

Carta de Servicios



Instituto de Fomento de la Región de Murcia

Carta de Servicios del Instituto de Fomento de la Región de Murcia. Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo

© Región de Murcia.
Murcia, 2016.

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	7
NORMATIVA REGULADORA	8
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	8
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO.....	9
HORARIO DE ATENCIÓN.....	10
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN.....	10
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	11

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones del Instituto de Fomento de la Región de Murcia

El Instituto de Fomento de la Región de Murcia está adscrito a la Consejería de de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo, a la que estén atribuidas las competencias en materia de fomento del desarrollo económico y en especial de la industria en la Región de Murcia, a la que corresponde establecer las directrices respecto a la planificación, la evaluación y el control de los resultados de su actividad.

Fines: Misión, Visión y Valores del Instituto de Fomento de la Región de Murcia

MISIÓN:

Corresponde al Instituto de Fomento de la Región de Murcia promocionar e impulsar el desarrollo y crecimiento económico regional así como de la competitividad, del empleo y su calidad y de la productividad de su tejido empresarial, con especial atención a las pequeñas y medianas empresas y a las empresas de economía social, mediante la articulación y ejecución de acciones que contribuyan al cumplimiento de las directrices de la planificación económica del Gobierno regional, en el marco de la política económica general.

VISIÓN:

Queremos ser la nueva administración pública de referencia para las empresas: una institución de servicio a las empresas, reconocida por el tejido empresarial y entorno social como excelente en el asesoramiento y apoyo a los emprendedores y empresas para su creación, crecimiento y consolidación.

Queremos ser la Agencia del Gobierno Regional encargada de estructurar a futuro un nuevo y más competitivo tejido empresarial en la Región.

Queremos ser la Administración más cercana a la empresa, y estar presentes en los principales puntos del territorio regional.

VALORES:

Orientación real al cliente y a su satisfacción y mejora de resultados, poniendo la agencia al servicio de los demás. Cultura de acercamiento a las empresas, detección y anticipación a sus necesidades. Compromiso y responsabilidad de prestar un rápido servicio público de calidad. Transparencia y Buen Gobierno. Austeridad y concienciación de los costes. Capacidad de innovación y creatividad al servicio del desarrollo empresarial regional. Relaciones personales basadas en profesionalidad, celeridad, humildad, respeto, compañerismo, y lealtad a la institución. Coordinación, colaboración, participación y trabajo en equipo. Búsqueda de la excelencia profesional.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR DEL INSTITUTO DE FOMENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA.

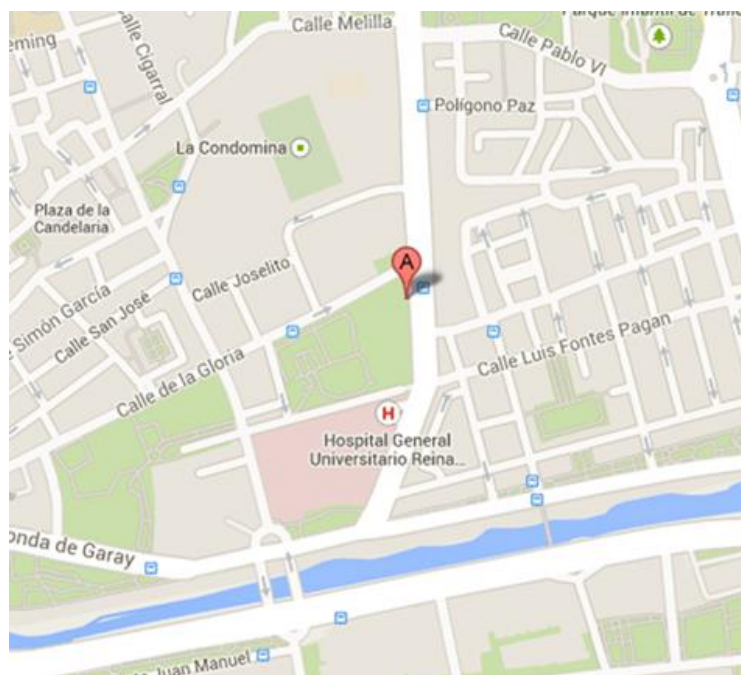
Teléfono: 968 362 800

Consejería: C. DESARROLLO ECONÓMICO, TURISMO Y EMPLEO.

Entidad adscrita: INSTITUTO DE FOMENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Unidad Organizativa: INSTITUTO DE FOMENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Plano:

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

Instituto de Fomento de la Región de Murcia

Dirección: Avda. de la Fama, 3 - 30003-MURCIA.

Teléfono: 968 362 800.

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

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

En la página web del Instituto de Fomento se encuentra permanentemente actualizada toda la información de todos los servicios que presta:

<http://www.institutofomentomurcia.es/web/portal/servicios-avanzados>

(S1) SERVICIOS DE CREACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE EMPRESAS

Servicio de Promoción de la Cultura Emprendedora y Formación: Jornadas de promoción de la figura del emprendedor, premios emprendedor del mes y emprendedor del año. Acciones formativas y fomento del espíritu emprendedor en primaria, secundaria, FP y Universidades.

Servicio de Creación de Empresas y Simplificación Empresarial: Información y asesoramiento (creación de empresas y planes de empresa, formas jurídicas, "canvas"). Tramitación telemática de empresas (PAE). Transmisión de empresas.

Servicio de Consolidación de Empresas: Aceleración de proyectos emprendedores. Promoción figura emprendedor: jornadas "networking". Actividades formativas (jornada Viernes y Emprende, programas formativos "Speed Up").

(S2) SERVICIOS DE INNOVACIÓN EMPRESARIAL

Servicio de Promoción de la Cultura de la Innovación: Talleres de sensibilización y asesoramiento (propiedad industrial, incentivos y deducciones fiscales a la I+D+i, etc.).

Servicio de Capacitación en Innovación: Capacitación empresarial en innovación y capacitación de profesionales de la innovación.

Servicio de Orientación Empresarial de la Innovación: Información y orientación (patentes, diagnósticos y planes de innovación, financiación de la I+D+i empresarial, vigilancia tecnológica, inteligencia competitiva, etc.). Diagnósticos y planes de innovación, vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, Información y orientación financiera en I+D+i.

Servicio de Impulso Innovación: Servicios de transferencia tecnológica (asesoramiento, eventos "brokerage", búsqueda de socios).

(S3) SERVICIOS PROYECTOS EUROPEOS

Servicio de Sensibilización y Cultura Positiva hacia los Programas U.E.: Visitas personalizadas promoción participación en proyectos UE.

Servicio de Capacitación Adaptada sobre Programas UE Empresariales: Talleres de capacitación sectorial sobre convocatorias específicas de Programas Europeos.

Servicio de Orientación y Acompañamiento Empresarial e Institucional: Asistencia técnica durante el ciclo de vida de un proyecto europeo. Asistencia técnica a entidades locales en políticas municipales sostenibles subvencionadas por la UE.

Servicio de Impulso a la Participación de Empresas en Programas Europeos: Servicio Hospedaje, representación y apoyo en eventos e “*infodays*” para empresas y organismos intermedios (estancias en Oficina de Bruselas, reuniones de consorcios en Bruselas).

(S4) SERVICIO DE LOGÍSTICA EMPRESARIAL E INFRAESTRUCTURAS EMPRESARIALES

Servicio de Mejorar los Procesos Logísticos en las Empresas: Jornadas y talleres de sensibilización sobre las mejoras de los procesos logísticos. Diagnósticos logísticos en empresas.

Servicio de Localización de Empresas: Plataforma de información sobre disponibilidades de parcelas industriales. Apoyo y gestión personalizada en la búsqueda y de localización de parcelas industriales adecuadas a las necesidades de la empresa.

(S5) SERVICIO DE INTERNACIONALIZACIÓN

Servicio de Promoción de la Internacionalización: Jornadas de sensibilización en internacionalización. Foro de internacionalización de la empresa. Capacitación para la internacionalización en empresas (Jornadas técnicas, Iniciación a la exportación, asesoramiento, diagnóstico, selección de mercados, jurídico internacional, bolsa de profesionales, etc.).

Servicio de Orientación para la Internacionalización: Información y asesoramiento en internacionalización (informes y diagnósticos, consultoría, encuentros con la red exterior – “Semana Mercado”).

Servicio de Impulso para la internacionalización: Oportunidades de negocio y de cooperación comercial (red Seimed) y consultoría especializada de consolidación.

Servicio de Implantación en el Exterior: Apoyo en destino y búsqueda de socios locales para proyectos de implantación en el exterior.

(S6) SERVICIO DE FINANCIACIÓN EMPRESARIAL

Servicio de Búsqueda y Captación de Financiación: Búsqueda personalizada de financiación, adecuada a cada proyecto, en fondos e incentivos financieros nacionales y regionales.

Servicio de Información y Asesoramiento: Información y asesoramiento en financiación de proyectos. Asistencia técnica y acompañamiento en financiación de proyectos. Jornadas y talleres sobre financiación.

Servicio de Capacitación en Financiación: Talleres y jornadas de capacitación a empresas y profesionales. Capacitación a profesionales. Programa de inteligencia financiera en empresas.

Servicio de Financiación Empresarial: Líneas de ayudas e Instrumentos financieros (Líneas de préstamos, Vehículos de inversión, etc...).

(S7) SERVICIOS DE APOYO Y ASISTENCIA A PROYECTOS DE INVERSIÓN

Servicio de Asistencia Técnica y Acompañamiento al Inversor en la Implantación de nuevos Proyectos Empresariales de Inversión/Reinversión: Localización empresarial para inversores, tramitación administrativa de proyectos (UNAI, Unidad de Aceleración de Inversiones), asesoramiento en financiación disponible, etc.

Servicio de consolidación y mantenimiento de Inversiones establecidas: Colaboración y coordinación de inversores establecidos. Seguimiento y apoyo a empresas implantadas, estímulo de reinversión y adhesiones al club de inversores y empresas tractoras (Club Investor-Café).

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director del Instituto de Fomento de la Región de Murcia, 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	<i>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.</i>	<i>(Nº de encuestas publicadas anualmente / Nº de encuestas realizadas) x 100 = 100.</i>
2	<i>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</i>	<i>La valoración media de los usuarios de los servicios del INFO encuestados será => 7,5 sobre 10.</i>
3	<i>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.</i>	<i>(Nº de comunicaciones mensuales de la UNAI en el plazo comprometido / Nº de comunicaciones realizadas en el mes) X 100 = 100.</i>
4	<i>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.</i>	<i>(Nº de comunicaciones realizadas mensualmente en plazo inferior o igual a 5 días / Nº de comunicaciones realizadas en el mes) X 100 = 100.</i>
5	<i>Servicio de apoyo y asistencia a proyectos de inversión (S27) - UNAI, Unidad de Aceleración de Inversiones. El plazo medio de la segunda</i>	<i>(Nº de segundas comunicaciones mensuales de la UNAI en el plazo comprometido / Nº de comunicaciones realizadas en el mes) X 100 = 100.</i>

	<i>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.</i>	
6	<i>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.</i>	<i>(Nº de segundas comunicaciones realizadas mensualmente en plazo inferior o igual a 45 días / Nº de comunicaciones realizadas en el mes) X 100 = 100.</i>
7	<i>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.</i>	<i>(Nº de resoluciones realizados en el plazo comprometido / Nº total de resoluciones en el mes) X 100 = 100.</i>
8	<i>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).</i>	<i>(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.</i>
9	<i>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.</i>	<i>(Nº de solicitudes de préstamo resueltos en el plazo comprometido / Nº de solicitudes de préstamo resueltos) X 100 = 100.</i>
10	<i>Las quejas sobre los servicios prestados por el INFO no superarán, en cómputo anual el 5%.</i>	<i>(Nº de quejas presentadas sobre los servicios prestados en el mes / Nº servicios prestados en el mes) X 100 <= 5.</i>
11	<i>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.</i>	<i>(Nº mensual de quejas contestadas en plazo igual o inferior a 20 días hábiles / Nº mensual de quejas contestadas en el mes) X 100 = 100.</i>

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el Instituto de Fomento de la Región de Murcia, 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, (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sea de ámbito autonómico o estatal.

NORMATIVA REGULADORA**Normativa Autonómica:**

- Ley 9/2006, de 23 de noviembre, del Instituto de Fomento de la Región de Murcia.
- Ley 7/2005, de 18 de noviembre, de Subvenciones de la Comunidad autónoma de la Región de Murcia.
- Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia. (BORM núm. 301 SUP.11 de 30 de Diciembre de 2004 y BOE núm. 202 de 24 de Agosto de 2005).
- 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 (BORM 30 de diciembre de 2004).
- Ley 5/2013, de 8 de julio, de apoyo a los emprendedores y a la competitividad e internacionalización de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la Región de Murcia.
- Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de transparencia y participación ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Ordenes por las que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de subvenciones, Decretos de concesión directa de subvenciones y Acuerdos del Consejo de Dirección del INFO, publicados en el B.O.R.M.

Normativa Estatal:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común
- Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia. (BOE núm. 146 de 19 de Junio de 1982 y BORM de 18 de Junio de 1982)
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones
- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la ley General de Subvenciones.
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. (BOE Nº: 75, de 29 de Marzo de 1995)

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director del Instituto de Fomento de la Región de Murcia, 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 susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal del Instituto de Fomento de la Región de Murcia 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 ininterrumpidamente a lo largo del año. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Director/a del Instituto de Fomento de la Región de Murcia, comunicará a la Inspección General de Servicios, el 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 el Registro General del Instituto de Fomento de la Región de Murcia.

TELEFÓNICA: Teléfono 968362800 del Instituto de Fomento de la Región de Murcia, o en cualquier caso al Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región.

TELEMÁTICA: En el Registro electrónico del INFO, creado mediante la Resolución del Presidente del Instituto de Fomento de la Región de Murcia de 30 de enero de 2007, publicada en el BORM, nº 36 de 13 de febrero de 2007, en la dirección de Internet: www.institutofomentomurcia.es/infodirecto.

En la Sede electrónica del INFO, para las consultas y sugerencias, a través de la cuenta de correo: buzonquejasysugerencias@info.carm.es.

En los supuestos de formular quejas, éstas deberán cumplimentarse en el formulario de instancia básica (accesible a través del Portal de Administración Electrónica INFO-Directo,

en el enlace "Formularios para presentar en Registro Electrónico") y presentar dicho formulario firmado digitalmente, en el Registro Electrónico del INFO

ESCRITA: Ante cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal. Avda. de la Fama, 3 – 30003 Murcia.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención presencial, en Avda. de la Fama, 3 – 30003 Murcia, será el siguiente:

-Del 1 de enero al 31 de mayo y del 1 de octubre al 31 de diciembre: de 9:00 hasta 14:00 y de 16:30 hasta 19:00.

-Del 1 de junio al 30 de septiembre: de 9:00 hasta 14:00.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Los canales corporativos de comunicación con el ciudadano y las empresas son:

TELEFÓNICO:

El teléfono gratuito de consultas sobre servicios del INFO: 900.700.706

Los teléfonos de la centralita del INFO: 968.362.800 ó 968.362.821

PRESENCIAL:

Las direcciones de las sedes del INFO:

En Murcia:

Avda. de la Fama, 3, 30.003- MURCIA.-

Tfno. 968.362.800.

Parque Científico Murcia: Entrada Norte Universidad, 30100 Espinardo,

Tfno: 968.277.838.

En Cartagena:

C/Luxemburgo (CEEIC) P.I. Cabezo Beaza, Cartagena

Tfno: 968.508.808.

En Bruselas:

Avenue des Arts, 3-4-5, 8º Bruxells Bélgica

Tfno: 00.32.22.233.348.

TELEMÁTICO:

La SEDE ELECTRÓNICA del INFO:

<https://sede.institutofomentomurcia.es/web/portal/sedeelectronica>

La SEDE ELECTRÓNICA del INFO creada mediante Resolución de su Presidente de fecha 12 de febrero de 2010, (B.O.R.M. nº 41 de 19 de febrero de 2010) en cumplimiento a lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios

Públicos, recoge un catálogo de trámites, servicios, y procedimientos que podrán realizar los ciudadanos por medios electrónicos.

El portal corporativo del INFO: <http://institutofomentomurcia.es>

Los portales temáticos específicos: cuyos enlaces figuran en el portal corporativo del INFO.

El blog del INFO: <http://www.elblogdelinfo.com>

El portal corporativo para todos los trámites electrónicos en los servicios de ayudas: <http://www.institutofomentomurcia.es/infodirecto>

Boletín INFO (semanal): <http://www.institutofomentomurcia.es/web/portal/boletin-info>

En Redes Sociales:

Perfil de INFO en Facebook: <http://www.facebook.com/pages/Instituto-de-Fomento-de-la-Region-de-Murcia/174288619274343>

Perfil de Twitter del INFO: http://twitter.com/@rsinfo_INFO

Perfil del INFO en LinkedIn: <http://www.linkedin.com/company/instituto-de-fomento-de-la-region-de-murcia>

Perfil del INFO en Google+:

<https://plus.google.com/u/0/b/108882901500340499634/+infomurcia/posts>

Canal YouTube INFO: <https://www.youtube.com/user/infomurcia>

Aplicaciones para dispositivos móviles: Disponible la app móvil del INFO para iPhone y Android

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

AUTOBUSES:

Se pueden consultar las líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

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

