

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones de la Fundación Integra

La Fundación Integra fue creada en 1998 e impulsada por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para la implantación regional de la Sociedad de la Información.

La Fundación Integra tiene consideración de fundación del Sector Público Regional y sus presupuestos se integran en los Presupuestos Anuales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La Fundación Integra está adscrita a la consejería con competencias en Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, actualmente la Consejería de Presidencia y Hacienda. Su consejero titular ostenta asimismo el cargo de Presidente de la Fundación.

Objetivos y fines de la Fundación Integra

Los objetivos y fines de la fundación son:

- Identificar proyectos de interés para la integración de la Región de Murcia en la sociedad de la información, realizando estudios específicos para su aplicación práctica.
- Promover el acceso generalizado de la ciudadanía a las oportunidades y ventajas de la sociedad de la información con vistas a generar empleo y mejorar el nivel de vida existente en la Región.
- Fomentar el desarrollo de la sociedad de la información mediante el apoyo de aplicaciones multimedia y servicios telemáticos y audiovisuales dentro de la Región, con empleo de las redes avanzadas de información y telecomunicación.
- Estimular la cooperación entre los sectores público y privado, las organizaciones sociales y las zonas rurales y urbanas con el fin de identificar la necesidad de nuevas aplicaciones o servicios y asesorar su viabilidad económica en atención a las necesidades del usuario y demanda de mercado.
- Promover un mayor conocimiento del potencial de nuevas aplicaciones y servicios, garantizando que reflejan el equilibrio entre competitividad económica y necesidades sociales en la medida en que contribuyen a incrementar el empleo, mejorar el nivel de vida y el desarrollo de la Región.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GERENTE DE LA FUNDACIÓN INTEGRA

Consejería de adscripción: PRESIDENCIA Y HACIENDA.

Entidad adscrita, Unidad Organizativa: FUNDACIÓN INTEGRA

Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

Fundación Integra

Dirección: C/ Manresa , 5, Entlo dcha. 30.004-MURCIA

Teléfono: 968 355161

Web: www.f-integra.org

Información actualizada de los servicios que presta:

<https://www.f-integra.org/transparencia/servicios-publicos>

Descripción de los servicios públicos prestados

La Fundación Integra no presta servicios administrativos ni servicios públicos entendidos como tales en el ámbito de aplicación de la 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, si bien, a efectos de transparencia en las relaciones con los ciudadanos y la sociedad, se pueden consultar las actividades que desarrolla anualmente junto con los indicadores de seguimiento de las mismas en **los informes del Contrato Programa** que suscribe cada año con la consejería de adscripción.

Estos informes de Contrato Programa incorporan también los resultados de las encuestas de satisfacción anuales realizadas a los usuarios en las principales actividades

Así mismo, todas las consultas, quejas y sugerencias recibidas por correo electrónico sobre estas actividades se responden también por el mismo medio.

Los servicios relacionados con las actividades desarrolladas, y que generalmente reciben fondos europeos FEDER, podrían clasificarse como sigue:

(S1) SERVICIOS A LA CIUDADANÍA*.

Servicio de Alfabetización Digital: Foros sobre TIC, talleres presenciales y demostraciones tecnológicas.

Servicio de Formación online: Cursos online sobre las TIC en la plataforma regional Form@carm gestionada por la fundación.

Servicio de Patrimonio Digital: Generación de contenidos digitales multimedia relacionados con el patrimonio regional. Publicación en la web específica.

(* La Fundación Integra no tramita ni concede subvenciones de ningún tipo

(S2) SERVICIOS A EMPRENDEDORES DIGITALES*

Servicio de Formación y Fomento del Emprendimiento Digital:

- Foros, talleres presenciales y webinars sobre las diversas facetas del negocio electrónico y el emprendimiento digital.
- Cursos específicos sobre Emprendimiento Digital para la plataforma regional Form@carm gestionada por la fundación.

(* La Fundación Integra no tramita ni concede subvenciones de ningún tipo

(S3) SERVICIOS INSTITUCIONALES*

Servicio de infraestructura CTnet: Red de telecomunicaciones regional de entidades de I+D+i

Servicios telemáticos asociados CTnet:

- Plataforma CRM y REPLAY de retransmisiones multimedia.
- Plataforma regional de Datos Abiertos

(*) La Fundación Integra no tramita ni concede subvenciones de ningún tipo

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director Gerente de la Fundación Integra se compromete a que las actividades y servicios reseñados se desarrollen con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos y sus respectivos indicadores de evaluación:

Compromiso

Indicador

1 En las encuestas/estudios de satisfacción de las actividades que realice la Fundación Integra se compromete a incluir los principales resultados de las mismas en los informes anuales de su actividad (informes Contrato Programa)

(Nº de encuestas, resultados publicados anualmente / Nº de encuestas realizadas) x 100 = 100.

2 En las encuestas/estudios de satisfacción de las actividades que realice la Fundación Integra se compromete que la valoración de la satisfacción global de los encuestados será “positiva o muy positiva” para más del 75% de los encuestados o bien si la valoración se hace en una escala del 0 al 10 el resultado total será igual o superior a 7,5.

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

3 Servicio de quejas, sugerencias o consultas genéricas sobre actividad de la Fundación Integra al correo integra@f-integra.org. El plazo máximo para responder por correo electrónico será inferior a 48 horas laborables

(Nº de consultas atendidas dentro del plazo comprometido / Nº de consultas totales al año) X 100 = 100.

4 Servicio de consultas sobre contrataciones de la Fundación Integra al correo contrataciones@f-integra.org o consultas realizadas directamente en la Plataforma de Contratos del Sector Público. El plazo máximo para responder las consultas será inferior a 48 horas laborables

(Nº de consultas atendidas dentro del plazo comprometido / Nº de consultas totales al año) X 100 = 100.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Fundación Integra, órgano responsable de esta Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

- Los recogidos en la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de transparencia y participación ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

- 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 12/2014, de 16 de diciembre, de transparencia y participación ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director Gerente de la Fundación Integra

Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el Director Gerente, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Al objeto de garantizar dicho cumplimiento el Director Gerente comunicará a la Inspección General de Servicios anualmente y en el primer trimestre de cada año, el resultado de la evaluación efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como el establecimiento, 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 los locales de la Fundación Integra.

TELEFÓNICA: Teléfono 968355161 de la Fundación.

TELEMÁTICA: Enviando correo electrónico a: integra@f-integra.org.

Cualquier queja o sugerencia formulada deberá incluir en el asunto y en el texto del correo identificación suficiente y veraz del usuario que emite la queja, así como concreción de la misma.

ESCRITA: En los locales de la Fundación Integra.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención presencial, en la sede de la Fundación Integra durante todo el año, excepto el mes de agosto, al menos será el siguiente:

- De 9:00 hasta 14:00.

El horario de atención telefónica durante todo el año, excepto el mes de agosto, al menos será el siguiente:

- De 8:30 hasta 14:30

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Los canales corporativos de comunicación con el ciudadano, empresas e instituciones son:

TELEFÓNICO:

El teléfono de la centralita de la Fundación Integra: 968 355161

PRESENCIAL:

Sede de la Fundación Integra: C/Manresa 5 Entlo dcha 30.004 MURCIA

TELEMÁTICO:

El portal corporativo de la Fundación Integra es www.f-integra.org

Los portales temáticos específicos figuran en el portal corporativo.

Redes Sociales, Twitter: <https://twitter.com/FIntegraRM>

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> 