total de 38 ejemplares.

Por el contrario, el número de libros digitales que han ingresado en la biblioteca, asciende a 554. Esta acción es un proceso de mejora informado en la Carta de Servicios de 2017 que, por medio de la suscripción a la base de datos VLex <https://app.vlex.com/> y su convenio con el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP), nos ha permitido acceder a libros, gran parte editados por el Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, entre los que destacan materias como transparencia, contratos públicos, administración electrónica y protección de datos.

Revistas

La mayor parte de las revistas forman la colección de derecho de la biblioteca especializada, sin embargo existen otros títulos relativos a las materias de la Consejería de la que depende: Transparencia, Participación, así como formación en Gestión de la Información: Documentación, Archivos y Bibliotecas que completan el repertorio de revistas.

Como se ha dicho arriba, por medio de la suscripción a la base de datos vLex, se han podido incorporar diez nuevos títulos de revistas a las que habitualmente mantiene el Centro:

- Actualidad administrativa.
- Actualidad Jurídica Uría y Menéndez (vlex)
- Anales del Derecho de la Universidad de Murcia
- Anuario Estadístico de la Región de Murcia
- Anuario de filosofía del derecho (vlex)
- Anuario de Historia del Derecho Español (vlex)
- Banco Central Europeo Informes
- Banco Central Europeo Informes de Convergencia
- Boletín económico del BCE
- Contratación Administrativa Práctica
- Cuadernos de Derecho Público (CDP) (vlex)
- Dictámenes del Consejo Jurídico 2020
- Dossieres legislativos Vlex
- Documentación Administrativa. Nueva época (vlex)
- El Profesional de la Información.
- Gaceta Fiscal
- Gestión y Análisis de Políticas Públicas. Nueva época (GAPP) (vlex)
- Hipertext.net: Revista académica sobre Documentación Digital y Comunicación Interactiva
- Mi Biblioteca
- Memoria del Consejo Jurídico de la Región de Murcia
- Revista catalana de derecho público
- Revista de Internet, Derecho y Política (IDP) (vlex)

- Revista de Derecho vlex
- Revista de estudios de Administración Local y Autonómica. Nueva época (vlex)
- Revista de la UAM
- Revista Derecho Comunitario Europeo.
- Revista Española de Derecho Administrativo
- Revista Española de Derecho Constitucional
- Revista General de Derecho Administrativo
- Revista General de Derecho Constitucional
- Revista de Administración Pública
- Revista Española de Transparencia
- Revista Jurídica de Castilla - La Mancha
- Revista Jurídica de Castilla y León
- Revista Jurídica de la Comunidad de Madrid
- Revista Jurídica de la Región de Murcia
- Revista Jurídica de Navarra

Difusión

Inmediata. Todos los registros que se incorporan a la base de datos se actualizan inmediatamente en la Web del Centro y aparecen en los apartados del catálogo en últimas adquisiciones y novedades de revistas.

Diferida. 2018 cuenta con una nueva portada para el Boletín mensual de Sumarios de las Revistas. Ha sido diseñada por el compañero informático Gustavo A. Déquer, y se han publicado un total de 10 boletines y no 12, por estar agrupados los meses de febrero-marzo y julio-agosto, respectivamente.

Estos boletines se envían a los suscriptores de la lista de distribución, sumarioscedi@listas.carm.es con enlace a la Web del Cedi para que puedan descargar directamente el boletín.



En 2018, se han elaborado y distribuido un total de 113 títulos de revistas, un 30% más que el año anterior, contenidos en 10 boletines de sumarios a lo largo del año.

Otras tareas realizadas en la Biblioteca

Distribución a otros centros y expurgo.

El CEDI recibe libros por donación y los que no ingresan en la biblioteca especializada del centro, se reenvían a otras bibliotecas, principalmente a la Biblioteca Regional, que actúa como coordinadora.

Igualmente se han entregado a la Biblioteca Regional una colección de 50 carteles, ilustrados por Alfredo, de todos los Municipios de la Región de Murcia y Genéricos de sus principales fiestas.

5.- COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

Además de la más conocida, colaboración BORM-CEDI, se contempla la **Comunidad de Buenas Prácticas de Documentación, dependiente de la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Regional (en adelante, EFIAP).**

Esta Comunidad de Prácticas en Documentación (CoPD) nació en 2011, a iniciativa del CEDI y ha dado como fruto dos proyectos:

1. La [Hemeroteca en Red](#). Este servicio permite consultar a través del Área temática "Documentación" de la Web corporativa www.carm.es todas las revistas que se están recibiendo en los centros que participan en el Seminario. Están organizadas por títulos y por materias, y se pueden solicitar los artículos al centro que lo gestiona. Este proyecto precisa de mantenimiento por parte de los profesionales de los centros, lo que dará lugar a un nuevo proyecto considerado como segunda fase.
2. El segundo proyecto es el [Repositorio Institucional DigiCARM](#) que nació en 2014 a propuesta del CEDI, por tener las competencias y funciones para su puesta en marcha. Recoge los contenidos digitales de estudios, de investigación, trabajos técnicos y demás publicaciones propias de la CARM y sirve para gestionar el conocimiento corporativo en la región.

Este proyecto de carácter transversal fue llevado a cabo por los integrantes del Seminario de Documentación y culminado por la vinculación en tareas de carga de contenidos desde los centros de trabajo.

Ha tardado tres años en su implementación definitiva, y fue aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 26 de noviembre de 2016.

En 2017 ya inicia su andadura como proyecto desligado definitivamente de la EFIAP, y su gestión se coordina en la Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana.

Está incluido en el Primer **Plan de Gobierno Abierto de la CARM** y en materia de datos abiertos, forma parte de uno de los objetivos estratégicos: Generar valor a través del uso de los datos abiertos.

Finalmente se presenta en la Web de Conocimiento Abierto el día 27 de julio de 2018 por la Sra. Consejera doña Noelia Arroyo Hernández, en la sede de la Biblioteca Regional de Murcia.

Por la jubilación de tres efectivos, puestos técnicos del CEDI, este año no se han propuesto nuevos proyectos, precisamente por la falta de recursos humanos del Centro.

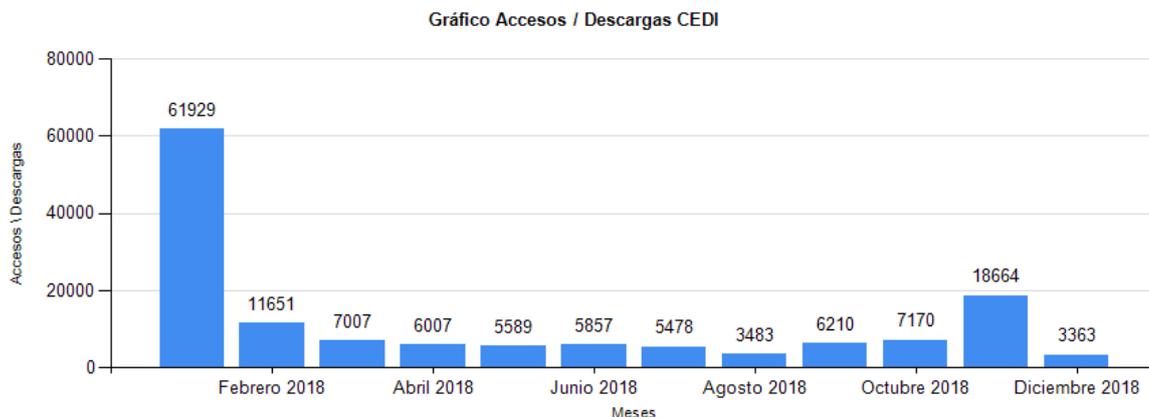
6.- GESTIÓN DE CONSULTAS

El CEDI considera consultas cualquier uso de sus servicios, ya sea mediante accesos y descargas a la Web, como peticiones a través del propio formulario on line, correo electrónico, presencial o por teléfono.

Las peticiones de información y documentación al CEDI son muy diversas y se efectúan desde todos los ámbitos de la Administración y de la sociedad. Las de la Administración Regional llegan a través de sus propias oficinas, el método que utilizan habitualmente es el correo electrónico o el teléfono. Las peticiones de los ciudadanos se efectúan de forma presencial, telefónicamente y a través del correo electrónico indistintamente.

Los usuarios de esta información son internos de la propia Comunidad Autónoma y externos: empresas, otras administraciones, asesorías técnicas, etc., y en particular las consultas vienen derivadas desde el teléfono 012 de la CARM, de forma presencial y a través del formulario de peticiones icedi@carm.es disponible desde nuestra Web.

Informes Accesos y Descargas en la Web del CEDI 2018



2018	ACCESOS Y DESCARGAS WEB CEDI AÑO 2018												Total
	En.	Febr.	Marzo	Abr.	Mayo	Jun.	Jul	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	
Portada + Sección													
CEDI informa [12350]	1236	223	28	25	28	61	46	18	35	67	675	13	2455
Biblioteca CEDI [4721]	9522	686	498	359	468	495	445	347	283	622	2036	582	16343
Centro de Documentac. e Información (CEDI) [951]	1312	360	273	250	314	266	249	148	268	401	428	145	4414
Contacto CEDI [1572]	539	58	27	20	27	27	39	31	35	57	243	11	1114
Convocatorias y ofertas [28361]	10095	4087	2394	1909	1094	1225	1184	847	1328	1577	2880	908	29528
Enlaces [4737]	421	34	8	11	8	5	19	13	16	24	244	5	808
Novedades Legislativas [4720]	4054	524	437	563	767	636	663	333	838	963	2695	596	13069
Oposiciones de otras Administraciones [4735]	2316	715	333	234	1000	1505	773	438	896	668	1169	405	10452
Oposiciones Región de Murcia [4722]	14380	4469	2696	2353	1528	1238	1383	1011	1941	2002	3581	492	37074
Publicaciones elaboradas por el CEDI [40208]	18054	495	313	283	355	399	677	297	570	789	4713	206	27151
Total	61929	11651	7007	6007	5589	5857	5478	3483	6210	7170	18664	3363	142408

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN (CEDI)

Los usuarios del Centro son atendidos de forma personalizada siempre que la situación lo requiere y ante cualquier tipo de consulta, si bien en cuanto a las ofertas, convocatorias y funcionamiento del empleo público en la CARM y también de otras administraciones como son la Estatal, las Comunidades Autónomas y la Unión Europea; se trata de transmitir una información lo más detallada posible debido a la alta descentralización que dicha materia experimenta en las diversas Administraciones Españolas.

En 2018 destacan con diferencia los meses de enero y noviembre en las consultas realizadas en todos los tipos: información, empleo, novedades legislativas, publicaciones, enlaces, etc.

La consulta vía Web se realiza mediante un formulario dentro de un sistema que permite al usuario realizar consultas y peticiones, así como recibir, vía e-mail, la información y/o respuesta de los técnicos del CEDI. La consulta, el grado de dificultad y el proceso de respuesta se incorporan en una base de datos del CEDI (ver formulario y gráficos a continuación).

The image shows a screenshot of a web form titled "Petición al Centro de Documentación e Información, CEDI". The form is titled "Formulario de envío" and includes a note: "(Los campos marcados con * son obligatorios.)". The form contains the following fields and options:

- Nombre*:** A text input field.
- Apellido*:** A text input field.
- Contacto*:** A text input field.
- Tipo de consulta:** A dropdown menu with the following options: "Legislación y jurisprudencia", "Información y orientación", "Información bibliográfica", "Empleo Público", "Unión Europea", and "Mantenimiento web corporativa".
- Tipo de peticionario*:** A dropdown menu with the following options: "CARM", "Ciudadanos", "Otras instituciones", "Otras APP", "Empresas privadas", and "Otras instituciones públicas".
- Asunto*:** A large text area for entering the subject of the request.

At the bottom of the form, there are two buttons: "Limpiar" and "Enviar".

La Carta de Servicios es un instrumento de control que se actualiza y publica mensualmente con el número de compromisos que el Centro tiene con la administración y con los ciudadanos. Se acompaña en anexo el Informe realizado a la Inspección de Servicios este año.

Este año las consultas que destacan en el gráfico son las de empleo, seguidas de los artículos de revistas y después las de publicaciones.

La legislación queda en cuarto lugar si bien, bastantes consultas que se realizaban al CEDI, las envían actualmente al Portal de la Transparencia.

7.- PLAN DE CALIDAD

DIFUSIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN

Como calidad del Servicio, se mantiene el "***Servicio de Suscripción temática en Internet de las novedades legislativas europeas***", de una forma muy particular. Desde la jubilación del efectivo que lo realizaba, se efectúa desde otro departamento de la Administración Regional, por la persona que recogió el testigo de dicho trabajo. La singularidad recae en la pertenencia a otra Consejería y lo realiza a control remoto.

De esta forma, la web se mantiene al día y se realizan las tareas descritas en el apartado 4.1.3 de esta Memoria.

8.- BECAS DE DOCUMENTACIÓN

Las Becas de colaboración en Documentación, forman parte del Catálogo de Procedimientos y servicios como procedimiento simplificado con el número 0763. Se han convocado ininterrumpidamente desde 2000 a 2010, en la partida presupuestaria 11.01.00.112A.483.51, con número de Proyecto 31589.

Los Presupuestos de 2011 a 2018 no contemplan crédito en dicha partida, por lo que se ha dado de baja este procedimiento en 2018.

9.- FORMACIÓN

CONVENIO DE PRÁCTICAS DOCENTES

Entre otras actividades, la formación ha sido una constante del CEDI, centro con el que cuenta la Universidad de Murcia desde hace años, gracias al convenio de Colaboración/Cooperación Educativa firmado con la CARM, para que aquellos alumnos que lo deseen hagan sus prácticas y Trabajos de Fin de Grado.

En 2018 no se han podido ofertar plazas por falta de recursos humanos para tutelar a los alumnos que lo solicitan.

10.- VISITAS ACADÉMICAS

No se han podido realizar visitas académicas por falta de espacio en el nuevo local de Galerías donde se ubica actualmente el CEDI.

ⁱ del Decreto 40/1986, de 11 de abril, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública. Artículo 6.1.2. (BORM 29/04/1986)

ⁱⁱ en virtud del artículo 9 del Decreto n.º 167/2014, de 20 de junio, por el que se modifica el Decreto de Consejo de Gobierno n.º 40/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Presidencia y Empleo. (BORM 24/06/2014)

ⁱⁱⁱ Decreto del Presidente n.º 32/2017, de 16 de mayo, por el que se modifica el Decreto del Presidente n.º 3/2017, de 4 de mayo, de Reorganización de la Administración Regional. Artículo único. Tres (BORM 17/05/2017)

^{iv} Decreto 87/1984, de 2 de agosto, que regula la organización y funciones de la Consejería de Presidencia, puntos 5.d. y 5.f. (BORM 09/08/1984)

^v Decreto del Presidente n.º 3/2017, de 4 de mayo, de reorganización de la Administración Regional. (BORM 5/05/2017) y Decreto del Presidente n.º 2/2018, de 20 de abril, de reorganización de la Administración Regional. (BORM 21/04/2018)