

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Hacienda

**7284 Resolución de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia.**

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 entidad pública empresarial adscrita a la Consejería competente en materia de hacienda, Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia, ha elaborado el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con 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 de la entidad pública empresarial Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 7 del Decreto 50/2018, de 20 de abril, se establecieron los Órganos Directivos de la Consejería de 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 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

**Resuelvo:**

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.-** El Órgano responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será el 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 el Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia, 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>

Murcia, 26 de noviembre de 2018.—La Directora General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Carmen María Zamora Párraga.



Región de Murcia  
Consejería de Hacienda  
Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios

ANEXO



Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia

# Carta de Servicios



## Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia



© Región de Murcia.  
Murcia, 2018.

## CONTENIDOS

CONTENIDOS.....	4
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	4
SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....	6
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN .....	7
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS .....	8
NORMATIVA REGULADORA .....	8
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS .....	9
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO .....	10
HORARIO DE ATENCIÓN.....	10
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN .....	10
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	11

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

### Naturaleza y funciones del ICREF

El Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia es una entidad pública empresarial adscrita a la consejería competente en materia de hacienda, cuyos fines son los siguientes:

- Procurar financiación para llevar a cabo la política de crédito público de la Administración General de la Región de Murcia.
- Llevar a cabo la gestión financiera del endeudamiento y, en su caso, de la tesorería de la Administración General de la Región de Murcia y de su Sector Público.
- Ejercer las competencias de la Administración General de la Región de Murcia sobre el sistema financiero.
- Facilitar la financiación de la construcción y explotación de infraestructuras públicas mediante fórmulas de colaboración público- privada.

El ICREF se constituye como un órgano ágil con autonomía, especialización y orientado al mercado con unas reglas de funcionamiento flexibles, que le permitan adaptarse rápidamente a los cambios en las necesidades del tejido productivo murciano.

### Fines: Misión, Visión y Valores del ICREF

#### Misión:

Corresponde al ICREF ser el principal instrumento de la política financiera del Gobierno de la Región de Murcia en el marco de los acuerdos suscritos en materia de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, y aportar a las empresas regionales las mejores soluciones de financiación para estimular el desarrollo económico, generando confianza y nuevas oportunidades de negocio y empleo.

**Visión:**

El ICREF pretende en un futuro:

- Alcanzar un liderazgo más activo en el desarrollo de estrategias enfocadas a mejorar el acceso a la financiación de las empresas asentadas en la Región de Murcia que permita elevar el nivel de empleo y la competitividad.
- Maximizar la gestión responsable de los activos y pasivos financieros de la Administración General de la Región de Murcia, con el fin de consolidar el equilibrio y la sostenibilidad de las finanzas públicas a largo plazo.
- Consolidarse como una potente herramienta del gobierno regional en el asesoramiento financiero, generando confianza, bajo un enfoque de rendimiento/costo versus riesgo, prioritariamente orientado a mantener y gestionar reservas de liquidez suficientes para enfrentar eventuales situaciones de inestabilidad y a financiar los proyectos de alta prioridad e interés estratégico para la Región.

**Valores:**

Los valores del ICREF, cualidades que lo identifican, inspiran y motivan a sus empleados y conforman la cultura organizacional de esta entidad, que es la base de todas las actuaciones y decisiones de la misma, son los siguientes: Profesionalidad, especialización, calidad, eficacia, eficiencia, honestidad, tolerancia, equidad, lealtad, cercanía, amabilidad en el trato, creatividad y positividad ante los retos, confianza en nuestros clientes y en nosotros mismos, autocrítica, prudencia (minimización de los riesgos asumidos) y transparencia.

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

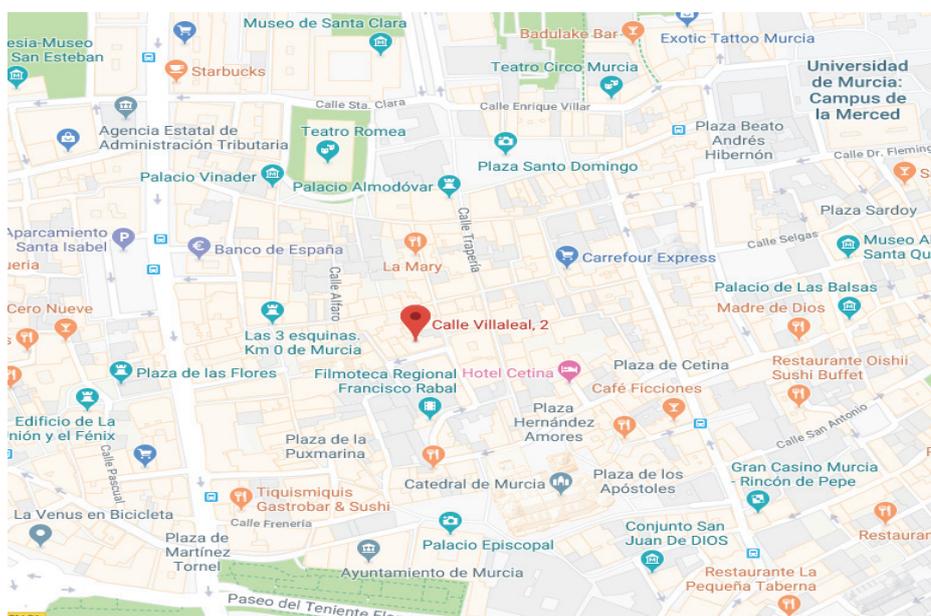
Nombre del responsable: DIRECTOR DEL INSTITUTO DE CRÉDITO Y FINANZAS

Teléfono: 968 362 644

Consejería. HACIENDA.

Unidad organizativa: INSTITUTO DE CRÉDITO Y FINANZAS DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Plano:



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

Nombre: Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia.

Dirección: C/ Villaleal, nº 2, 1ª planta, 30001 Murcia.

Teléfono: 968 375 325 / 968 357 323

Correo electrónico: info@icrefrm.es

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

### SERVICIOS QUE SE PRESTAN

1. Servicios relacionados con la concesión de financiación a favor del sector privado regional o a proyectos e inversiones privadas en la Región de Murcia.
  - 1.1. Anticipo de subvenciones a favor del sector privado regional.
  - 1.2. Conceder préstamos para cubrir necesidades de capital circulante necesario para la actividad al sector privado regional.
  - 1.3. Conceder préstamos para financiar inversiones productivas a favor del sector privado regional o a proyectos e inversiones en la Región de Murcia.
2. Servicios relacionados con la formalización de acuerdos con entidades financieras destinados a financiar proyectos e inversiones del sector privado regional, y con el seguimiento de las operaciones formalizadas con dichos fondos para comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos.
  - 2.1. Formalizar acuerdos con entidades financieras destinados a anticipar subvenciones a favor del sector privado regional.
  - 2.2. Formalizar acuerdos con entidades financieras destinados a financiar proyectos e inversiones del sector privado regional.
  - 2.3. Formalizar acuerdos con sociedades de garantía recíproca destinados a financiar proyectos e inversiones del sector privado regional.
  - 2.4. Formalizar acuerdos con entidades financieras destinados a financiar el desarrollo de proyectos e inversiones en régimen de colaboración público privada.
3. Ejercer las competencias de la Administración Pública de la Región de Murcia sobre el sistema financiero.
  - 3.1 Aprobación o modificación de estatutos sociales de fundaciones de obra benéfico-social (2293).
  - 3.2 Autorización relativa a la modificación de estatutos sociales y otras actuaciones de control de cooperativas de crédito (1611).
  - 3.3 Remisión de las cuentas anuales y el plan de actuación de fundaciones de OBS o que procedan de la transformación de cajas de ahorros y otras actuaciones de control en materia de obra benéfico social (2260).

**COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN**

La Instituto de Crédito y Finanzas 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:

**S1. Conceder financiación a favor del sector privado regional o a proyectos e inversiones privadas en la Región de Murcia.**

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	Al menos el 80% de los ciudadanos que solicitan información se consideran satisfechos o muy satisfechos con la utilidad de la misma.	(Nº de usuarios que solicitan información y se consideran satisfechos o muy satisfechos con la utilidad de la misma / Número total de solicitantes de información) X 100 >= 80 (*)
<b>2</b>	Al menos el 80% de los ciudadanos que solicitan información consideran satisfactorio o muy satisfactorio el grado de profesionalidad del personal del ICREF.	(Nº de usuarios que solicitan información y se consideran satisfechos o muy satisfechos con el grado de profesionalidad del personal del ICREF / Número total de solicitantes de información) X 100 >= 80 (*)
<b>3</b>	El tiempo medio de respuesta a los requerimientos de información acerca de las vías de financiación disponibles no superará los 3 días en el 80% de los casos y los 5 días en el 100%.	(Número de casos en el que el tiempo medio de respuesta a los requerimientos de información no superará los tres días / Numero mensual de requerimientos ) X 100 = 80  (Número de casos en el que el tiempo medio de respuesta a los requerimientos de información no superará los cinco días / Numero mensual de requerimientos ) X 100 = 100
<b>4</b>	Se verificará el cumplimiento de los requisitos en un plazo no superior a dos días hábiles una vez recibida toda la documentación necesaria, en el 90% de los casos y los 5 días hábiles en el 100%.	(Número de casos mensuales en los que el tiempo en días hábiles que transcurre desde que se recibe la documentación hasta que se finaliza el análisis será inferior a dos días / Número total de casos mensuales) X 100 = 90  (Número de casos mensuales en los que el tiempo en días hábiles que transcurre desde que se recibe la documentación hasta que se finaliza el análisis será inferior a cinco días / Número total de casos mensuales) X 100 = 100
<b>5</b>	Al menos un 80% de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos con el producto financiero formalizado.	(Nº de usuarios que están satisfechos o muy satisfechos con el producto financiero formalizado / Número total de usuarios de producto financiero formalizado) X 100 >= 80 (*)

**S2. Formalizar acuerdos con entidades financieras destinados a financiar proyectos e inversiones del sector privado regional, y hacer un seguimiento de las operaciones formalizadas con dichos fondos para comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos.**

<b>6</b>	Se verificará el cumplimiento de los requisitos en un plazo máximo de 2 días hábiles desde que se recibe la documentación, en el 90 % de los casos y de 5 días hábiles en el 100%.	(Número de casos mensuales en los que el tiempo en días hábiles que transcurre como máximo desde que se recibe la documentación hasta que se concluye el análisis es de dos días / Número total de casos anuales) X 100 = 90  (Número de casos mensuales en los que el tiempo en días hábiles que transcurre como máximo desde que se recibe la documentación hasta que se concluye el análisis es de cinco días / Número total de casos anuales) X 100 = 100
----------	--	---

7

Se resolverán las dudas que planteen los interesados se resolverán en un plazo máximo de 3 días hábiles en el 90% de los casos y de 5 hábiles en el 100%.

$(\text{Número de casos mensuales en los que el tiempo máximo en días hábiles que transcurre desde que se plantea la duda hasta que se resuelve es de 3 días} / \text{Número total de casos anuales}) \times 100 = 90$

$(\text{Número de casos mensuales en los que el tiempo máximo en días hábiles que transcurre desde que se plantea la duda hasta que se resuelve es de 5 días} / \text{Número total de casos anuales}) \times 100 = 100$

8

Se ejecutará anualmente al menos el 80% de los fondos disponibles.

$(\text{Fondos ejecutados anualmente} / \text{Fondos totales disponibles}) \times 100 \geq 80$

### S3. Ejercer las competencias de la Administración General de la Región de Murcia sobre el sistema financiero.

9

El expediente administrativo se resolverá en un plazo inferior a 2 meses y medio en el 95% de los casos anuales e inferior a 3 meses en el 100%.

$(\text{Número de casos anuales en los que el tiempo transcurrido entre la recepción de la documentación y la emisión de la resolución será inferior de dos meses y medio} / \text{Número total de casos anuales}) \times 100 = 95$

$(\text{Número de casos anuales en los que el tiempo transcurrido entre la recepción de la documentación y la emisión de la resolución será inferior a tres meses} / \text{Número total de casos anuales}) \times 100 = 100$

(\*) Encuesta elaborada por el ICREF y enviada al 100% de los usuarios.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

- Los recogidos en el artículo 53 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#).
- 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

- Ley 11/2007, de 27 de diciembre, de Medidas Tributarias en materia de Tributos Ceditos y Tributos Propios (Disposición adicional quinta, relativas a la creación del ICREF).
- Decreto nº 133/2009, de 15 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia.
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.
- Real Decreto-ley 17/2014, de 26 de diciembre, de medidas de sostenibilidad financiera de las comunidades autónomas y entidades locales y otras de carácter económico
- Resto de normativa estatal en materia de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

- Leyes anuales de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- 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 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.
- Legislación civil y mercantil: Código Civil, Código de Comercio.
- Ley 3/1998, de 1 de julio, de Cajas de Ahorros de la Región de Murcia
- Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias.
- Decreto nº 166/2003, de 3 de octubre, por el que se regula la obra benéfico-social de las cajas de ahorros que operen en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- Ley 8/2006, de 16 de noviembre, de Sociedades Cooperativas de la Región de Murcia
- Ley 13/1989, de 16 de mayo, de Cooperativas de Crédito
- Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito
- Real Decreto 136/2002, de 1 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Sociedades Cooperativas
- Real Decreto 84/1993, de 22 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras.
- Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones.
- Real Decreto 1337/2005, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de fundaciones de competencia estatal.
- Real Decreto 1611/2007, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de fundaciones de competencia estatal.

## 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 Crédito y Finanzas 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 la misma, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal del ICREF 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 del ICREF, 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 oficinas del Instituto de Crédito y Finanzas.

**TELEFÓNICA:** Teléfonos 968 375 325 / 968 357 323 del ICREF 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 nuestro buzón de quejas y sugerencias <http://www.icrefrm.es/buzon.jsp>

### ESCRITA:

- Ante cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (ventanilla única).
- Por correo postal a C/ Villaleal, nº 2, 1ª planta, 30001 Murcia.
- Por correo electrónico: [info@icrefrm.es](mailto:info@icrefrm.es)

## HORARIO DE ATENCIÓN

De lunes a viernes de 9:00 a 14:30 h.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación:

**PRESENCIAL:** En las oficinas del Instituto de Crédito y Finanzas.

**TELEFÓNICA:** Teléfonos 968 375 325 / 968 357 323 del ICREF 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:

- Se pueden realizar los trámites necesarios en la sede electrónica:  
<https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=11&IDTIPO=180>
- Se puede obtener toda la información necesaria en nuestro portal corporativo:  
<http://www.icrefrm.es/>

#### ESCRITA:

- Ante cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (ventanilla única).
- Por correo postal a C/ Villaleal, nº 2, 1ª planta, 30001 Murcia.
- Por correo electrónico: [info@icrefrm.es](mailto:info@icrefrm.es)

#### OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

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