



---

# CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DEL INSTITUTO DE FOMENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA

---

[www.institutofomentomurcia.es](http://www.institutofomentomurcia.es)

# CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DEL INSTITUTO DE FOMENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA

## 1. LÍDERES EN EXCELENCIA CORPORATIVA EN EL SECTOR PÚBLICO

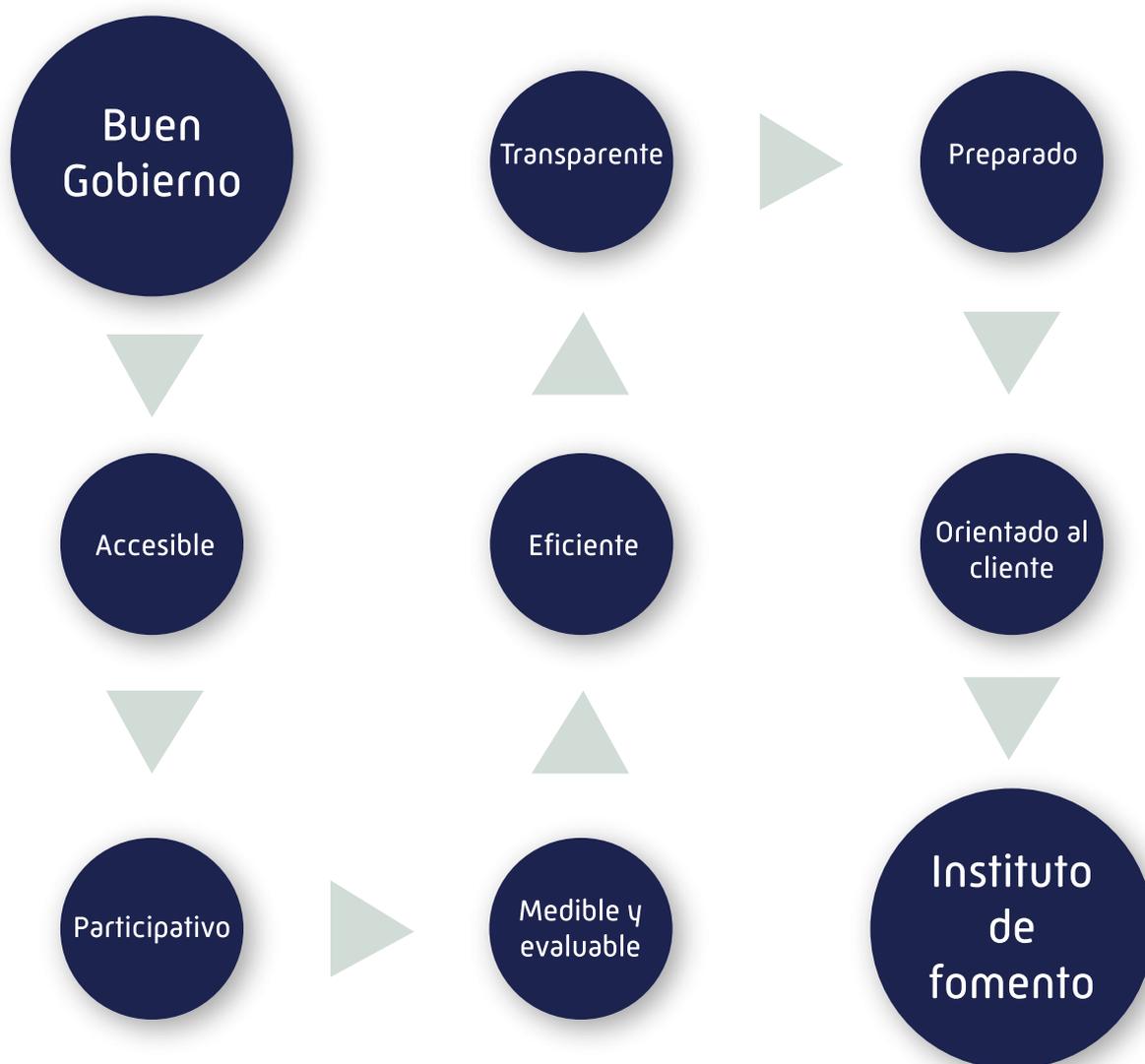
El **Instituto de Fomento de la Región de Murcia** ha estado siempre en vanguardia de todos los procesos de excelencia corporativa en el sector público. Fue la primera entidad pública española en certificarse en Conciliación de la Vida Familiar y Laboral; es una de las primeras agencias de desarrollo regional en implantar un sistema de gestión por control de costes y proyectos; su red de promotores de negocios en el exterior obtuvo la certificación ISO 9001:2000. El INFO ostenta la Presidencia y Secretaría General de la Asociación Española de Agencias de Desarrollo Regional y la Vicepresidencia de EURADA; somos en España desde 2012, Oficina de Contacto para el Sector Privado del Banco Mundial.

## 2. EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO: UN NUEVO RETO PARA LA ORGANIZACIÓN

El Código de Buen Gobierno del Instituto de Fomento de la Región de Murcia es un paso más – de capital importancia y alcance – del compromiso de esta organización con la excelencia en el servicio público, y supone ir más allá de la exigencia legal y reglamentaria de lo que debe cumplir un organismo público que busca la eficiencia, la orientación al cliente, y el mayor rendimiento social y económico de las competencias y funciones que tiene atribuidas.

### 3. PRINCIPIOS DE BUEN GOBIERNO

1. Transparencia, Accesibilidad y Participación.
2. Orientación a la satisfacción del cliente
3. Orientación a la eficiencia, evaluable y medible.
4. Con capital humano comprometido con el Buen Gobierno



## 4. NATURALEZA DE LAS MEDIDAS

Las 38 medidas que componen el primer paquete de acciones de Buen Gobierno del Instituto de Fomento contemplan diferentes aspectos y objetivos:

- Medidas relacionadas con la **transparencia de sus directivos y de la gestión del INFO**, mediante la publicación y acceso on line a información corporativa.
- Medidas relacionadas con las **plataformas de Gobierno Abierto**, para facilitar la participación social en el diseño y corrección de las políticas.
- Medidas relacionadas con una **estrategia digital favorecedora de la interactividad con la empresa y los empresarios**.
- Medidas destinadas a **hacer real el principio de orientación al cliente y su satisfacción**, como corresponde a un servicio público de calidad.
- Medidas destinadas a **optimizar la gestión interna**, para hacerla más eficiente, y asegurar el empleo adecuado de los recursos que el contribuyente pone en manos del INFO.
- Y medidas relacionadas con el **capital humano**, con las personas que forman la organización INFO, comprometidas con este Código de Buen Gobierno.

## INFO: TRANSPARENTE, ACCESIBLE, PARTICIPATIVO

1. Acceso on line a la agenda diaria de trabajo del Presidente y del Director del INFO. Acceso on line al salario del Presidente y Director.
2. Acceso on line a Curriculum de directivos. Acceso on line al mapa profesional del INFO.
3. Acceso on line al directorio nominal de plantilla, funciones y responsabilidades de todo el personal.
4. Acceso on line al inventario del Instituto de Fomento, a la estrategia general de la organización y a la ejecución presupuestaria trimestral del Instituto.
5. Publicación de indicadores de absentismo.
6. Recopilación y publicación Anual, de las opiniones críticas y positivas respecto a la gestión del INFO, formuladas a través de los sistemas de Gobierno Abierto.
7. Acceso on line a la Memoria Anual de Actividades y comparativa con los objetivos planificados.
8. Plataforma online de Gobierno Abierto, dirigida a enriquecer la actividad del INFO, mediante la participación social y de los grupos de interés.
9. Acceso on line en la Plataforma de Gobierno Abierto, de todas las preguntas y respuestas parlamentarias relativas a la actividad del INFO.
10. Toda la información no limitada por la Ley de Protección de Datos, esta a disposición de los usuarios en la plataforma de Gobierno Abierto.
11. Estrategia digital basada en la presencia proactiva y la participación en las redes sociales. Con responsable de la comunidad.
12. Presencia mensual de Director del INFO y directivos en chat, para responder a preguntas de los clientes y grupos de interés.
13. Compromiso para contrastar previamente con los grupos de interés las principales iniciativas y programas del INFO. Sea o no exigible por las leyes y reglamentos.
14. Ampliación de este Código a las empresas públicas pertenecientes en su totalidad, o participadas por el INFO, en los términos que le sean de aplicación.

## INFO: ORIENTADO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

15. Toda actuación, producto, comunicación o servicio del INFO está orientado a la satisfacción del cliente y no a la mera ejecución de competencias atribuidas.
16. Los programas INFO se diseñan y se adaptan a los perfiles de empresa. No son las empresas las que se adaptan a los programas INFO.
17. Servicios de atención al público adaptados a los horarios empresariales. Servicios disponibles en Inglés, Francés.
18. Compromiso de respuesta a demandas de información y participación sobre la actividad del INFO. Tiempo acotado: entre 24 y 72 horas en días hábiles. Proporcionado de forma telemática o con cita previa. Contenido satisfactorio: con evaluación posterior de la satisfacción del cliente.
19. Sencillez, claridad y simplificación en el lenguaje técnico y corporativo utilizado.
20. Generalización de procedimientos por vía telemática y horizonte Papel 0 y política de reducción al máximo de las gestiones administrativas presenciales.
21. Gestor de cuenta individual especializado para las empresas.
22. Control de tiempos de respuesta y sistema de alertas para la adecuada atención al público.
23. Dispositivo comercial de atención a empresas con cita previa. En INFO o en la propias instalaciones de la compañía.
24. Dispositivos descentralizados comercialmente, aprovechando las infraestructuras municipales. Coste 0. Infonet.
25. Todos los servicios al público, con sistemas de evaluación periódica del grado de satisfacción de los usuarios.

## INFO: ORIENTADO A LA EFICIENCIA, EVALUABLE Y MEDIBLE

26. El INFO mide cualitativa y cuantitativamente toda su actuación, de acuerdo con indicadores de eficacia y eficiencia.
27. El INFO implanta un sistema de control analítico de costes para la gestión de proyectos y procesos.
28. Sistema de medición de la calidad, utilidad y rentabilidad de las actuaciones.
29. El INFO trabaja con Sistema de Mejora Permanente. Acceso on line a los indicadores de medición cualitativa y cuantitativa y a sus resultados.
30. Aprovechamiento del capital de información y conocimiento, mediante la implantación de sistemas de inteligencia de negocios para la toma de decisiones.

## INFO: CAPITAL HUMANO COMPROMETIDO CON EL BUEN GOBIERNO

31. **Reciclaje continuo y obligatorio de directivos y pre-directivos, a realizar fuera del horario laboral.**
32. **Medición continuada de clima laboral. Adopción de medidas correctoras y de mejora.**
33. **Cumplimentación mensual por el personal, de los controles de eficacia y eficiencia.**
34. **Máxima cualificación del personal de atención al público. Obligatoriedad de cursos de atención al público.**
35. **Proyecto Anual de Voluntariado en el campo del emprendimiento social.**
36. **Elaboración de un Código Ético y de Conducta Responsable para el personal al servicio del INFO.**
37. **Formulación por escrito de los valores de la organización y los que guían la relación con las personas que trabajan en ella.**
38. **Todos los directivos y predirectivos firmantes del compromiso de Buen Gobierno.**



---

# CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DEL INSTITUTO DE FOMENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA

---

[www.institutofomentomurcia.es](http://www.institutofomentomurcia.es)