









Compromiso cumplido



Compromiso no cumplido

SERVICIO 1: PROMOCIÓN DE LA INNOVACIÓN						
Expectativa	Compromiso (Valor de Referencia)	Indicador	Frecuencia	Seguimiento		
				Ene.	Feb.	Mar.
Frecuencia en la Organización de Actos de Difusión, y su Temática centrada en la Innovación	Organizar Trimestralmente al menos 8 Actos de Difusión, 2 de Innovación	Actos de Difusión realizados / Trimestre Actos de Difusión de de Innovación / Trimestre	Trimestral			
Actos con un adecuado Nivel de los Ponentes	Conseguir una media del nivel de Satisfacción sobre los Ponentes superior a 4 puntos sobre 5 de promedio en las encuestas.	Encuestas con Media superior a 4 sobre 5 en la valoración de los Ponentes / Total de Encuestas	Trimestral			
Actos de Utilidad para los Asistentes	Conseguir un nivel de Satisfacción sobre la Utilidad de las mismas superior a 4 puntos sobre 5 de promedio en las encuestas.	Encuestas con Media superior a 4 sobre 5 en la valoración de su Utilidad/ Total de Encuestas	Trimestral			
SERVICIO 2: ASESORAMIENTO GENERAL A EMPRENDEDORES Y PYME'S						
Entrevistas preservando intimidad – privacidad	Más del 100% de las Entrevistas realizadas en Sala Independiente	Entrevistas en Sala / Total Entrevistas	Mensual			
Comunicación Adecuada a lo Solicitado	Satisfacción ante la respuesta ofrecida, con una Media superior a 4 de 5 en Encuesta por visita	Encuestas con Media superior a 4 sobre 5 en la valoración de la Comunicación Ponentes / Total de Encuestas	Mensual			
Disponibilidad para hacer la Entrevista	Cumplimiento en más del 90% de los casos de día fijado para entrevista	Día entrevista-día fijado = 0	Mensual			
Nivel Técnico adecuado del Entrevistador	Satisfacción ante el Nivel Técnico la respuesta ofrecida, con una Media superior a 4 de 5 en Encuesta por visita	Encuestas con Media superior a 4 sobre 5 sobre Nivel del Técnico / Total de Encuestas	Mensual			



SERVICIO 3: VIVERO EMPRESARIAL				
Plazo de respuesta ante Solicitud de Ingreso o Prórroga	Máximo 7 días hábiles desde fecha de Entrega Plan de Empresa (Ingresos)	Fecha Entrega Plan de Empresa- Fecha respuesta	Trimestral	
	Máximo 15 días hábiles desde fecha Comunicación por escrito (Prórroga)	Fecha Entrega Comunicado- Fecha respuesta	Trimestral	
Trato humano y Comprensión ante Solicitaciones	Conseguir una Media del nivel de Satisfacción sobre el Trato Recibido por nuestro personal superior a 7 sobre 10 puntos por encuesta.	Encuestas con Media superior a 7 sobre 10 sobre Trato recibido/ Total de encuestas	Anual	
	Inexistencia de reclamaciones al respecto	No Reclamación	Trimestral	
Colaboración en su Desarrollo Personal y Empresarial	Fomentar la Participación de al menos tres Residentes en cada Taller que organiza el propio CEEI	Nº emprendedores asistentes actos	Trimestral	
SERVICIO 4: ESPECIALIZADO DE INNOVACIÓN				
Acierto y precisión en la Resolución de la Problemática – Causa que impulso la necesidad de Asesoramiento Especializado	Conseguir una Media del nivel de Satisfacción sobre la respuesta ofrecida a las solicitudes de información/consulta superior a 7 sobre 10 por encuesta	Encuesta con media superior a 7 sobre 10 sobre Satisfacción Respuesta/ total de encuestas	A Demanda	
Documentación entregada como Respuesta	Entrega información disponible en máximo 7 días hábiles	Fecha entrega de información - Fecha solicitud información	A Demanda	