

2014-032 Carta de Servicios del Instituto de Fomento de la Región de Murcia

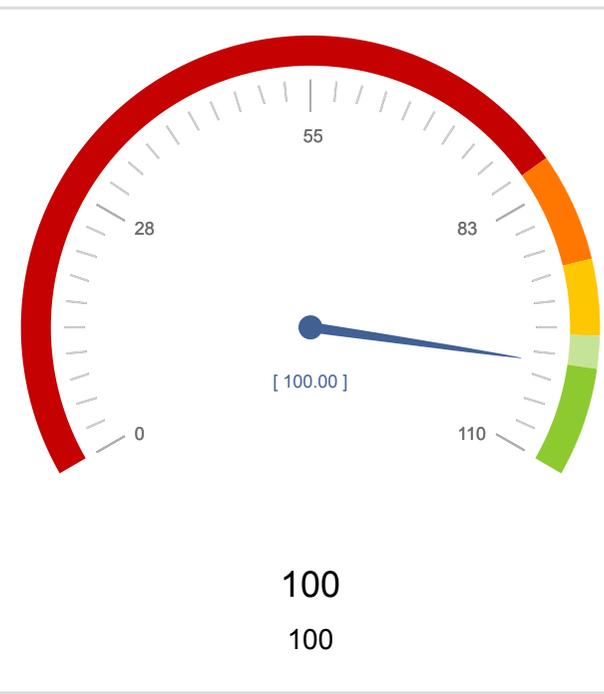
2014-032 Carta de Servicios del Instituto de Fomento de la Región de Murcia - a2017

**Código** **Den**

1. En las encuestas/estudios de satisfacción que realizará, como mínimo una anualmente, para conocer la opinión de las empresas y emprendedores sobre los servicios ofrecidos, el INFO se compromete a publicar los resultados en el portal de atención al ciudadano.

**(Nº de encuestas publicadas anualmente / Nº de encuestas realizadas) x 100 = 100.**

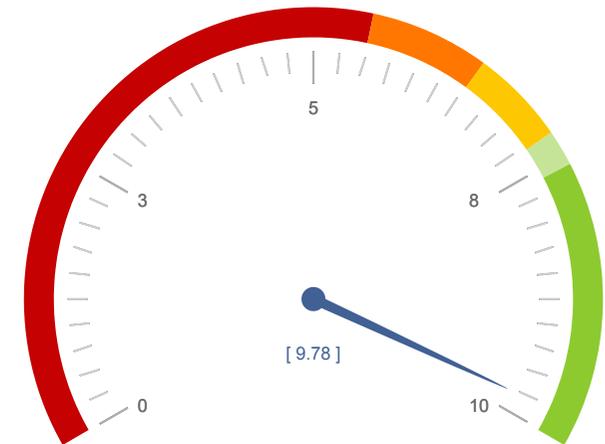
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Nº de encuestas publicadas anualmente	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	4	405	32	19	<input type="text"/>	2	7	35	14	Σ = 518
Nº de encuestas realizadas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	4	405	32	19	<input type="text"/>	2	7	35	14	Σ = 518
<b>Cálculo</b>				100	100	100	100		100	100	100	100	100



2. En las encuestas/estudios de satisfacción que realice el INFO se compromete que la valoración de la satisfacción global de los encuestados será igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.

La valoración media de los usuarios de los servicios del INFO encuestados será => 7,5 sobre 10.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Valoración media de los usuarios de los servicios del INFO encuestados igual o superior a 7,5 sobre 10	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	10	9.7	9.6	9.7	<input type="text"/>	10	9.5	9.7	10	$\bar{x} = 9,78$
<b>Cálculo</b>				10	9,70	9,60	9,70		10	9,50	9,70	10	9,78

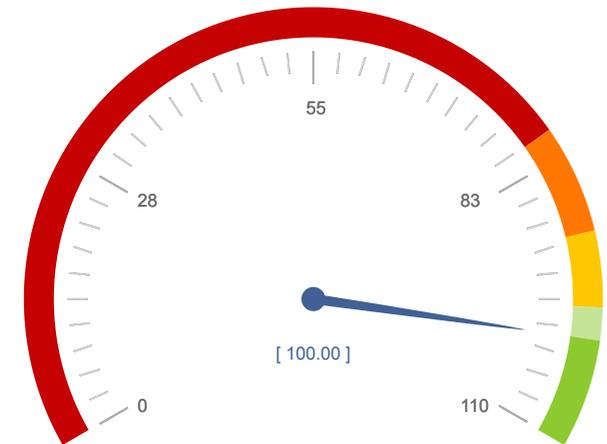


9,78  
7,50

3. Servicio de apoyo y asistencia a proyectos de inversión (S27). El plazo medio de la UNAI para responder las solicitudes de las empresas aceptando o denegando su solicitud será inferior a 48 horas.

(Nº de comunicaciones mensuales de la UNAI en el plazo comprometido / Nº de comunicaciones realizadas en el mes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Nº de comunicaciones mensuales de la UNAI en el plazo comprometido	1	3	4	0	2								Σ = 10
Nº de comunicaciones realizadas en el mes	1	3	4	0	2								Σ = 10
<b>Cálculo</b>	100	100	100		100								100

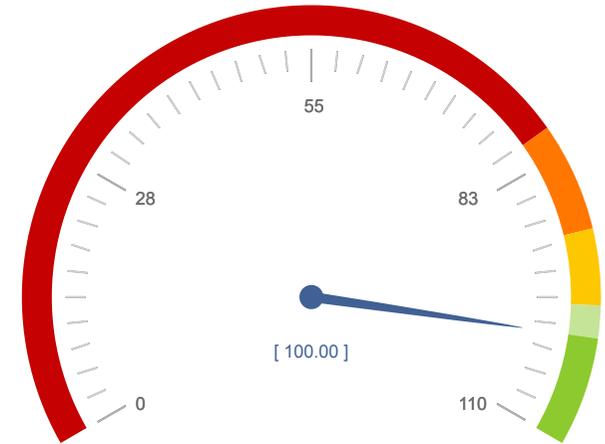


100  
100

4. Servicio de apoyo y asistencia a proyectos de inversión (S27) - UNAI, Unidad de Aceleración de Inversiones.- Ninguna solicitud de las del compromiso anterior se responderá en un plazo superior a 5 días hábiles.

**(Nº de comunicaciones realizadas mensualmente en plazo inferior o igual a 5 días / Nº de comunicaciones realizadas en el mes) X 100 = 100.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Nº de comunicaciones realizadas mensualmente en plazo inferior o igual a 5 días	1	3	4	0	2	2	3	0	3	2	1	0	Σ = 21
Nº de comunicaciones realizadas en el mes	1	3	4	0	2	2	3	0	3	2	1	0	Σ = 21
<b>Cálculo</b>	100	100	100		100	100	100		100	100	100		100

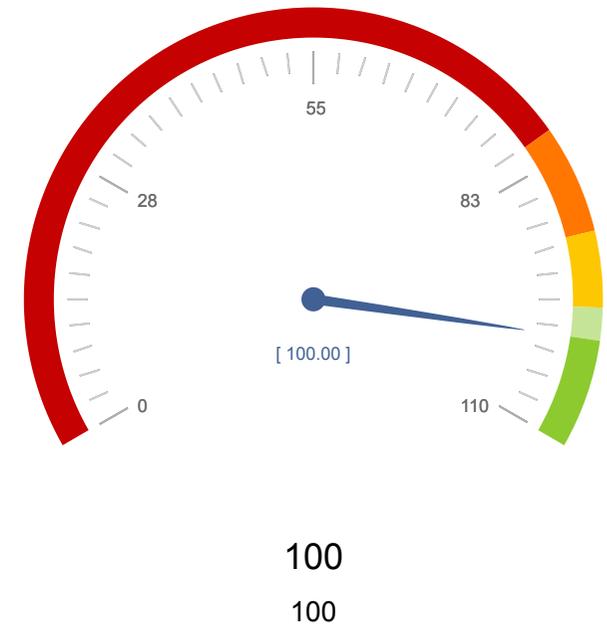


100  
100

5. Servicio de apoyo y asistencia a proyectos de inversión (S27) - UNAI, Unidad de Aceleración de Inversiones. El plazo medio de la segunda comunicación a la empresa con la hoja de ruta completa de todos los trámites CARM/Organismos que corresponden a su proyecto específico se realizará en un plazo máximo de 1 mes desde la fecha en que se reciba toda la documentación específica requerida a la empresa sobre un proyecto aceptado en la UNAI.

**(Nº de segundas comunicaciones mensuales de la UNAI en el plazo comprometido / Nº de comunicaciones realizadas en el mes) X 100 = 100.**

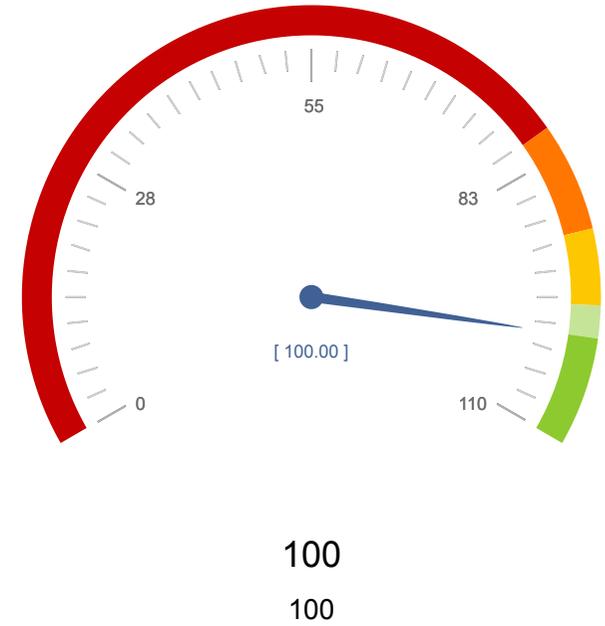
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Nº de segundas comunicaciones mensuales de la UNAI en el plazo comprometido	1	3	4	0	0	2	3	0	3	2	1	0	Σ = 19
Nº de comunicaciones realizadas en el mes	1	3	4	0	0	2	3	0	3	2	1	0	Σ = 19
<b>Cálculo</b>	100	100	100			100	100		100	100	100		100



6. Servicio de apoyo y asistencia a proyectos de inversión (S27) - UNAI, Unidad de Aceleración de Inversiones. Ninguna comunicación se realizara en plazo superior a 45 días desde la entrada de la solicitud en el INFO.

(Nº de segundas comunicaciones realizadas mensualmente en plazo inferior o igual a 45 días / Nº de comunicaciones realizadas en el mes) X 100 = 100.

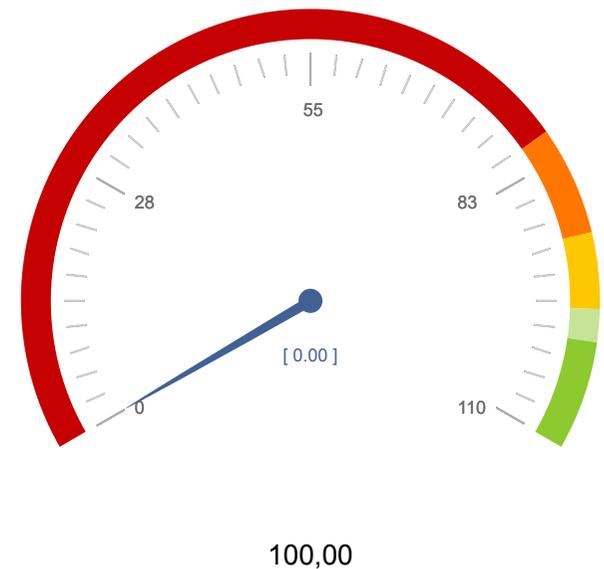
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Nº de segundas comunicaciones realizadas mensualmente en plazo inferior o igual a 45 días	1	3	4	0	0	2	3	0	3	2	1	0	Σ = 19
Nº de comunicaciones realizadas en el mes	1	3	4	0	0	2	3	0	3	2	1	0	Σ = 19
<b>Cálculo</b>	100	100	100			100	100		100	100	100		100



7. Servicio de Financiación Empresarial (S26)- Préstamos INFO: El plazo máximo de resolución será menor o igual a tres meses desde que se solicita el préstamo.

**(Nº de resoluciones realizados en el plazo comprometido / Nº total de resoluciones en el mes) X 100 = 100.**

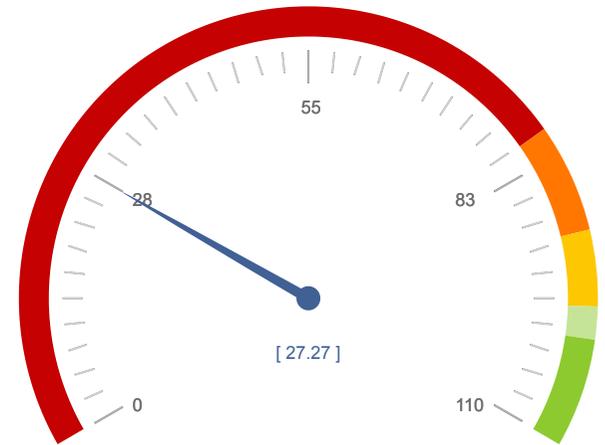
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Nº de resoluciones realizados en el plazo comprometido	<input type="text"/>	Σ = 0											
Nº total de resoluciones en el mes	<input type="text"/>	Σ = 0											
<b>Cálculo</b>													



8. Servicio de Financiación Empresarial (S26)- Líneas de Ayuda INFO: El plazo máximo del pago de la ayuda concedida una vez presentada la cuenta justificativa de la misma será inferior o igual a 40 días (máximo plazo legal FEDER de 90 días).

(Nº de órdenes de pago mensuales realizados por esta ayuda en el plazo comprometido / Nº de órdenes de pago mensuales realizadas para esta ayuda) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Nº de órdenes de pago mensuales realizados por esta ayuda en el plazo comprometido	1	0	14	1	3	7	12	2	16	37	20	16	Σ = 129
Nº de órdenes de pago mensuales realizadas para esta ayuda	10	18	110	40	46	57	46	2	29	54	40	21	Σ = 473
<b>Cálculo</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>12,73</b>	<b>2,50</b>	<b>6,52</b>	<b>12,28</b>	<b>26,09</b>	<b>100</b>	<b>55,17</b>	<b>68,52</b>	<b>50</b>	<b>76,19</b>	<b>27,27</b>

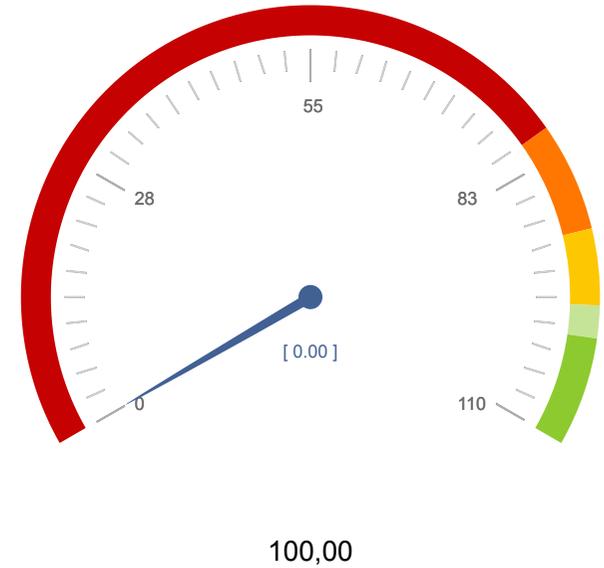


27,27  
100,00

9. Servicio de Financiación Empresarial (S26) – Préstamos INFO: El plazo máximo de resolución será menor o igual a tres meses desde que se registra la solicitud de préstamo en el INFO.

(Nº de solicitudes de préstamo resueltos en el plazo comprometido / Nº de solicitudes de préstamo resueltos) X 100 = 100.

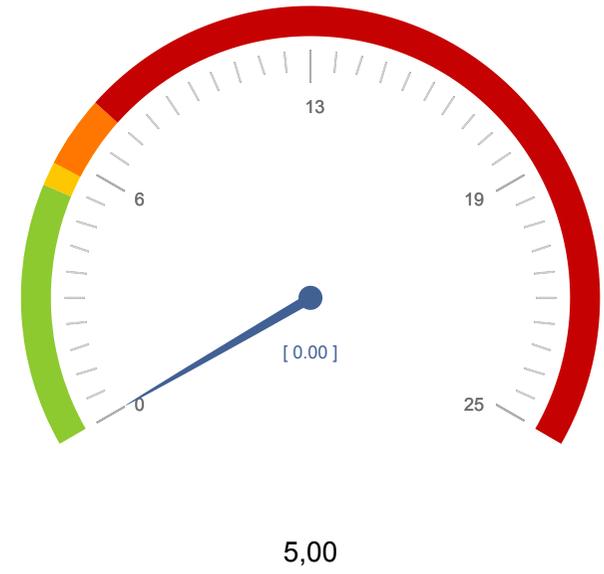
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Nº de solicitudes de préstamo resueltos en el plazo comprometido	<input type="text"/>	Σ = 0											
Nº de solicitudes de préstamo resueltos	<input type="text"/>	Σ = 0											
<b>Cálculo</b>													



10. Las quejas sobre los servicios prestados por el INFO no superarán, en cómputo anual el 5%.

(Nº de quejas presentadas sobre los servicios prestados en el mes / Nº servicios prestados en el mes) X 100  
 <= 5.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Nº de quejas presentadas sobre los servicios prestados en el mes	<input type="text"/>	Σ = 0											
Nº servicios prestados en el mes	<input type="text"/>	Σ = 0											
<b>Cálculo</b>													



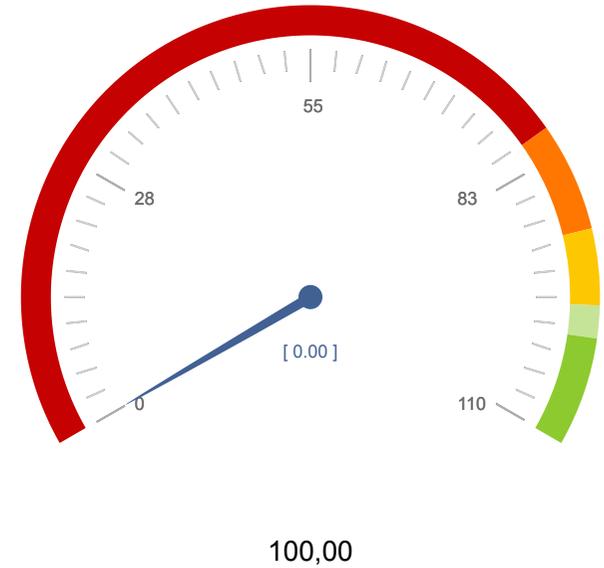
**Código**

**Den**

11. La totalidad de las quejas presentadas por los emprendedores y empresas en relación con los servicios prestados se responderán justificadamente por escrito, en un plazo inferior a 20 días hábiles, informando, en su caso, de las acciones de mejora emprendidas.

**(N° mensual de quejas contestadas en plazo igual o inferior a 20 días hábiles / N° mensual de quejas contestadas en el mes) X 100 = 100.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
N° mensual de quejas contestadas en plazo igual o inferior a 20 días hábiles	<input type="text"/>	Σ = 0											
N° mensual de quejas contestadas en el mes	<input type="text"/>	Σ = 0											
<b>Cálculo</b>													



**N° de compromisos listados: 11**

