

CARTA DE SERVICIOS

EUROPE DIRECT

Castilla-La Mancha



Castilla-La Mancha

Vicepresidencia Segunda



1 DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

EUROPE DIRECT Castilla-La Mancha es miembro de la red EUROPE DIRECT, de la que somos parte 424 centros repartidos por los 27 Estados Miembros de la Unión Europea. Los EUROPE DIRECT hacen que Europa sea accesible para las personas en su país y permiten su participación en debates sobre el futuro de la UE. La Comisión Europea se encarga de gestionar la red. En España, donde hay 36 centros, se localizan mayoritariamente en entidades de gobierno local o regional.

Los servicios que se ofrecen en esta Carta son prestados por EUROPE DIRECT Castilla-La Mancha que depende de la Dirección General de Asuntos Europeos.



2 OBJETIVOS Y FINES.

La necesidad de una comunicación eficaz sobre la UE tiene su base jurídica en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en la que se garantiza el derecho de la ciudadanía a estar informada sobre los asuntos europeos. Las instituciones de la Unión han desarrollado varias herramientas y servicios para mantenerse en contacto con las personas y facilitarles información.

El principal objetivo de EUROPE DIRECT es facilitar información a la ciudadanía europea a nivel local y regional sobre todas las cuestiones relativas a la Unión Europea, así como ofrecer orientación hacia otros servicios y redes europeas. De igual modo, los EUROPE DIRECT tienen el deber de fomentar la participación ciudadana en la vida de la Unión y en el debate europeo, mediante la organización de actividades en torno a las principales prioridades y acciones.

La carta de servicios de EUROPE DIRECT Castilla-La Mancha proporciona información acerca de los servicios prestados y de los objetivos perseguidos en cada una de las áreas de actividad del centro. Se da cuenta, además, de los recursos con los que cuenta, de los criterios de calidad de la prestación del servicio y de las herramientas empleadas en su evaluación.

La Dirección General de Asuntos Europeos asume los compromisos recogidos en la presente Carta.

3

MARCO LEGAL

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

- Decreto 82/2024, de 12 noviembre, por el que se establece la estructura orgánica y se fijan las competencias de los órganos integrados en la Presidencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. (DOCM nº221 de 14/11/2024).
- Convenio Marco de colaboración de Europe Direct para el periodo 2021-2025, de conformidad con el programa de trabajo de la Dirección General de Comunicación de la Comisión para 2020, adoptado por Decisión C (2019) 8514 final de la Comisión, de 28 de noviembre de 2019.

Las personas usuarias de EUROPE DIRECT Castilla-La Mancha tendrán los siguientes derechos:

- ▶ Derecho a que se les proporcione una información descentralizada y de proximidad sobre las políticas e iniciativas de la Unión Europea que afectan a su vida cotidiana, facilitándoles la consulta de materiales informativos impresos y electrónicos producidos por las instituciones de la Unión



Europea o el acceso en línea a las publicaciones y bases de datos a disposición del público.

- ▶ Derecho al asesoramiento sobre los derechos que ostentan por el hecho de ser ciudadanos y ciudadanas de la Unión Europea, de forma fidedigna y en términos que les resulten asequibles, teniendo en cuenta sus especificidades sociales, culturales, políticas y económicas, bien directamente o bien mediante remisión a las fuentes de información adecuadas en cada caso.
- ▶ Derecho a que se les suministre información sobre las oportunidades que brinda nuestra pertenencia a la Unión Europea y, eventualmente, a que se les preste la asistencia necesaria para acceder a las convocatorias correspondientes.
- ▶ Derecho a recibir información sobre las novedades que se produzcan en temas concretos de su interés y a participar en los actos de carácter público organizados por Europe Direct Castilla-La Mancha.
- ▶ Derecho a obtener respuesta a todas sus peticiones, sugerencias o recomendaciones, quejas o reclamaciones.
- ▶ Derecho a que sus datos personales sean tratados respetando el Derecho nacional y de la Unión Europea aplicable.

4

SERVICIOS QUE SE OFRECEN.

EUROPE DIRECT Castilla-La Mancha ofrece los servicios que se detallan a continuación de manera gratuita:

1. **Informar:** Cualquier persona puede acercarse a EUROPE DIRECT Castilla-La Mancha y hacer cualquier pregunta sobre la información disponible en relación con la Unión Europea. En paralelo, los ciudadanos y ciudadanas pueden solicitar y obtener información vía teléfono, email o redes sociales.
2. **Orientar:** EUROPE DIRECT Castilla-La Mancha actúa de manera coordinada con otros centros de información y puede orientar, en su caso, hacia servicios de información especializados.

- 3. Sensibilizar:** EUROPE DIRECT Castilla-La Mancha es activo, organiza diferentes eventos, para informar al público sobre temas generales o específicos, de los grandes retos europeos y, al mismo tiempo, tienen el objetivo de fomentar la participación en el debate europeo.
- 4. Facilitar el acceso a la documentación de interés,** mediante:
 - a.-** Folletos divulgativos sobre numerosos aspectos de la realidad europea.
 - b.-** Publicaciones Oficiales y Documentos.
 - c.-** Acceso a las bases de datos comunitarias y otras fuentes de información de la Unión Europea vía Internet.
- 5. Producción de información** en la página web EUROPE DIRECT Castilla-La Mancha: <https://europa.castillalamancha.es/>
 - a.-** Publicación de convocatorias de subvenciones.
 - b.-** Edición de un boletín semanal, en formato digital, de información europea que se envía vía email a todas las personas y colectivos que lo soliciten, que contiene las novedades de la Unión Europea, la legislación, las ayudas comunitarias, noticias sobre las diferentes políticas e instituciones de la Unión Europea, etc.
 - c.-** Edición de notas de prensa y publicaciones.
 - d.-** Publicación de material divulgativo, estudios e informes.
 - e.-** Publicación de vacantes de empleo, prácticas o becas en Instituciones Europeas.
- 6. Mejorar el acceso personal** a través de la web a las bases de datos de información sobre asuntos europeos.
- 7. Uso de las redes sociales** (Facebook, X, Instagram) para dinamizar los contenidos de la web y ofrecer información de máxima actualidad sobre cambios en normativa, publicación de convocatorias, noticias y eventos.



5

COMPROMISOS DE CALIDAD.

1. Reducir los tiempos de espera para recibir información a un plazo máximo de 2 días hábiles.
2. Responder a todas las peticiones de orientación recibidas en un plazo de tiempo de 7 días hábiles.
3. Organizar al menos un evento anual de sensibilización.
4. Mantener actualizado el fondo documental y bibliográfico.
5. Revisar y actualizar mensualmente los enlaces a fuentes de información.
6. Publicar mensualmente convocatorias de subvenciones en nuestra página web: <https://europa.castillalamancha.es/>
7. Publicación en dicha página web, en formato digital, como mínimo, de un Boletín sobre actualidad europea, a la semana.
8. Publicación de noticias de interés en asuntos europeos en la página web mensualmente.

9. Publicación de material divulgativo, estudios e informes relativos a asuntos europeos en la página web mensualmente.
10. Publicación en la web de vacantes de empleo, prácticas o becas en Instituciones Europeas mensualmente.
11. Puesta a disposición de la ciudadanía de un ordenador para uso libre en materia de consultas sobre temas relacionados con la Unión Europea.
12. Dinamizar semanalmente las redes sociales Facebook, X e Instagram.

6 INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados los indicadores que permiten medir su consecución y grado de cumplimiento, que son:

- ▶ Porcentaje de personas solicitantes de información presencial atendidas en el plazo máximo de 2 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de solicitudes de información que requieran coordinación, respondidas en un plazo de tiempo de 7 días hábiles.
- ▶ Numero de eventos de sensibilización, al menos uno al año.
- ▶ Porcentaje de folletos divulgativos actualizados trimestralmente.
- ▶ Porcentaje de enlaces revisados semestralmente.
- ▶ Número de convocatorias de subvenciones publicadas.
- ▶ Publicación de boletines en plazo.
- ▶ Número de noticias de interés publicadas en plazo.
- ▶ Número de estudios, informes y material divulgativo publicados.
- ▶ Número de vacantes de empleo, prácticas o becas en Instituciones Europeas publicadas.
- ▶ Número de personas que, requiriendo el servicio de uso del ordenador, lo han utilizado.
- ▶ Dinamización las redes sociales en el plazo establecido.



Los servicios y sus compromisos e indicadores asociados se pueden consultar en el DOCM de 26/07/22, de la página 26816 a la 26818, al final de la Carta de Servicios. Algunos de estos contenidos se han modificado en 2024 y 2025. Ver:

- [Resolución de 23/07/2025, de la Vicepresidencia Segunda, por la que se aprueba la prórroga de la Carta de Servicios de Europe Direct Castilla-La Mancha.](#)
- [Resolución de 03/07/2024, de la Vicepresidencia Segunda, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de Europe Direct Castilla-La Mancha.](#)

Se puede acceder a los resultados periódicos de los indicadores en: <https://www.jccm.es/atencion-a-la-ciudadania/cartas-de-servicios/189145>

7 FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS. INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Ayúdenos a prestar un mejor servicio haciéndonos llegar sus iniciativas, quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:

- A través del modelo normalizado disponible en la web y que podrán descargarse en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11-10-2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (D.O.C.M. nº 211, de 27-10-2011) y ser presentado a través del registro electrónico, por correo postal o en cualquier oficina de registro de documentos (artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:

Dirección General de Asuntos Europeos
Plaza del Cardenal Silíceo s/n
45071 Toledo

- Por correo electrónico a la dirección europa@jccm.es
- A través del formulario electrónico de la sede www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.

- De forma presencial en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en la aplicación.
- Marcando el número de teléfono 012, si llama desde Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma). O bien marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija.

La respuesta le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.



8 GARANTÍAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN.

Si de su comunicación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, con independencia de la contestación contemplada en el apartado anterior, la persona gestora responsable contactará con usted en el plazo de 3 días hábiles, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail...) para presentarle sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.



9

VIGENCIA.

Esta Carta de Servicios ha sido prorrogada por Resolución de 23/07/2025, de la Vicepresidencia Segunda por un año a partir del 31/07/2025, o hasta la aprobación de una nueva versión, en el caso de que tal aprobación se produjera antes.

10

INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO.

La información sobre asuntos europeos se ofrece a través de la página Web:

<https://europa.castillalamancha.es/>

Las peticiones de información y de publicaciones pueden hacerse de la siguiente forma:

- **Personalmente** en la sede de EUROPE DIRECT Castilla-La Mancha, ubicada en el edificio de la Presidencia, Plaza del Cardenal Silíceo s/n - TOLEDO, de 9 a 14 horas en días laborables.
- **Por correo postal:** EUROPE DIRECT Castilla-La Mancha, Plaza del Cardenal Silíceo, s/n - 45071 TOLEDO.
- **Por correo electrónico:** europa@jccm.es
- **Por Teléfono:** 925 286 269

EUROPE DIRECT Castilla-La Mancha

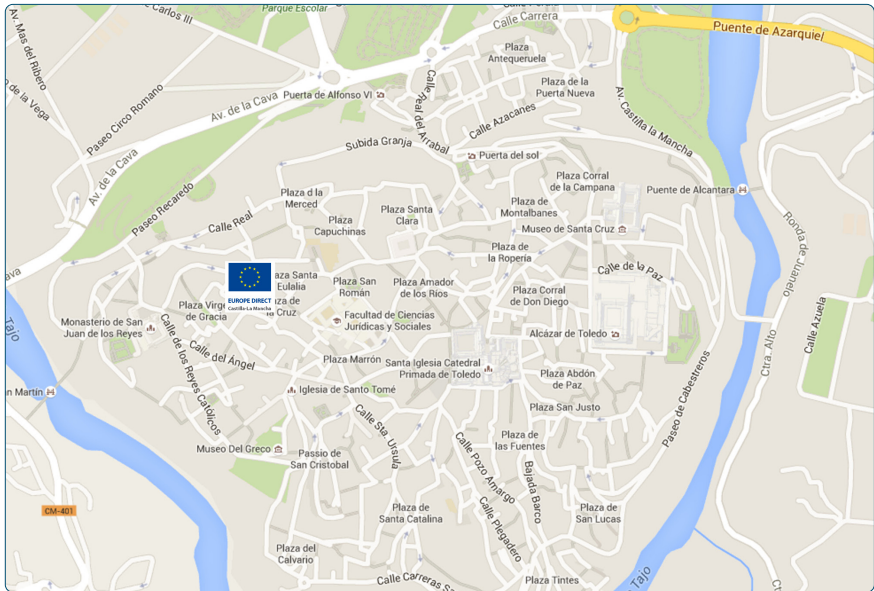
Vicepresidencia Segunda. Dirección General de Asuntos Europeos.

- Localización: Presidencia, Plaza del Cardenal Silíceo s/n-Toledo.
- Horario de atención al público: de 9 a 14 horas.
- Sitio Web: <https://europa.castillalamancha.es/>
- E-mail: europa@jccm.es
- Teléfono: 925 286 269
- Facebook: [@europedirect.clm](https://www.facebook.com/europedirect.clm)
- X: [@europedirectCLM](https://twitter.com/europedirectCLM)
- Instagram: [@europedirect.clm](https://www.instagram.com/europedirect.clm)

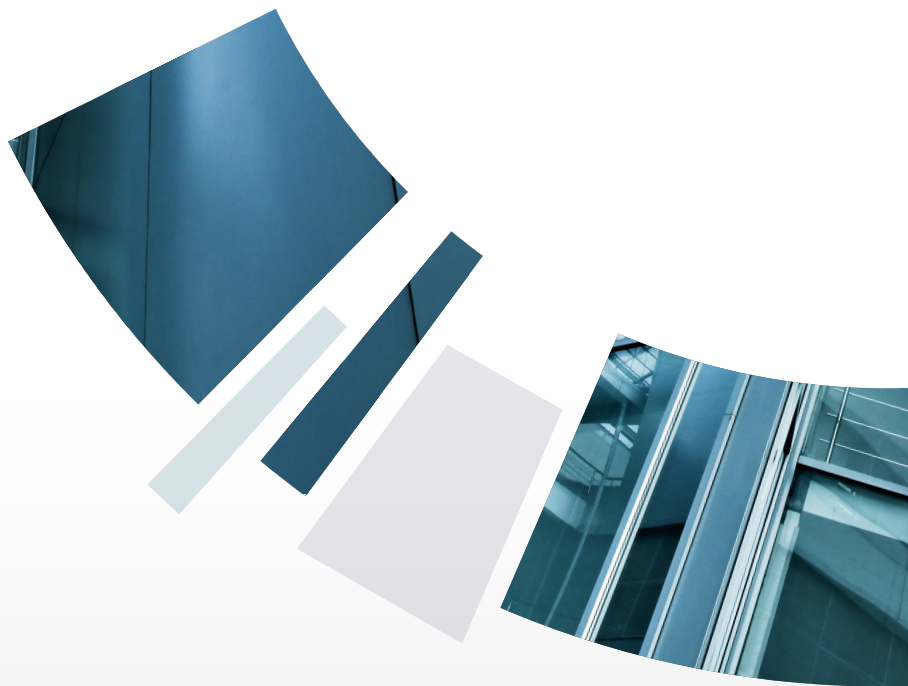
11 RÉGIMEN ECONÓMICO.

Todos los servicios que se prestan son gratuitos.

12 PLANO DE SITUACIÓN.



Europe Direct Castilla-La Mancha
Vicepresidencia Segunda



Castilla-La Mancha



EUROPE DIRECT
Castilla-La Mancha