

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO

RESOLUCIÓN de 25 de noviembre de 2013, de Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, por la que se aprueba la Carta de Servicios.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborada por Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Planificación y Organización de los Servicios Públicos, en uso de la competencia que le confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio.

R E S U E L V O

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución y de la Carta de Servicios de Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día 1 de enero de 2014.

Sevilla, 25 de noviembre de 2013.- La Directora Gerente, Vanessa Bernad González.

ÍNDICE

1. Aspectos generales.
2. Servicios y proyectos prestados.
3. Normativa reguladora.
4. Derechos y obligaciones de las personas y empresas usuarias.
5. Formas de participación o colaboración ciudadana y difusión de la carta de servicios.
6. Sugerencias, quejas y reclamaciones.
7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.
8. Accesibilidad a los servicios.
9. Compromisos de calidad e indicadores de medición.

1. Aspectos generales

La presente Carta de Servicios informa de los servicios públicos que ofrece Andalucía Emprende y de los compromisos que adquiere en cada uno de ellos, así como de las condiciones en que se prestan y de los derechos de las personas usuarias.

Su objetivo es acercar a la ciudadanía, y en particular a personas emprendedoras y empresas, los recursos, servicios y proyectos que gestiona, con el compromiso de adoptar las medidas necesarias que garanticen su calidad y transparencia, poniendo en valor el principio de Buena Administración establecido en el Estatuto de Andalucía y en la Ley 9/2007 de la Administración de la Junta de Andalucía.

Para la prestación de estos servicios, Andalucía Emprende cuenta con centros provinciales en todas las capitales de la Comunidad Autónoma y con una red de Centros de Apoyo al Desarrollo Empresarial (CADE), que, desde la cercanía, dan cobertura al 100% de la geografía andaluza, a fin de prestar un servicio cercano a cualquier localidad.

1.1. Datos identificativos, misión, objetivos y de Andalucía Emprende.

Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza es una entidad instrumental adscrita a la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de la Junta de Andalucía, que tiene como misión prestar los mejores servicios para promover la iniciativa emprendedora y el desarrollo empresarial, dinamizando la economía regional y la sociedad andaluza.

Su objetivo general es promover la cultura emprendedora y apoyar la creación y consolidación de empresas y empleo, mediante la prestación de servicios de calidad.

Los servicios que presta son gratuitos y van dirigidos a personas emprendedoras que desean poner en marcha una iniciativa empresarial en Andalucía, así como a empresas ya constituidas que necesiten apoyo para su expansión, modernización y consolidación en el mercado.

Para ello establece los siguientes objetivos estratégicos:

- Contribuir a la creación de un tejido productivo sostenible, que se caracterice por la competitividad, la innovación y la cooperación.
- Fomentar la cultura emprendedora.
- Impulsar y apoyar y la creación de empresas.
- Favorecer la consolidación y el crecimiento empresarial.
- Contribuir a la creación de empleo de calidad en Andalucía, con especial atención a la economía social y al autoempleo.

Todo ello se realiza bajo determinados valores, entre los que destacan:

- Integridad: exigiendo al grupo de profesionales y al entorno altos estándares éticos y un correcto comportamiento con la ciudadanía.
- Calidad: persiguiendo la excelencia en servicios y procesos.
- Innovación: considerándola clave para el crecimiento sostenible y la mejora continua.
- Enfoque territorial: estando presentes en todo el territorio andaluz y garantizando cercanía a la ciudadanía.
- Proactividad: para adelantarse a las necesidades de las personas emprendedoras y de las empresas, a fin de que se mantengan permanentemente satisfechas.
- Liderazgo: compartiendo conocimientos y premiando el esfuerzo.

A través de estos valores, Andalucía Emprende aspira a ser un claro referente en España y en Europa, tanto en innovación como en emprendimiento.

1.2. Unidad responsable para la gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Dirección de Gestión del Conocimiento y Tecnología, a través del Área de Estudios y Análisis, es la responsable de la gestión, el seguimiento y la divulgación de la Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

2. Servicios y proyectos prestados.

Fomento de la cultura emprendedora.

Educación en capacidades emprendedoras.

Fomento de la cultura emprendedora en los centros educativos, formando a estudiantes de todos los ciclos (desde primaria hasta la universidad) a través de programas que promueven el desarrollo de competencias emprendedoras básicas, prácticas en empresas y herramientas educativas.

Fomento y orientación de la iniciativa emprendedora.

Fomento de la iniciativa emprendedora y el autoempleo mediante la localización de personas con habilidades emprendedoras y el desarrollo de actividades en las que se estimulan capacidades, se orienta en oportunidades de negocio y se facilita toda la información y documentación necesarias.

Desarrollo de la actividad emprendedora en el ámbito local.

Promoción de la iniciativa emprendedora a través de planes provinciales, configurados con una amplia y variada gama de acciones de sensibilización, formación y encuentros.

Apoyo al proyecto emprendedor y a la creación de la empresa.

Información, comunicación y atención personal.

Informar, orientar y atender a la ciudadanía personalmente o a través de los canales de comunicación online: web, redes sociales y boletín informativo de Andalucía Emprende. Resolver las consultas planteadas por las personas usuarias en los Centros de Apoyo al Desarrollo Empresarial o en cualquiera de los canales de comunicación habilitados al efecto.

Diseño de proyectos emprendedores y plan de empresa.

Ayuda y herramientas a disposición de personas con iniciativas emprendedoras, para convertir ideas de negocio en proyectos empresariales reales. Se coordina el análisis de viabilidad y el plan de empresa.

Asistencia en la constitución de la empresa.

Informar, asesorar y ayudar en los trámites administrativos necesarios para la constitución y puesta en marcha del proyecto empresarial, desde el inicio de la idea.

Acompañamiento empresarial: incubación y tutorización.

Asistencia y acompañamiento para personas emprendedoras durante el proceso de desarrollo de la empresa, con un itinerario de tutorización personalizado. Servicios especiales para sectores y colectivos prioritarios.

Mentorización por asesores con experiencia.

Asesoramiento a jóvenes empresas andaluzas con tutorías personalizadas impartidas por personas con una amplia trayectoria en el mundo empresarial.

Apoyo a la consolidación de proyectos y de empresas andaluzas.

Alojamiento empresarial.

Oferta de espacios gratuitos, equipados y dotados tecnológicamente, para que personas emprendedoras y empresarias puedan diseñar su proyecto o desarrollar su actividad.

Formación.

Cursos y acciones formativas sobre gestión empresarial dirigidos a personas emprendedoras, orientadas a favorecer la creación y consolidación de sus empresas.

Consultoría específica para la consolidación empresarial.

Asesoramiento, asistencia y acompañamiento a las empresas en los procesos de consolidación, crecimiento y expansión a través de la elaboración de planes de desarrollo y modernización. Consultoría para la innovación, la cooperación empresarial, la internacionalización y la búsqueda de financiación.

Herramientas para la gestión empresarial.

Instrumentos y metodologías útiles para la gestión diaria de empresas y la planificación a largo plazo, para mejorar la productividad y la competitividad en el mercado de aquellas personas que tengan una iniciativa empresarial.

Asistencia en la toma de decisiones estratégicas.

Ayudar a personas emprendedoras, empresas y agentes sociales para que mejoren sus oportunidades y optimicen la toma de decisiones. Desarrollo de sistemas de inteligencia territorial y de estudios técnicos de investigación social y económica.

3. Normas reguladoras de los servicios prestados.

Los servicios de Andalucía Emprende se prestan con sujeción, entre otras, a la siguiente normativa y las que resulten de aplicación en desarrollo de éstas:

- Ley 10/2005, de 31 de mayo, de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía. BOJA 117, de 17.6.2005.
- Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. BOJA 215, de 31.10.2007.
- Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía. BOJA 73, de 17.9.1988.
- Decreto 32/2008, de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía. BOJA 44, de 4.3.2008.
- Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía. BOJA 53, de 18.3.2010.

Se puede consultar la relación completa de dicha normativa en la dirección web www.andaluciaemprende.es.

4. Derechos y obligaciones de las personas y empresas usuarias.

Los derechos y obligaciones de uso de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con Andalucía Emprende son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos, así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

Derechos:

- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.
- Recibir tratamiento con el debido respeto y deferencia por el personal de Andalucía Emprende, que deberá poner en su conocimiento los términos de sus derechos y obligaciones.
- Recibir atención directa y personalizada, mediante una asistencia técnica correcta con los medios profesionales disponibles.
- Obtener, de forma presencial, telefónica, documental o telemática, información y orientación sobre cada uno de los servicios que presta o de los proyectos que desarrolla Andalucía Emprende.

- Acceder a los servicios que prestan los CADE, presentando el impreso «solicitud de servicios a la Red Territorial».
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que se sea parte interesada, en el ámbito de las competencias de la Fundación, así como a obtener copias de los documentos que forman parte de los expedientes.
- Tener derecho a la privacidad y la confidencialidad de la información de carácter personal, en virtud de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Obligaciones:

- Respetar las instalaciones y el equipamiento cedido para su uso.
- Dejar en condiciones adecuadas las instalaciones cedidas para la ubicación de nuevos emprendedores y emprendedoras, una vez que haya vencido el contrato de alojamiento.
- Cumplir los compromisos adquiridos en los contratos de incubación y tutorización de empresas.
- Aportar la información y la documentación que requiera Andalucía Emprende para la adecuada prestación de sus servicios y el desarrollo de sus proyectos, así como para la elaboración de estadísticas y estudios.

5. Formas de participación o colaboración ciudadana y difusión de la carta de servicios.

5.1. Participación.

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

- Escrito dirigido al buzón de la ciudadanía, que puede ser entregado en cualquiera de los CADE que operan en Andalucía, así como en los servicios centrales de Andalucía Emprende, devolviéndose siempre una copia sellada, con la fecha de recepción. También puede presentarse por correo postal y online, a través de la página web www.andaluciaemprende.es, apartado buzón de la ciudadanía.
- A través de cualquiera de los canales de información y participación que Andalucía Emprende pone a disposición de la ciudadanía, como el boletín Emprende+, de carácter informativo y periodicidad mensual, encuestas de satisfacción, portal web, foros de debate y redes sociales.

5.2. Información.

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

- <http://www.andaluciaemprende.es/>.
- http://www.andaluciaemprende.es/carta_servicios/.
- APP para teléfonos móviles.
- Redes Sociales.
- Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza.
- <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/clara/>.
- El Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.
- <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/omsp/>.

5.3. Comunicación.

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:

- Folletos informativos.
- Acceso en todos los CADES a la información específica.
- Actos de difusión.
- Mailing electrónico a instituciones, Administraciones Públicas y agentes sociales más representativos.

6. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre los servicios prestados y sobre el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, se pueden presentar a través de:

- Impreso interno de quejas y sugerencias, disponible en cualquiera de los CADE que operan en Andalucía, devolviéndose siempre una copia sellada, con la fecha de recepción.
- La página web www.andaluciaemprende.es, apartado de buzón de la ciudadanía.
- El correo electrónico indicado en la web.
- Correo postal dirigido Andalucía Emprende Fundación Pública Andaluza, área de Estudios y Análisis, C/ Graham Bell, núm. 5, Edificio Rubén Darío, 1. 1.ª planta. 41010, Sevilla.
- En el libro sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en todos los centros de atención al público de Andalucía Emprende, en todos los registros de documentos de la Junta de Andalucía y en internet, en la dirección:

<https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadmmiistracionpublica/lsr/inicio.jsp>.

A través de internet es posible cumplimentar un formulario que podrá presentarse a través de este canal si la persona usuaria dispone de certificado digital. En caso contrario, deberá imprimirse en papel y presentarse, debidamente firmado, en Andalucía Emprende, en cualquier registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992. Andalucía Emprende se compromete a ofrecer una respuesta antes de un máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, Andalucía Emprende actuará de la siguiente forma:

- La dirección de Gestión del Conocimiento y Tecnología comunicará a la persona usuaria las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso.
- Todas las quejas y sugerencias serán contestadas por escrito en el plazo máximo de 15 días hábiles.
- Las reclamaciones incluirán en la respuesta las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso.
- Si la persona interesada no estuviera de acuerdo con la contestación recibida, podrá presentar un escrito de disconformidad durante los 15 días siguientes.
- En el caso de que se constate que se ha producido un incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios que haya sido objeto de reclamación directa a esta Fundación, la Dirección-Gerencia dirigirá una carta explicativa a la persona interesada.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en una atención integral del proceso emprendedor y en una política de calidad, que incluye, como valor añadido, una presencia cercana y personal en todo el territorio, unos índices de supervivencia empresarial superiores a la media de empresas andaluzas y los medios necesarios para acompañar a la persona emprendedora en un itinerario completo desde el origen de la idea hasta la consolidación del proyecto.

Para ello, Andalucía Emprende cuenta con los siguientes medios:

- Una Red Territorial de Centros de Apoyo al Desarrollo Empresarial (CADE), donde se ofrece una atención personalizada y se prestan los servicios descritos en esta Carta.
- Instalaciones adecuadas para alojar a las personas emprendedoras en oficinas o naves industriales, según disponibilidad y de forma gratuita, durante el tiempo necesario para la consolidación de sus proyectos.
- Un sistema de encuestas continuas para evaluar la satisfacción de las personas usuarias.
- El portal interno de Andalucía Emprende (<https://portal.andaluciaemprende.es>).
- Aplicaciones y herramientas de gestión de procedimientos, de control de la calidad y de gestión del conocimiento (Aplic@, Planific@ y CMO).
- Las instrucciones internas reguladoras de los procedimientos de contratación, publicadas en el perfil de la persona contratante de la plataforma de contratación de la Junta de Andalucía.
- La comunidad social SOMOS, orientada a transferencia de conocimiento y resolución de necesidades entre el equipo técnico de Andalucía Emprende.
- Un compromiso de responsabilidad medioambiental, a través del proyecto Actúa en Verde, que incorpora acciones y medidas que favorecen el desarrollo sostenible y la responsabilidad social.

8. Accesibilidad a los servicios.

A los servicios prestados por Andalucía Emprende, a los que se refiere esta Carta, se puede acceder a través de:

Servicios presenciales:

- Dirección: Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza.
C/ Graham Bell, núm. 5. Edif. Rubén Darío 1, plta. 1. 41010 Sevilla.
- Teléfono: 955 929 806.
- Fax: 954 929 808.

- Correo electrónico: info@andaluciaemprende.es.
- Web: <http://www.andaluciaemprende.es/>
- Horario de atención al público: de lunes a viernes, de 8,00 a 15,00 (en los CADE se requiere cita previa para evitar la ausencia de personal adecuado para la atención al público, que también tiene entre sus funciones las de visitar a emprendedores e impartir formación).
- Transporte público: Líneas de autobuses urbanos: 5, 6, 42, 43, C1 y C2; Líneas de autobuses interurbanos: M-140, M-150, M-151, M-152, M-153, M-154, M-162 y M-240.
- La localización de todos los CADE y de los centros adscritos que operan en la región, con la dirección, teléfono, mapa y formulario para solicitar cita, se encuentra en la página web <http://www.andaluciaemprende.es/es/cades>.

Plano de situación:



Servicios telefónicos:

- Teléfono de atención a la ciudadanía: 902 111 230.

- Fax: 954 929 808.

Redes Sociales:

Twitter: <https://twitter.com/Aemprende>; usuario: @Aemprende.

Youtube: <http://www.youtube.com/AndaluciaEmprende>.

Facebook: <http://www.facebook.com/andaluciaemprende>.

9. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta carta son:

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	OBJETIVO ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
EDUCACIÓN EN CAPACIDADES EMPRENDEDORAS Fomento de la cultura emprendedora en los centros educativos, formando a estudiantes de todos los ciclos (desde primaria hasta la universidad) a través de programas que promueven el desarrollo de competencias emprendedoras básicas, prácticas en empresas y herramientas educativas.	1 Cumplir el objetivo de fomentar la cultura emprendedora en el sistema educativo entre un número mínimo de personas participantes.	BENEFICIARIOS EN ACCIONES EDUCATIVAS PARA EMPRENDER Número de personas participantes en acciones de fomento de la cultura emprendedora en el sistema educativo (distribución por género)	Sumatorio de personas que participan en todas las acciones realizadas en Andalucía (distribución por género).	Superar la media de los tres últimos periodos.	Mensual
	2 Cumplir el objetivo de ejecutar un mínimo de actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el sistema educativo.	ACCIONES EDUCATIVAS PARA EMPRENDER Número de acciones de fomento de la cultura emprendedora en el sistema educativo.	Sumatorio de acciones realizadas dentro del sistema educativo.	Superar la media de los tres últimos periodos .	Mensual
FOMENTO Y ORIENTACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA Fomento de la iniciativa emprendedora y el autoempleo mediante la localización de personas con habilidades emprendedoras y el desarrollo de actividades en las que se estimulan capacidades, se orienta en oportunidades de negocio y se facilita toda la información y documentación necesarias.	3 Cumplir el objetivo de ejecutar un mínimo de actuaciones regionales de fomento y orientación de la iniciativa emprendedora.	ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER Número de acciones de fomento y orientación de la cultura emprendedora de ámbito regional.	Sumatorio de acciones con carácter regional que son ejecutadas.	Superar la media de los tres últimos periodos.	Mensual

<p>DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN EL ÁMBITO LOCAL</p> <p>Promoción de la iniciativa emprendedora a través de planes provinciales, configurados con una amplia y variada gama de acciones de sensibilización, formación y encuentros.</p>	<p>4 Alcanzar un porcentaje mínimo de municipios de Andalucía en los que se desarrollen actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local.</p>	<p>MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN ACTUACIONES DE CULTURA EMPRENDEDORA</p> <p>Porcentaje de municipios andaluces en los que se realizan actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local.</p>	<p>(Sumatorio de municipios con actuaciones x 100)/ N° total de municipios andaluces.</p>	<p>Superar la media de municipios de los tres últimos periodos.</p>	<p>Mensual</p>
	<p>5 Ejecutar un mínimo de actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local a través de planes provinciales.</p>	<p>ACCIONES LOCALES DE CULTURA EMPRENDEDORA</p> <p>Número de actuaciones desarrolladas a través de Planes Provinciales.</p>	<p>Sumatorio de actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local desarrolladas en Andalucía.</p>	<p>Superar la media de los tres últimos periodos.</p>	<p>Mensual</p>
	<p>6 Cumplir el objetivo de fomentar la cultura emprendedora en el ámbito local entre un número mínimo de personas participantes.</p>	<p>BENEFICIARIOS EN ACCIONES LOCALES DE CULTURA EMPRENDEDORA</p> <p>Número de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local (distribución por género).</p>	<p>Sumatorio de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local, desarrolladas a través de Planes Provinciales en Andalucía (distribución por género).</p>	<p>Superar la media de los tres últimos periodos.</p>	<p>Mensual</p>
<p>INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONAL</p> <p>Informar, orientar y atender a la ciudadanía personalmente o a través de los canales de comunicación online: web, redes sociales y boletín informativo de Andalucía Emprende. Resolver las consultas planteadas por las personas usuarias en los Centros de Apoyo al Desarrollo Empresarial o en cualquiera de los canales de comunicación habilitados al efecto.</p>	<p>7 Mantener actualizada la información a través de la página web de Andalucía Emprende.</p>	<p>GRADO DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB</p> <p>Plazo máximo de control de actualización de contenidos de la web.</p>	<p>Tiempo máximo transcurrido desde la última revisión de actualización de la web hasta la siguiente.</p>	<p>Actualización continua.</p>	<p>Mensual</p>
	<p>8 Gestionar las quejas y reclamaciones en un plazo máximo.</p>	<p>PLAZO EN CONTESTAR UNA QUEJA</p> <p>Porcentaje de quejas y reclamaciones que se contestan en tiempo.</p>	<p>(Número de quejas y reclamaciones que se contestan en menos de 15 días x 100) / Número de quejas y reclamaciones totales.</p>	<p>15 días según normativa.</p>	<p>Trimestral</p>

<p>DISEÑO DE PROYECTOS EMPRENDEDORES Y PLAN DE EMPRESA</p> <p>Ayuda y herramientas a disposición de personas con iniciativas emprendedoras, para convertir ideas de negocio en proyectos empresariales reales. Se coordina el análisis de viabilidad y el plan de empresa.</p>	<p>9 Atender la primera cita, para el análisis de ideas de negocio, de forma presencial y con rapidez, en un plazo determinado desde su solicitud.</p>	<p>PLAZO EN ATENDER UNA CITA</p> <p>Porcentaje de solicitudes de primeras citas, que son fijadas en plazo.</p>	<p>Sumatorio de solicitudes de cita inicial que se fijan en menos de 7 días x100) / Número total de citas solicitadas.</p>	<p>Igualar o disminuir el tiempo medio actual, estimado en 7 días laborales en 90% de casos.</p>	<p>Trimestral</p>
<p>ASISTENCIA EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA</p> <p>Informar, asesorar y ayudar en los trámites administrativos necesarios para la constitución y puesta en marcha del proyecto empresarial, desde el inicio de la idea.</p>	<p>10 Cumplir el objetivo de fomentar y ayudar a constituir un mínimo de empresas.</p> <p>11 Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.</p>	<p>EMPRESAS CREADAS</p> <p>Número de empresas constituidas con la ayuda de Andalucía Emprende.</p> <p>NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PROMOTORES DE EMPRESAS</p> <p>Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de asistencia para la constitución de la empresa (distribución por género).</p>	<p>Sumatorio de empresas constituidas con ayuda de Andalucía Emprende.</p> <p>Sumatorio de puntuaciones de la correspondiente pregunta del cuestionario de satisfacción / Número de cuestionarios contestados (distribución por género).</p>	<p>Superar la media de los tres últimos periodos.</p> <p>Superar el nivel medio con una calificación superior a 3,5 sobre 5.</p>	<p>Mensual</p> <p>Mensual</p>
<p>ACOMPANAMIENTO EMPRESARIAL, INCUBACIÓN Y TUTORIZACIÓN</p> <p>Asistencia y acompañamiento para personas emprendedoras durante el proceso de desarrollo de la empresa, con un itinerario de tutorización personalizado. Servicios especiales para sectores y colectivos prioritarios.</p>	<p>12 Cumplir el objetivo de tutorizar un mínimo de empresas en el periodo.</p>	<p>PROYECTOS TUTORIZADOS</p> <p>Número de proyectos o empresas que reciben uno o más servicios de tutorización en el periodo.</p>	<p>Sumatorio de proyectos y empresas que reciben uno o más servicios de tutorización en el periodo. (Proyectos que continúan en tutorización al inicio del ejercicio; más altas de nuevas tutorizaciones, menos salidas en los tres primeros meses del ejercicio).</p>	<p>Superar el número de proyectos que reciben tutorización respecto del ejercicio anterior.</p>	<p>Mensual</p>

<p>MENTORIZACIÓN POR ASESORES CON EXPERIENCIA</p> <p>Asesoramiento a jóvenes empresas andaluzas con tutorías personalizadas impartidas por personas con una amplia trayectoria en el mundo empresarial.</p>	<p>13 Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias de los asesores involucrados la prestación del servicio, superando una calificación mínima.</p>	<p>NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE MENTORING</p> <p>Puntuación media de satisfacción de los usuarios sobre el uso del servicio de mentorización de proyectos empresariales (distribución por género).</p>	<p>Sumatorio de puntuaciones de la correspondiente pregunta del cuestionario de satisfacción / Número de contestados (distribución por género).</p>	<p>Superar el nivel medio con una calificación superior a 3,5 sobre 5.</p>	<p>Mensual</p>
<p>ALOJAMIENTO EMPRESARIAL</p> <p>Oferta de espacios gratuitos, equipados y dotados tecnológicamente, para que personas emprendedoras y empresarias puedan diseñar su proyecto o desarrollar su actividad.</p>	<p>14 Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo determinado.</p>	<p>PLAZO EN RESOLVER SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO</p> <p>Número medio de días en resolver* las solicitudes de ocupación de alojamientos.</p>	<p>Sumatorio de días totales transcurridos desde que se solicitan los alojamientos, hasta resolver* la ocupación / número total de alojamientos solicitados.</p>	<p>Disminuir el tiempo medio actual a un máximo de 30 días laborales.</p>	<p>Trimestral</p>
<p>FORMACIÓN</p> <p>Cursos y acciones formativas sobre gestión empresarial dirigidos a personas emprendedoras, orientadas a favorecer la creación y consolidación de sus empresas.</p>	<p>15 Asegurar un mínimo de horas de Formación para personas emprendedoras y empresarias en proceso de tutorización.</p>	<p>NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL</p> <p>Número de horas de formación impartidas a personas promotoras de proyectos en tutorización, en el periodo.</p>	<p>Sumatorio de horas de formación impartidas a personas promotoras de proyectos en tutorización durante el ejercicio.</p>	<p>Impartir las horas/año ofertadas a promotores durante su tutorización.</p>	<p>Trimestral</p>
<p>CONSULTORIA ESPECÍFICA PARA LA CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL</p> <p>Asesoramiento, asistencia y acompañamiento a las empresas en los procesos de consolidación, crecimiento y expansión a través de la elaboración de planes de desarrollo y modernización. Consultoría para la innovación, la cooperación empresarial, la internacionalización y la búsqueda de financiación.</p>	<p>16 Satisfacer las necesidades de las empresas usuarias, con habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.</p>	<p>NIVEL DE SATISFACCIÓN DE EMPRESARIOS EN SERVICIOS DE CONSOLIDACIÓN</p> <p>Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de consultoría para la consolidación de empresas (distribución por género).</p>	<p>Sumatorio de puntuaciones de la correspondiente pregunta del cuestionario de satisfacción / Número de contestados (distribución por género).</p>	<p>Superar el nivel medio con una calificación superior a 3,5 sobre 5.</p>	<p>Mensual</p>

<p>HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL</p> <p>Instrumentos y metodologías útiles para la gestión diaria de empresas y la planificación a largo plazo, para mejorar la productividad y la competitividad en el mercado de aquellas personas que tengan una iniciativa empresarial.</p>	<p>17 Crear y actualizar un mínimo de herramientas de apoyo a la gestión empresarial.</p>	<p>NUEVAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN CREADAS</p> <p>Número de herramientas de gestión creadas y actualizadas/año.</p>	<p>Sumatorio del número de herramientas creadas y actualizadas en el periodo.</p>	<p>Superar la media de herramientas creadas en los tres últimos periodos.</p>	<p>Mensual</p>
<p>ASISTENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS</p> <p>Ayudar a personas emprendedoras, empresas y agentes sociales para que mejoren sus oportunidades y optimicen la toma de decisiones. Desarrollo de sistemas de inteligencia territorial y de estudios técnicos de investigación social y económica.</p>	<p>18 Responder a las solicitudes de información e indicadores estadísticos de la actividad emprendedora con rapidez, en un plazo máximo determinado desde su solicitud.</p> <p>19 Hacer públicos los informes de seguimiento y de supervivencia y riesgo empresarial, de las empresas tutorizadas por Andalucía Emprende.</p>	<p>INFORMES TÉCNICOS ENVIADOS</p> <p>Porcentaje de solicitudes de información de la actividad emprendedora que se contestan en tiempo.</p> <p>INFORMES PUBLICADOS</p> <p>Número de informes con resultados de gestión que son publicados en el ejercicio.</p>	<p>Número de solicitudes de información e indicadores estadísticos de emprendimiento contestados en tiempo x 100 / Número total de solicitudes.</p> <p>Sumatorio del número de informes y documentos que se hacen públicos en el periodo.</p>	<p>Igualar o disminuir el tiempo medio actual a 5 días laborales como máximo en 90% de los casos.</p> <p>Mantener o incrementar la publicación de informes anuales.</p>	<p>Trimestral</p> <p>Anual</p>

***Resolver la ocupación:** Aprobación y permiso de ocupación del alojamiento; o denegación y pase a lista de espera.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirá en el informe de seguimiento anual de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en http://www.andaluciaemprende.es/carta_servicios/

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos y al Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica y entrará en vigor el día uno de enero de 2014.