



CARTA DE SERVICIOS

Informe de Seguimiento
Cuadro de Mandos

2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO



Índice:

- 1. Introducción.**
- 2. Indicadores. Resultado Anual 2016.**
- 3. Indicadores. Resultados mensuales 2016.**



1. Introducción.

Andalucía Emprende, F.P.A. dispone de Carta de Servicios aprobada por *Resolución de 25 de noviembre de 2013* y publicada en BOJA (número 246) de 18 de diciembre de 2013.

Este informe de Seguimiento/ Cuadro de Mandos 2016 se elabora en cumplimiento del *artículo 10 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 se establecen los Premios a la calidad de los Servicios Públicos* (Seguimiento de las Cartas de Servicios).

En el mismo se recoge la información y datos de seguimiento mensual y anual de los Compromisos e Indicadores correspondientes a los siguientes Servicios:

SERVICIOS

1. Educación en capacidades emprendedoras
 2. Fomento y orientación de la iniciativa emprendedora
 3. Desarrollo de la actividad emprendedora en el ámbito local.
 4. Información, comunicación y atención personal.
 5. Diseño de proyectos emprendedores y plan de empresa.
 6. Asistencia en la constitución de la empresa
 7. Acompañamiento empresarial, incubación y tutorización.
 8. Mentorización por asesores con experiencia.
 9. Alojamiento empresarial.
 10. Formación.
 11. Consultoría específica para la consolidación empresarial.
 12. Herramientas para la gestión empresarial.
 13. Asistencia en la toma de decisiones estratégicas.
-



2. Indicadores. Resultado Anual 2016.

3. Indicadores. Resultados mensuales 2016.

(continuación...)

Fomento de la cultura emprendedora

Servicio	Compromiso e Indicador para 2016	Logrado
 Educación en capacidades emprendedoras	Participantes en acciones educativas para emprender	74.676 participantes
	Acciones educativas para emprender	3.370 acciones
 Fomento y orientación de la iniciativa emprendedora *	Acciones de fomento para emprender	2.676 acciones
	Participantes en acciones de fomento para emprender	51.631 acciones
 Desarrollo de la actividad emprendedora en el ámbito local	Municipios participantes en actuaciones de cultura emprendedora	Más del 70% de municipios andaluzes

71.615 participante;	Hombres: 36.122 Mujeres: 35.493	96%
3.287 acciones;		98%
2.289 acciones;		86%
56.923 participantes;	Hombres: 29.315 Mujeres: 27.608	100%
467 municipio;		86%

* Excluidas las acciones y participantes de Educación en Capacidades Emprendedoras.

Apoyo a la consolidación de proyectos y de empresas andaluzas

Servicio	Compromiso e Indicador para 2016		Logrado	
 Información, comunicación y atención personal	Actualización de información en la web	Actualización mensual mínima del 90 %	96% de actualización	100%
	Plazo en contestar una queja	15 días máximo en contestar	92% en plazo	92%
 Diseño de proyectos, emprendedores y plan de empresa	Plazo en atender una cita	7 días máximo, en el 90% de los casos	98% en plazo	100%
			Media de 3 días en atender una cita	
 Asistencia en la constitución de la empresa	Empresas creadas con la ayuda de Andalucía Emprende.	14.543 empresas creadas	12.566 empresas creadas	87%
	Nivel medio de satisfacción de promotores de empresas	Superar la calificación de 3 sobre 5	3,6 sobre 5	100%

Apoyo a la consolidación de proyectos y de empresas andaluzas



Apoyo al proyecto emprendedor y a la creación de la empresa

Servicio	Compromiso e Indicador para 2016		Logrado			
	Alojamiento empresarial	Plazo en resolver solicitudes de alojamiento	30 días laborables como máximo	87% resueltos en plazo	Media de 8 días en resolver	87 %
	Formación	Número de horas de formación impartidas a proyectos tutorizados	6.490 de horas de formación	5.680 de horas		87%
	Consultoría específica para la consolidación empresarial	Nivel medio de satisfacción sobre los servicios de consolidación	Superar la calificación de 3 sobre 5	3,71 sobre 5		100%
	Herramientas para la gestión empresarial	Nuevas herramientas de apoyo a la gestión empresarial	12 herramientas	12 herramientas		100%
	Asistencia en la toma de decisiones estratégicas	Solicitudes de información de actividad emprendedora contestadas en plazo	5 días como máximo en el 90% de los casos	100% a tiempo		100%
		Número de informes de gestión publicados	5 estudios e informes como mínimo	4 estudios e informes publicados		80%

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/01/2016	% LOGRADO
EDUCACIÓN EN CAPACIDADES EMPRENDEDORAS	1. 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).	74.676 participantes	1.344 participantes (1a)	1,8 %
	2. 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.	3.370 acciones	68 acciones	2 %
FOMENTO Y ORIENTACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA	3. Ejecutar un mínimo de actuaciones de orientación de la iniciativa emprendedora.	ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER Número de acciones de fomento y orientación de la cultura emprendedora.	2.676 acciones	5 acciones	0,18 %
	4. Fomentar la cultura emprendedora entre un número mínimo de personas participantes.	BENEFICIARIOS EN ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER. Número de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora (distribución por género). (2)	51.631 participantes	210 participantes (1b)	0,4 %
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN EL ÁMBITO LOCAL	5. Alcanzar un porcentaje mínimo de municipios de Andalucía en los que se desarrollen actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local.	MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN ACTUACIONES DE CULTURA EMPRENDEDORA Porcentaje de municipios andaluces en los que se realizan actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local. (2)	Más del 70 % de los municipios andaluces (542)	22 Municipios	4 %

(1a) Desglose por género: 787 hombres; 557 mujeres.

(1b) Desglose por género: 112 hombres; 98 mujeres.

(2) Excluidas las acciones y participantes de Educación en Capacidades Emprendedoras.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/01/2016	% LOGRADO
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONAL	6. Mantener actualizada la información a través de la página web de Andalucía Emprende.	ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB Porcentaje (%) de contenidos web revisados y actualizados.	Mínimo del 90% de contenidos revisados y actualizados mensualmente.	100%	100%
	7. Gestionar las quejas y reclamaciones en un plazo máximo.	PLAZO EN CONTESTAR UNA QUEJA Porcentaje de quejas y reclamaciones que se contestan en tiempo.	100 % contestadas en 15 días, como máximo	100%	100%
DISEÑO DE PROYECTOS EMPRENDEDORES Y PLAN DE EMPRESA	8. Atender la primera cita, para el análisis de ideas de negocio, de forma presencial y con rapidez, en un plazo determinado desde su solicitud.	PLAZO EN ATENDER UNA CITA Porcentaje de solicitudes de primeras citas, que son fijadas en plazo.	7 días como máximo, en el 90% de casos. (3)	100%	100 %
ASISTENCIA EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	9. Fomentar y ayudar a constituir un mínimo de empresas.	EMPRESAS CREADAS Número de empresas constituidas con la ayuda de Andalucía Emprende.	14.543 empresas.	300 empresas	2 %
	10. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN DE PROMOTORES DE EMPRESAS Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de asistencia para la constitución de la empresa (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----

(3) Días laborables.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/01/2016	% LOGRADO
ACOMPañAMIENTO EMPRESARIAL, INCUBACIÓN Y TUTORIZACIÓN	11. Tutorizar un mínimo de empresas en el periodo.	PROYECTOS TUTORIZADOS Número de proyectos o empresas que reciben uno o más servicios de tutorización en el periodo.	1.188 proyectos	116 proyectos	9,7 %
MENTORIZACIÓN POR ASESORES CON EXPERIENCIA	12. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias de los asesores involucrados la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE MENTORING Puntuación media de satisfacción de los usuarios sobre el uso del servicio de mentorización de proyectos empresariales (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/01/2016	% LOGRADO
ALOJAMIENTO EMPRESARIAL	13. Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo determinado. (6)	PLAZO EN RESOLVER SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO Número medio de días en resolver las solicitudes de ocupación de alojamientos.	30 días, como máximo (3)	67,6 % disponibles en plazo.	67,6 %
FORMACIÓN	14. Asegurar un mínimo de horas de Formación para personas emprendedoras y empresarias en proceso de tutorización.	NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Número de horas de formación impartidas a personas promotoras de proyectos en tutorización, en el periodo.	6.490 horas	100 horas	1,5 %
CONSULTORÍA ESPECÍFICA PARA LA CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL	15. Satisfacer las necesidades de las empresas usuarias, con habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE EMPRESARIOS EN SERVICIOS DE CONSOLIDACIÓN Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de consultoría para la consolidación de empresas (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----
HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL	16. Crear y actualizar un mínimo de herramientas de apoyo a la gestión empresarial.	NUEVAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN CREADAS Número de herramientas de gestión creadas y actualizadas/año.	12	0	0 %

(3) Días laborables.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/01/2016	% LOGRADO
ASISTENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS	17. Responder a las solicitudes de información e indicadores estadísticos de la actividad emprendedora con rapidez, en un plazo máximo determinado desde su solicitud.	INFORMES TÉCNICOS ENVIADOS Porcentaje de solicitudes de información de la actividad emprendedora que se contestan en tiempo.	5 días como máximo en 90% de los casos. (3)	100 % a tiempo	100 %
	18. Hacer públicos los informes de seguimiento de empresas incubadas; supervivencia empresarial; evolución mensual del trabajo autónomo; diagnóstico mensual de empresas tutorizadas; y memoria anual.	INFORMES PUBLICADOS Número de informes con resultados de gestión que son publicados en el ejercicio.	Publicar 5 estudios e informes de resultados como mínimo	0 publicados	-----

(3) Días laborables.

(6) Resolver la ocupación: Aprobación y permiso de ocupación del alojamiento; o denegación y pase a lista de espera

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 29/02/2016	% LOGRADO
EDUCACIÓN EN CAPACIDADES EMPRENDEDORAS	1. 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).	74.676 participantes	3.197 participantes (1a)	4,2 %
	2. 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.	3.370 acciones	168 acciones	5 %
FOMENTO Y ORIENTACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA	3. Ejecutar un mínimo de actuaciones de orientación de la iniciativa emprendedora.	ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER Número de acciones de fomento y orientación de la cultura emprendedora.	2.676 acciones	78 acciones	3 %
	4. Fomentar la cultura emprendedora entre un número mínimo de personas participantes.	BENEFICIARIOS EN ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER. Número de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora (distribución por género). (2)	51.631 participantes	2.275 participantes (1b)	4,4 %
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN EL ÁMBITO LOCAL	5. Alcanzar un porcentaje mínimo de municipios de Andalucía en los que se desarrollen actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local.	MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN ACTUACIONES DE CULTURA EMPRENDEDORA Porcentaje de municipios andaluces en los que se realizan actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local. (2)	Más del 70 % de los municipios andaluces (542)	58 Municipios	10,70 %

(1a) Desglose por género: 1.656 hombres; 1.541 mujeres.

(1b) Desglose por género: 1.201 hombres; 1.074 mujeres.

(2) Excluidas las acciones y participantes de Educación en Capacidades Emprendedoras.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 29/02/2016	% LOGRADO
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONAL	6. Mantener actualizada la información a través de la página web de Andalucía Emprende.	ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB Porcentaje (%) de contenidos web revisados y actualizados.	Mínimo del 90% de contenidos revisados y actualizados mensualmente.	100%	100%
	7. Gestionar las quejas y reclamaciones en un plazo máximo.	PLAZO EN CONTESTAR UNA QUEJA Porcentaje de quejas y reclamaciones que se contestan en tiempo.	100 % contestadas en 15 días, como máximo	100%	100%
DISEÑO DE PROYECTOS EMPRENDEDORES Y PLAN DE EMPRESA	8. Atender la primera cita, para el análisis de ideas de negocio, de forma presencial y con rapidez, en un plazo determinado desde su solicitud.	PLAZO EN ATENDER UNA CITA Porcentaje de solicitudes de primeras citas, que son fijadas en plazo.	7 días como máximo, en el 90% de casos. (3)	100%	100 %
ASISTENCIA EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	9. Fomentar y ayudar a constituir un mínimo de empresas.	EMPRESAS CREADAS Número de empresas constituidas con la ayuda de Andalucía Emprende.	14.543 empresas.	1.140 empresas	7,8 %
	10. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN DE PROMOTORES DE EMPRESAS Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de asistencia para la constitución de la empresa (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----

(3) Días laborables.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 29/02/2016	% LOGRADO
ACOMPañAMIENTO EMPRESARIAL, INCUBACIÓN Y TUTORIZACIÓN	11. Tutorizar un mínimo de empresas en el periodo.	PROYECTOS TUTORIZADOS Número de proyectos o empresas que reciben uno o más servicios de tutorización en el periodo.	1.188 proyectos	223 proyectos	18,8 %
MENTORIZACIÓN POR ASESORES CON EXPERIENCIA	12. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias de los asesores involucrados la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE MENTORING Puntuación media de satisfacción de los usuarios sobre el uso del servicio de mentorización de proyectos empresariales (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 29/02/2016	% LOGRADO
ALOJAMIENTO EMPRESARIAL	13. Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo determinado. (6)	PLAZO EN RESOLVER SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO Número medio de días en resolver las solicitudes de ocupación de alojamientos.	30 días, como máximo (3)	91 % disponibles en plazo.	91 %
FORMACIÓN	14. Asegurar un mínimo de horas de Formación para personas emprendedoras y empresarias en proceso de tutorización.	NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Número de horas de formación impartidas a personas promotoras de proyectos en tutorización, en el periodo.	6.490 horas	337 horas	5,2 %
CONSULTORÍA ESPECÍFICA PARA LA CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL	15. Satisfacer las necesidades de las empresas usuarias, con habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE EMPRESARIOS EN SERVICIOS DE CONSOLIDACIÓN Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de consultoría para la consolidación de empresas (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----
HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL	16. Crear y actualizar un mínimo de herramientas de apoyo a la gestión empresarial.	NUEVAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN CREADAS Número de herramientas de gestión creadas y actualizadas/año.	12	0	0 %

(3) Días laborables.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 29/02/2016	% LOGRADO
ASISTENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS	17. Responder a las solicitudes de información e indicadores estadísticos de la actividad emprendedora con rapidez, en un plazo máximo determinado desde su solicitud.	INFORMES TÉCNICOS ENVIADOS Porcentaje de solicitudes de información de la actividad emprendedora que se contestan en tiempo.	5 días como máximo en 90% de los casos. (3)	100 % a tiempo	100 %
	18. Hacer públicos los informes de seguimiento de empresas incubadas; supervivencia empresarial; evolución mensual del trabajo autónomo; diagnóstico mensual de empresas tutorizadas; y memoria anual.	INFORMES PUBLICADOS Número de informes con resultados de gestión que son publicados en el ejercicio.	Publicar 5 estudios e informes de resultados como mínimo	1 publicados	6 %

(3) Días laborables.

(6) Resolver la ocupación: Aprobación y permiso de ocupación del alojamiento; o denegación y pase a lista de espera

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/03/2016	% LOGRADO
EDUCACIÓN EN CAPACIDADES EMPRENDEDORAS	1. 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).	74.676 participantes	22.141 participantes (1a)	29,7 %
	2. 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.	3.370 acciones	1.138 acciones	33,8 %
FOMENTO Y ORIENTACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA	3. Ejecutar un mínimo de actuaciones de orientación de la iniciativa emprendedora.	ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER Número de acciones de fomento y orientación de la cultura emprendedora.	2.676 acciones	389 acciones	14,5 %
	4. Fomentar la cultura emprendedora entre un número mínimo de personas participantes.	BENEFICIARIOS EN ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER. Número de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora (distribución por género). (2)	51.631 participantes	8.665 participantes (1b)	16,8 %
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN EL ÁMBITO LOCAL	5. Alcanzar un porcentaje mínimo de municipios de Andalucía en los que se desarrollen actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local.	MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN ACTUACIONES DE CULTURA EMPRENDEDORA Porcentaje de municipios andaluces en los que se realizan actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local. (2)	Más del 70 % de los municipios andaluces (542)	264 Municipios	48,7 %

(1a) Desglose por género: 11.791 hombres; 10.350 mujeres.

(1b) Desglose por género: 4.183 hombres; 4.482 mujeres.

(2) Excluidas las acciones y participantes de Educación en Capacidades Emprendedoras.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/03/2016	% LOGRADO
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONAL	6. Mantener actualizada la información a través de la página web de Andalucía Emprende.	ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB Porcentaje (%) de contenidos web revisados y actualizados.	Mínimo del 90% de contenidos revisados y actualizados mensualmente.	100%	100%
	7. Gestionar las quejas y reclamaciones en un plazo máximo.	PLAZO EN CONTESTAR UNA QUEJA Porcentaje de quejas y reclamaciones que se contestan en tiempo.	100 % contestadas en 15 días, como máximo	100%	100%
DISEÑO DE PROYECTOS EMPRENDEDORES Y PLAN DE EMPRESA	8. Atender la primera cita, para el análisis de ideas de negocio, de forma presencial y con rapidez, en un plazo determinado desde su solicitud.	PLAZO EN ATENDER UNA CITA Porcentaje de solicitudes de primeras citas, que son fijadas en plazo.	7 días como máximo, en el 90% de casos. (3)	100%	100 %
ASISTENCIA EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	9. Fomentar y ayudar a constituir un mínimo de empresas.	EMPRESAS CREADAS Número de empresas constituidas con la ayuda de Andalucía Emprende.	14.543 empresas.	2.436 empresas	16,7 %
	10. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN DE PROMOTORES DE EMPRESAS Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de asistencia para la constitución de la empresa (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----

(3) Días laborables.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/03/2016	% LOGRADO
ACOMPANIAMIENTO EMPRESARIAL, INCUBACIÓN Y TUTORIZACIÓN	11. Tutorizar un mínimo de empresas en el periodo.	PROYECTOS TUTORIZADOS Número de proyectos o empresas que reciben uno o más servicios de tutorización en el periodo.	1.188 proyectos	424 proyectos	35,7 %
MENTORIZACIÓN POR ASESORES CON EXPERIENCIA	12. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias de los asesores involucrados la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE MENTORING Puntuación media de satisfacción de los usuarios sobre el uso del servicio de mentorización de proyectos empresariales (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/03/2016	% LOGRADO
ALOJAMIENTO EMPRESARIAL	13. Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo determinado. (6)	PLAZO EN RESOLVER SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO Número medio de días en resolver las solicitudes de ocupación de alojamientos.	30 días, como máximo (3)	Sin datos	-----
FORMACIÓN	14. Asegurar un mínimo de horas de Formación para personas emprendedoras y empresarias en proceso de tutorización.	NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Número de horas de formación impartidas a personas promotoras de proyectos en tutorización, en el periodo.	6.490 horas	823 horas	12,7 %
CONSULTORÍA ESPECÍFICA PARA LA CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL	15. Satisfacer las necesidades de las empresas usuarias, con habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE EMPRESARIOS EN SERVICIOS DE CONSOLIDACIÓN Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de consultoría para la consolidación de empresas (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----
HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL	16. Crear y actualizar un mínimo de herramientas de apoyo a la gestión empresarial.	NUEVAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN CREADAS Número de herramientas de gestión creadas y actualizadas/año.	12	0	0 %

(3) Días laborables.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/03/2016	% LOGRADO
ASISTENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS	17. Responder a las solicitudes de información e indicadores estadísticos de la actividad emprendedora con rapidez, en un plazo máximo determinado desde su solicitud.	INFORMES TÉCNICOS ENVIADOS Porcentaje de solicitudes de información de la actividad emprendedora que se contestan en tiempo.	5 días como máximo en 90% de los casos. (3)	100 % a tiempo	100 %
	18. Hacer públicos los informes de seguimiento de empresas incubadas; supervivencia empresarial; evolución mensual del trabajo autónomo; diagnóstico mensual de empresas tutorizadas; y memoria anual.	INFORMES PUBLICADOS Número de informes con resultados de gestión que son publicados en el ejercicio.	Publicar 5 estudios e informes de resultados como mínimo	2 publicados	12 %

(3) Días laborables.

(6) Resolver la ocupación: Aprobación y permiso de ocupación del alojamiento; o denegación y pase a lista de espera

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/04/2016	% LOGRADO
EDUCACIÓN EN CAPACIDADES EMPRENDEDORAS	1. 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).	74.676 participantes	29.990 participantes (1a)	40 %
	2. 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.	3.370 acciones	1.521 acciones	45 %
FOMENTO Y ORIENTACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA	3. Ejecutar un mínimo de actuaciones de orientación de la iniciativa emprendedora.	ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER Número de acciones de fomento y orientación de la cultura emprendedora.	2.676 acciones	652 acciones	24,4 %
	4. Fomentar la cultura emprendedora entre un número mínimo de personas participantes.	BENEFICIARIOS EN ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER. Número de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora (distribución por género). (2)	51.631 participantes	64.960 participantes (1b)	100 %
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN EL ÁMBITO LOCAL	5. Alcanzar un porcentaje mínimo de municipios de Andalucía en los que se desarrollen actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local.	MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN ACTUACIONES DE CULTURA EMPRENDEDORA Porcentaje de municipios andaluces en los que se realizan actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local. (2)	Más del 70 % de los municipios andaluces (542)	326 Municipios	60 %

(1a) Desglose por género: 15.947 hombres; 14.043 mujeres.

(1b) Desglose por género: 31.828 hombres; 33.132 mujeres.

(2) Excluidas las acciones y participantes de Educación en Capacidades Emprendedoras.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/04/2016	% LOGRADO
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONAL	6. Mantener actualizada la información a través de la página web de Andalucía Emprende.	ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB Porcentaje (%) de contenidos web revisados y actualizados.	Mínimo del 90% de contenidos revisados y actualizados mensualmente.	100%	100%
	7. Gestionar las quejas y reclamaciones en un plazo máximo.	PLAZO EN CONTESTAR UNA QUEJA Porcentaje de quejas y reclamaciones que se contestan en tiempo.	100 % contestadas en 15 días, como máximo	100%	100%
DISEÑO DE PROYECTOS EMPRENDEDORES Y PLAN DE EMPRESA	8. Atender la primera cita, para el análisis de ideas de negocio, de forma presencial y con rapidez, en un plazo determinado desde su solicitud.	PLAZO EN ATENDER UNA CITA Porcentaje de solicitudes de primeras citas, que son fijadas en plazo.	7 días como máximo, en el 90% de casos. (3)	99,87%	100%
ASISTENCIA EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	9. Fomentar y ayudar a constituir un mínimo de empresas.	EMPRESAS CREADAS Número de empresas constituidas con la ayuda de Andalucía Emprende.	14.543 empresas.	3.713 empresas	25,5%
	10. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN DE PROMOTORES DE EMPRESAS Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de asistencia para la constitución de la empresa (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----

(3) Días laborables.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/04/2016	% LOGRADO
ACOMPANIAMIENTO EMPRESARIAL, INCUBACIÓN Y TUTORIZACIÓN	11. Tutorizar un mínimo de empresas en el periodo.	PROYECTOS TUTORIZADOS Número de proyectos o empresas que reciben uno o más servicios de tutorización en el periodo.	1.188 proyectos	618 proyectos	52%
MENTORIZACIÓN POR ASESORES CON EXPERIENCIA	12. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias de los asesores involucrados la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE MENTORING Puntuación media de satisfacción de los usuarios sobre el uso del servicio de mentorización de proyectos empresariales (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/04/2016	% LOGRADO
ALOJAMIENTO EMPRESARIAL	13. Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo determinado. (6)	PLAZO EN RESOLVER SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO Número medio de días en resolver las solicitudes de ocupación de alojamientos.	30 días, como máximo (3)	94,5% Disponibles en plazo	94,5%
FORMACIÓN	14. Asegurar un mínimo de horas de Formación para personas emprendedoras y empresarias en proceso de tutorización.	NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Número de horas de formación impartidas a personas promotoras de proyectos en tutorización, en el periodo.	6.490 horas	1.409 horas	21,7%
CONSULTORÍA ESPECÍFICA PARA LA CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL	15. Satisfacer las necesidades de las empresas usuarias, con habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE EMPRESARIOS EN SERVICIOS DE CONSOLIDACIÓN Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de consultoría para la consolidación de empresas (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----
HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL	16. Crear y actualizar un mínimo de herramientas de apoyo a la gestión empresarial.	NUEVAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN CREADAS Número de herramientas de gestión creadas y actualizadas/año.	12	0	0 %

(3) Días laborables.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/04/2016	% LOGRADO
ASISTENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS	17. Responder a las solicitudes de información e indicadores estadísticos de la actividad emprendedora con rapidez, en un plazo máximo determinado desde su solicitud.	INFORMES TÉCNICOS ENVIADOS Porcentaje de solicitudes de información de la actividad emprendedora que se contestan en tiempo.	5 días como máximo en 90% de los casos. (3)	100 % a tiempo	100 %
	18. Hacer públicos los informes de seguimiento de empresas incubadas; supervivencia empresarial; evolución mensual del trabajo autónomo; diagnóstico mensual de empresas tutorizadas; y memoria anual.	INFORMES PUBLICADOS Número de informes con resultados de gestión que son publicados en el ejercicio.	Publicar 5 estudios e informes de resultados como mínimo	2 publicados	40 %

(3) Días laborables.

(6) Resolver la ocupación: Aprobación y permiso de ocupación del alojamiento; o denegación y pase a lista de espera

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/05/2016	% LOGRADO
EDUCACIÓN EN CAPACIDADES EMPRENDEDORAS	1. 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).	74.676 participantes	36.673 participantes (1a)	49 %
	2. 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.	3.370 acciones	1.871 acciones	55,5 %
FOMENTO Y ORIENTACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA	3. Ejecutar un mínimo de actuaciones de orientación de la iniciativa emprendedora.	ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER Número de acciones de fomento y orientación de la cultura emprendedora.	2.676 acciones	991 acciones	37 %
	4. Fomentar la cultura emprendedora entre un número mínimo de personas participantes.	BENEFICIARIOS EN ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER. Número de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora (distribución por género). (2)	51.631 participantes	19.664 participantes (1b)	38 %
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN EL ÁMBITO LOCAL	5. Alcanzar un porcentaje mínimo de municipios de Andalucía en los que se desarrollen actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local.	MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN ACTUACIONES DE CULTURA EMPRENDEDORA Porcentaje de municipios andaluces en los que se realizan actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local. (2)	Más del 70 % de los municipios andaluces (542)	372 Municipios	69 %

(1a) Desglose por género: 19.124 hombres; 17.549 mujeres.

(1b) Desglose por género: 34.968 hombres; 36.415 mujeres.

(2) Excluidas las acciones y participantes de Educación en Capacidades Emprendedoras.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/05/2016	% LOGRADO
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONAL	6. Mantener actualizada la información a través de la página web de Andalucía Emprende.	ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB Porcentaje (%) de contenidos web revisados y actualizados.	Mínimo del 90% de contenidos revisados y actualizados mensualmente.	100%	100%
	7. Gestionar las quejas y reclamaciones en un plazo máximo.	PLAZO EN CONTESTAR UNA QUEJA Porcentaje de quejas y reclamaciones que se contestan en tiempo.	100 % contestadas en 15 días, como máximo	100%	100%
DISEÑO DE PROYECTOS EMPRENDEDORES Y PLAN DE EMPRESA	8. Atender la primera cita, para el análisis de ideas de negocio, de forma presencial y con rapidez, en un plazo determinado desde su solicitud.	PLAZO EN ATENDER UNA CITA Porcentaje de solicitudes de primeras citas, que son fijadas en plazo.	7 días como máximo, en el 90% de casos. (3)	96,87%	100%
ASISTENCIA EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	9. Fomentar y ayudar a constituir un mínimo de empresas.	EMPRESAS CREADAS Número de empresas constituidas con la ayuda de Andalucía Emprende.	14.543 empresas	5.441 empresas	37%
	10. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN DE PROMOTORES DE EMPRESAS Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de asistencia para la constitución de la empresa (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----

(3) Días laborables.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/05/2016	% LOGRADO
ACOMPañAMIENTO EMPRESARIAL, INCUBACIÓN Y TUTORIZACIÓN	11. Tutorizar un mínimo de empresas en el periodo.	PROYECTOS TUTORIZADOS Número de proyectos o empresas que reciben uno o más servicios de tutorización en el periodo.	1.188 proyectos	850 proyectos	71,5%
MENTORIZACIÓN POR ASESORES CON EXPERIENCIA	12. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias de los asesores involucrados la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE MENTORING Puntuación media de satisfacción de los usuarios sobre el uso del servicio de mentorización de proyectos empresariales (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/05/2016	% LOGRADO
ALOJAMIENTO EMPRESARIAL	13. Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo determinado. (6)	PLAZO EN RESOLVER SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO Número medio de días en resolver las solicitudes de ocupación de alojamientos.	30 días, como máximo (3)	67,61% Disponibles en plazo	67,61%
FORMACIÓN	14. Asegurar un mínimo de horas de Formación para personas emprendedoras y empresarias en proceso de tutorización.	NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Número de horas de formación impartidas a personas promotoras de proyectos en tutorización, en el periodo.	6.490 horas	2.431 horas	37,5%
CONSULTORÍA ESPECÍFICA PARA LA CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL	15. Satisfacer las necesidades de las empresas usuarias, con habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE EMPRESARIOS EN SERVICIOS DE CONSOLIDACIÓN Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de consultoría para la consolidación de empresas (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----
HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL	16. Crear y actualizar un mínimo de herramientas de apoyo a la gestión empresarial.	NUEVAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN CREADAS Número de herramientas de gestión creadas y actualizadas/año.	12	0	0 %

(3) Días laborables.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/05/2016	% LOGRADO
ASISTENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS	17. Responder a las solicitudes de información e indicadores estadísticos de la actividad emprendedora con rapidez, en un plazo máximo determinado desde su solicitud.	INFORMES TÉCNICOS ENVIADOS Porcentaje de solicitudes de información de la actividad emprendedora que se contestan en tiempo.	5 días como máximo en 90% de los casos. (3)	100 % a tiempo	100 %
	18. Hacer públicos los informes de seguimiento de empresas incubadas; supervivencia empresarial; evolución mensual del trabajo autónomo; diagnóstico mensual de empresas tutorizadas; y memoria anual.	INFORMES PUBLICADOS Número de informes con resultados de gestión que son publicados en el ejercicio.	Publicar 5 estudios e informes de resultados como mínimo	3 publicados	60 %

(3) Días laborables.

(6) Resolver la ocupación: Aprobación y permiso de ocupación del alojamiento; o denegación y pase a lista de espera

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/06/2016	% LOGRADO
EDUCACIÓN EN CAPACIDADES EMPRENDEDORAS	1. 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).	74.676 participantes	44.667 participantes (1a)	59,8 %
	2. 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.	3.370 acciones	2.145 acciones	63,6 %
FOMENTO Y ORIENTACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA	3. Ejecutar un mínimo de actuaciones de orientación de la iniciativa emprendedora.	ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER Número de acciones de fomento y orientación de la cultura emprendedora.	2.676 acciones	1.494 acciones	55,8 %
	4. Fomentar la cultura emprendedora entre un número mínimo de personas participantes.	BENEFICIARIOS EN ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER. Número de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora (distribución por género). (2)	51.631 participantes	26.935 participantes (1b)	52 %
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN EL ÁMBITO LOCAL	5. Alcanzar un porcentaje mínimo de municipios de Andalucía en los que se desarrollen actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local.	MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN ACTUACIONES DE CULTURA EMPRENDEDORA Porcentaje de municipios andaluces en los que se realizan actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local. (2)	Más del 70 % de los municipios andaluces (542)	398 Municipios	73 %

(1a) Desglose por género: 24.566 hombres; 20.101 mujeres.

(1b) Desglose por género: 12.121 hombres; 14.814 mujeres.

(2) Excluidas las acciones y participantes de Educación en Capacidades Emprendedoras.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/06/2016	% LOGRADO
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONAL	6. Mantener actualizada la información a través de la página web de Andalucía Emprende.	ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB Porcentaje (%) de contenidos web revisados y actualizados.	Mínimo del 90% de contenidos revisados y actualizados mensualmente.	100%	100%
	7. Gestionar las quejas y reclamaciones en un plazo máximo.	PLAZO EN CONTESTAR UNA QUEJA Porcentaje de quejas y reclamaciones que se contestan en tiempo.	100 % contestadas en 15 días, como máximo	100%	100%
DISEÑO DE PROYECTOS EMPRENDEDORES Y PLAN DE EMPRESA	8. Atender la primera cita, para el análisis de ideas de negocio, de forma presencial y con rapidez, en un plazo determinado desde su solicitud.	PLAZO EN ATENDER UNA CITA Porcentaje de solicitudes de primeras citas, que son fijadas en plazo.	7 días como máximo, en el 90% de casos. (3)	97,45%	100%
ASISTENCIA EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	9. Fomentar y ayudar a constituir un mínimo de empresas.	EMPRESAS CREADAS Número de empresas constituidas con la ayuda de Andalucía Emprende.	14.543 empresas	6.964 empresas	47,9%
	10. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN DE PROMOTORES DE EMPRESAS Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de asistencia para la constitución de la empresa (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----

(3) Días laborables.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/06/2016	% LOGRADO
ACOMPañAMIENTO EMPRESARIAL, INCUBACIÓN Y TUTORIZACIÓN	11. Tutorizar un mínimo de empresas en el periodo.	PROYECTOS TUTORIZADOS Número de proyectos o empresas que reciben uno o más servicios de tutorización en el periodo.	1.188 proyectos	1.174 proyectos	98,8%
MENTORIZACIÓN POR ASESORES CON EXPERIENCIA	12. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias de los asesores involucrados la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE MENTORING Puntuación media de satisfacción de los usuarios sobre el uso del servicio de mentorización de proyectos empresariales (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/06/2016	% LOGRADO
ALOJAMIENTO EMPRESARIAL	13. Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo determinado. (6)	PLAZO EN RESOLVER SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO Número medio de días en resolver las solicitudes de ocupación de alojamientos.	30 días, como máximo (3)	92,37% Disponibles en plazo	92,37%
FORMACIÓN	14. Asegurar un mínimo de horas de Formación para personas emprendedoras y empresarias en proceso de tutorización.	NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Número de horas de formación impartidas a personas promotoras de proyectos en tutorización, en el periodo.	6.490 horas	3.645 horas	56%
CONSULTORÍA ESPECÍFICA PARA LA CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL	15. Satisfacer las necesidades de las empresas usuarias, con habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE EMPRESARIOS EN SERVICIOS DE CONSOLIDACIÓN Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de consultoría para la consolidación de empresas (distribución por género).	7 de 10	Sin datos	-----
HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL	16. Crear y actualizar un mínimo de herramientas de apoyo a la gestión empresarial.	NUEVAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN CREADAS Número de herramientas de gestión creadas y actualizadas/año.	12	0	0 %

(3) Días laborables.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/06/2016	% LOGRADO
ASISTENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS	17. Responder a las solicitudes de información e indicadores estadísticos de la actividad emprendedora con rapidez, en un plazo máximo determinado desde su solicitud.	INFORMES TÉCNICOS ENVIADOS Porcentaje de solicitudes de información de la actividad emprendedora que se contestan en tiempo.	5 días como máximo en 90% de los casos. (3)	100 % a tiempo	100 %
	18. Hacer públicos los informes de seguimiento de empresas incubadas; supervivencia empresarial; evolución mensual del trabajo autónomo; diagnóstico mensual de empresas tutorizadas; y memoria anual.	INFORMES PUBLICADOS Número de informes con resultados de gestión que son publicados en el ejercicio.	Publicar 5 estudios e informes de resultados como mínimo	3 publicados	60 %

(3) Días laborables.

(6) Resolver la ocupación: Aprobación y permiso de ocupación del alojamiento; o denegación y pase a lista de espera

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/07/2016	% LOGRADO
EDUCACIÓN EN CAPACIDADES EMPRENDEDORAS	1. 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).	74.676 participantes	44.920 participantes (1a)	60 %
	2. 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.	3.370 acciones	2.160 acciones	64 %
FOMENTO Y ORIENTACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA	3. Ejecutar un mínimo de actuaciones de orientación de la iniciativa emprendedora.	ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER Número de acciones de fomento y orientación de la cultura emprendedora.	2.676 acciones	1.600 acciones	60 %
	4. Fomentar la cultura emprendedora entre un número mínimo de personas participantes.	BENEFICIARIOS EN ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER. Número de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora (distribución por género). (2)	51.631 participantes	26.935 participantes (1b)	52 %
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN EL ÁMBITO LOCAL	5. Alcanzar un porcentaje mínimo de municipios de Andalucía en los que se desarrollen actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local.	MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN ACTUACIONES DE CULTURA EMPRENDEDORA Porcentaje de municipios andaluces en los que se realizan actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local. (2)	Más del 70 % de los municipios andaluces (542)	400 Municipios	74%

(1a) Desglose por género: 24.706 hombres; 20.214 mujeres.

(1b) Desglose por género: 12.121 hombres; 14.814 mujeres.

(2) Excluidas las acciones y participantes de Educación en Capacidades Emprendedoras.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/07/2016	% LOGRADO
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONAL	6. Mantener actualizada la información a través de la página web de Andalucía Emprende.	ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB Porcentaje (%) de contenidos web revisados y actualizados.	Mínimo del 90% de contenidos revisados y actualizados mensualmente.	90%	100%
	7. Gestionar las quejas y reclamaciones en un plazo máximo.	PLAZO EN CONTESTAR UNA QUEJA Porcentaje de quejas y reclamaciones que se contestan en tiempo.	100 % contestadas en 15 días, como máximo	100%	100%
DISEÑO DE PROYECTOS EMPRENDEDORES Y PLAN DE EMPRESA	8. Atender la primera cita, para el análisis de ideas de negocio, de forma presencial y con rapidez, en un plazo determinado desde su solicitud.	PLAZO EN ATENDER UNA CITA Porcentaje de solicitudes de primeras citas, que son fijadas en plazo.	7 días como máximo, en el 90% de casos. (3)	97,83%	100%
ASISTENCIA EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	9. Fomentar y ayudar a constituir un mínimo de empresas.	EMPRESAS CREADAS Número de empresas constituidas con la ayuda de Andalucía Emprende.	14.543 empresas	7.647 empresas	52%
	10. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN DE PROMOTORES DE EMPRESAS Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de asistencia para la constitución de la empresa (distribución por género).	3,5 de 5	4,13	100%

(3) Días laborables.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/07/2016	% LOGRADO
ACOMPañAMIENTO EMPRESARIAL, INCUBACIÓN Y TUTORIZACIÓN	11. Tutorizar un mínimo de empresas en el periodo.	PROYECTOS TUTORIZADOS Número de proyectos o empresas que reciben uno o más servicios de tutorización en el periodo.	1.188 proyectos	1.214 proyectos	100%
MENTORIZACIÓN POR ASESORES CON EXPERIENCIA	12. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias de los asesores involucrados la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE MENTORING Puntuación media de satisfacción de los usuarios sobre el uso del servicio de mentorización de proyectos empresariales (distribución por género).	3,5 de 5	4,13	100%

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/07/2016	% LOGRADO
ALOJAMIENTO EMPRESARIAL	13. Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo determinado. (6)	PLAZO EN RESOLVER SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO Número medio de días en resolver las solicitudes de ocupación de alojamientos.	30 días, como máximo (3)	90,5% Disponibles en plazo	90,5%
FORMACIÓN	14. Asegurar un mínimo de horas de Formación para personas emprendedoras y empresarias en proceso de tutorización.	NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Número de horas de formación impartidas a personas promotoras de proyectos en tutorización, en el periodo.	6.490 horas	3.778 horas	58%
CONSULTORÍA ESPECÍFICA PARA LA CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL	15. Satisfacer las necesidades de las empresas usuarias, con habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE EMPRESARIOS EN SERVICIOS DE CONSOLIDACIÓN Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de consultoría para la consolidación de empresas (distribución por género).	3,5 de 5	4,13	100%
HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL	16. Crear y actualizar un mínimo de herramientas de apoyo a la gestión empresarial.	NUEVAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN CREADAS Número de herramientas de gestión creadas y actualizadas/año.	12	4	33 %

(3) Días laborables.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/07/2016	% LOGRADO
ASISTENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS	17. Responder a las solicitudes de información e indicadores estadísticos de la actividad emprendedora con rapidez, en un plazo máximo determinado desde su solicitud.	INFORMES TÉCNICOS ENVIADOS Porcentaje de solicitudes de información de la actividad emprendedora que se contestan en tiempo.	5 días como máximo en 90% de los casos. (3)	100 % a tiempo	100 %
	18. Hacer públicos los informes de seguimiento de empresas incubadas; supervivencia empresarial; evolución mensual del trabajo autónomo; diagnóstico mensual de empresas tutorizadas; y memoria anual.	INFORMES PUBLICADOS Número de informes con resultados de gestión que son publicados en el ejercicio.	Publicar 5 estudios e informes de resultados como mínimo	3 publicados	60 %

(3) Días laborables.

(6) Resolver la ocupación: Aprobación y permiso de ocupación del alojamiento; o denegación y pase a Lista de Proyectos Baremados.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/08/2016	% LOGRADO
EDUCACIÓN EN CAPACIDADES EMPRENDEDORAS	1. 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).	74.676 participantes	45.049 participantes (1a)	60 %
	2. 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.	3.370 acciones	2.169 acciones	64 %
FOMENTO Y ORIENTACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA	3. Ejecutar un mínimo de actuaciones de orientación de la iniciativa emprendedora.	ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER Número de acciones de fomento y orientación de la cultura emprendedora.	2.676 acciones	1.690 acciones	63 %
	4. Fomentar la cultura emprendedora entre un número mínimo de personas participantes.	BENEFICIARIOS EN ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER. Número de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora (distribución por género). (2)	51.631 participantes	29.721 participantes (1b)	58 %
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN EL ÁMBITO LOCAL	5. Alcanzar un porcentaje mínimo de municipios de Andalucía en los que se desarrollen actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local.	MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN ACTUACIONES DE CULTURA EMPRENDEDORA Porcentaje de municipios andaluces en los que se realizan actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local. (2)	Más del 70 % de los municipios andaluces (542)	409 Municipios	75%

(1a) Desglose por género: 22.975 hombres; 22.074 mujeres.

(1b) Desglose por género: 15.158 hombres; 14.563 mujeres.

(2) Excluidas las acciones y participantes de Educación en Capacidades Emprendedoras.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/08/2016	% LOGRADO
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONAL	6. Mantener actualizada la información a través de la página web de Andalucía Emprende.	ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB Porcentaje (%) de contenidos web revisados y actualizados.	Mínimo del 90% de contenidos revisados y actualizados mensualmente.	90%	100%
	7. Gestionar las quejas y reclamaciones en un plazo máximo.	PLAZO EN CONTESTAR UNA QUEJA Porcentaje de quejas y reclamaciones que se contestan en tiempo.	100 % contestadas en 15 días, como máximo	100%	100%
DISEÑO DE PROYECTOS EMPRENDEDORES Y PLAN DE EMPRESA	8. Atender la primera cita, para el análisis de ideas de negocio, de forma presencial y con rapidez, en un plazo determinado desde su solicitud.	PLAZO EN ATENDER UNA CITA Porcentaje de solicitudes de primeras citas, que son fijadas en plazo.	7 días como máximo, en el 90% de casos. (3)	97,9%	100%
ASISTENCIA EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	9. Fomentar y ayudar a constituir un mínimo de empresas.	EMPRESAS CREADAS Número de empresas constituidas con la ayuda de Andalucía Emprende.	14.543 empresas	8.418 empresas	58%
	10. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN DE PROMOTORES DE EMPRESAS Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de asistencia para la constitución de la empresa (distribución por género).	3,5 de 5	SIN DATOS (4)	

(3) Días laborables.

(4) Datos de 2016 no disponibles.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/08/2016	% LOGRADO
ACOMPañAMIENTO EMPRESARIAL, INCUBACIÓN Y TUTORIZACIÓN	11. Tutorizar un mínimo de empresas en el periodo.	PROYECTOS TUTORIZADOS Número de proyectos o empresas que reciben uno o más servicios de tutorización en el periodo.	1.188 proyectos	1.234 proyectos	100%
MENTORIZACIÓN POR ASESORES CON EXPERIENCIA	12. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias de los asesores involucrados la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE MENTORING Puntuación media de satisfacción de los usuarios sobre el uso del servicio de mentorización de proyectos empresariales (distribución por género).	3,5 de 5	SIN DATOS (4)	

(4) Datos de 2016 no disponibles.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/08/2016	% LOGRADO
ALOJAMIENTO EMPRESARIAL	13. Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo determinado. (6)	PLAZO EN RESOLVER SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO Número medio de días en resolver las solicitudes de ocupación de alojamientos.	30 días, como máximo (3)	90,28% Disponibles en plazo	90,28%
FORMACIÓN	14. Asegurar un mínimo de horas de Formación para personas emprendedoras y empresarias en proceso de tutorización.	NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Número de horas de formación impartidas a personas promotoras de proyectos en tutorización, en el periodo.	6.490 horas	3.872 horas	60%
CONSULTORÍA ESPECÍFICA PARA LA CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL	15. Satisfacer las necesidades de las empresas usuarias, con habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE EMPRESARIOS EN SERVICIOS DE CONSOLIDACIÓN Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de consultoría para la consolidación de empresas (distribución por género).	3,5 de 5	SIN DATOS (4)	
HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL	16. Crear y actualizar un mínimo de herramientas de apoyo a la gestión empresarial.	NUEVAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN CREADAS Número de herramientas de gestión creadas y actualizadas/año.	12	4	33%

(3) Días laborables.

(4) Datos de 2016 no disponibles.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/08/2016	% LOGRADO
ASISTENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS	17. Responder a las solicitudes de información e indicadores estadísticos de la actividad emprendedora con rapidez, en un plazo máximo determinado desde su solicitud.	INFORMES TÉCNICOS ENVIADOS Porcentaje de solicitudes de información de la actividad emprendedora que se contestan en tiempo.	5 días como máximo en 90% de los casos. (3)	100 % a tiempo	100 %
	18. Hacer públicos los informes de seguimiento de empresas incubadas; supervivencia empresarial; evolución mensual del trabajo autónomo; diagnóstico mensual de empresas tutorizadas; y memoria anual.	INFORMES PUBLICADOS Número de informes con resultados de gestión que son publicados en el ejercicio.	Publicar 5 estudios e informes de resultados como mínimo	3 publicados	60 %

(3) Días laborables.

(6) Resolver la ocupación: Aprobación y permiso de ocupación del alojamiento; o denegación y pase a Lista de Proyectos Baremados.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/09/2016	% LOGRADO
EDUCACIÓN EN CAPACIDADES EMPRENDEDORAS	1. 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).	74.676 participantes	45.797 participantes (1a)	61%
	2. 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.	3.370 acciones	2.306 acciones	68 %
FOMENTO Y ORIENTACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA	3. Ejecutar un mínimo de actuaciones de orientación de la iniciativa emprendedora.	ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER Número de acciones de fomento y orientación de la cultura emprendedora.	2.676 acciones	1.811 acciones	68%
	4. Fomentar la cultura emprendedora entre un número mínimo de personas participantes.	BENEFICIARIOS EN ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER. Número de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora (distribución por género). (2)	51.631 participantes	42.866 participantes (1b)	83 %
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN EL ÁMBITO LOCAL	5. Alcanzar un porcentaje mínimo de municipios de Andalucía en los que se desarrollen actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local.	MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN ACTUACIONES DE CULTURA EMPRENDEDORA Porcentaje de municipios andaluces en los que se realizan actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local. (2)	Más del 70 % de los municipios andaluces (542)	417 Municipios	77%

(1a) Desglose por género: 23.397 hombres; 22.400 mujeres.

(1b) Desglose por género: 22.091 hombres; 20.775 mujeres.

(2) Excluidas las acciones y participantes de Educación en Capacidades Emprendedoras.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/09/2016	% LOGRADO
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONAL	6. Mantener actualizada la información a través de la página web de Andalucía Emprende.	ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB Porcentaje (%) de contenidos web revisados y actualizados.	Mínimo del 90% de contenidos revisados y actualizados mensualmente.	90%	100%
	7. Gestionar las quejas y reclamaciones en un plazo máximo.	PLAZO EN CONTESTAR UNA QUEJA Porcentaje de quejas y reclamaciones que se contestan en tiempo.	100 % contestadas en 15 días, como máximo	100%	100%
DISEÑO DE PROYECTOS EMPRENDEDORES Y PLAN DE EMPRESA	8. Atender la primera cita, para el análisis de ideas de negocio, de forma presencial y con rapidez, en un plazo determinado desde su solicitud.	PLAZO EN ATENDER UNA CITA Porcentaje de solicitudes de primeras citas, que son fijadas en plazo.	7 días como máximo, en el 90% de casos. (3)	98,1%	100%
ASISTENCIA EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	9. Fomentar y ayudar a constituir un mínimo de empresas.	EMPRESAS CREADAS Número de empresas constituidas con la ayuda de Andalucía Emprende.	14.543 empresas	9.386 empresas	65%
	10. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN DE PROMOTORES DE EMPRESAS Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de asistencia para la constitución de la empresa (distribución por género).	3,5 de 5	SIN DATOS (4)	

(3) Días laborables.

(4) Datos de 2016 no disponibles.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/09/2016	% LOGRADO
ACOMPAÑAMIENTO EMPRESARIAL, INCUBACIÓN Y TUTORIZACIÓN	11. Tutorizar un mínimo de empresas en el periodo.	PROYECTOS TUTORIZADOS Número de proyectos o empresas que reciben uno o más servicios de tutorización en el periodo.	1.188 proyectos	1.289 proyectos	100%
MENTORIZACIÓN POR ASESORES CON EXPERIENCIA	12. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias de los asesores involucrados la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE MENTORING Puntuación media de satisfacción de los usuarios sobre el uso del servicio de mentorización de proyectos empresariales (distribución por género).	3,5 de 5	SIN DATOS (4)	

(4) Datos de 2016 no disponibles.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/09/2016	% LOGRADO
ALOJAMIENTO EMPRESARIAL	13. Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo determinado. (6)	PLAZO EN RESOLVER SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO Número medio de días en resolver las solicitudes de ocupación de alojamientos.	30 días, como máximo (3)	87% Disponibles en plazo	87%
FORMACIÓN	14. Asegurar un mínimo de horas de Formación para personas emprendedoras y empresarias en proceso de tutorización.	NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Número de horas de formación impartidas a personas promotoras de proyectos en tutorización, en el periodo.	6.490 horas	4.460 horas	69%
CONSULTORÍA ESPECÍFICA PARA LA CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL	15. Satisfacer las necesidades de las empresas usuarias, con habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE EMPRESARIOS EN SERVICIOS DE CONSOLIDACIÓN Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de consultoría para la consolidación de empresas (distribución por género).	3,5 de 5	SIN DATOS (4)	
HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL	16. Crear y actualizar un mínimo de herramientas de apoyo a la gestión empresarial.	NUEVAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN CREADAS Número de herramientas de gestión creadas y actualizadas/año.	12	4	33%

(3) Días laborables.

(4) Datos de 2016 no disponibles.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/09/2016	% LOGRADO
ASISTENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS	17. Responder a las solicitudes de información e indicadores estadísticos de la actividad emprendedora con rapidez, en un plazo máximo determinado desde su solicitud.	INFORMES TÉCNICOS ENVIADOS Porcentaje de solicitudes de información de la actividad emprendedora que se contestan en tiempo.	5 días como máximo en 90% de los casos. (3)	100 % a tiempo	100 %
	18. Hacer públicos los informes de seguimiento de empresas incubadas; supervivencia empresarial; evolución mensual del trabajo autónomo; diagnóstico mensual de empresas tutorizadas; y memoria anual.	INFORMES PUBLICADOS Número de informes con resultados de gestión que son publicados en el ejercicio.	Publicar 5 estudios e informes de resultados como mínimo	4 publicados	80 %

(3) Días laborables.

(6) Resolver la ocupación: Aprobación y permiso de ocupación del alojamiento; o denegación y pase a Lista de Proyectos Baremados.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/10/2016	% LOGRADO
EDUCACIÓN EN CAPACIDADES EMPRENDEDORAS	1. 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).	74.676 participantes	51.935 participantes (1a)	70%
	2. 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.	3.370 acciones	2.591 acciones	77%
FOMENTO Y ORIENTACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA	3. Ejecutar un mínimo de actuaciones de orientación de la iniciativa emprendedora.	ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER Número de acciones de fomento y orientación de la cultura emprendedora.	2.676 acciones	1.959 acciones	73%
	4. Fomentar la cultura emprendedora entre un número mínimo de personas participantes.	BENEFICIARIOS EN ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER. Número de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora (distribución por género). (2)	51.631 participantes	45.112 participantes (1b)	87 %
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN EL ÁMBITO LOCAL	5. Alcanzar un porcentaje mínimo de municipios de Andalucía en los que se desarrollen actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local.	MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN ACTUACIONES DE CULTURA EMPRENDEDORA Porcentaje de municipios andaluces en los que se realizan actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local. (2)	Más del 70 % de los municipios andaluces (542)	442 Municipios	82%

(1a) Desglose por género: 26.320 hombres; 25.615 mujeres.

(1b) Desglose por género: 23.199 hombres; 21.913 mujeres.

(2) Excluidas las acciones y participantes de Educación en Capacidades Emprendedoras.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/10/2016	% LOGRADO
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONAL	6. Mantener actualizada la información a través de la página web de Andalucía Emprende.	ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB Porcentaje (%) de contenidos web revisados y actualizados.	Mínimo del 90% de contenidos revisados y actualizados mensualmente.	90%	100%
	7. Gestionar las quejas y reclamaciones en un plazo máximo.	PLAZO EN CONTESTAR UNA QUEJA Porcentaje de quejas y reclamaciones que se contestan en tiempo.	100 % contestadas en 15 días, como máximo	100%	100%
DISEÑO DE PROYECTOS EMPRENDEDORES Y PLAN DE EMPRESA	8. Atender la primera cita, para el análisis de ideas de negocio, de forma presencial y con rapidez, en un plazo determinado desde su solicitud.	PLAZO EN ATENDER UNA CITA Porcentaje de solicitudes de primeras citas, que son fijadas en plazo.	7 días como máximo, en el 90% de casos. (3)	98,25%	100%
ASISTENCIA EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	9. Fomentar y ayudar a constituir un mínimo de empresas.	EMPRESAS CREADAS Número de empresas constituidas con la ayuda de Andalucía Emprende.	14.543 empresas	10.774 empresas	74%
	10. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN DE PROMOTORES DE EMPRESAS Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de asistencia para la constitución de la empresa (distribución por género).	3,5 de 5	SIN DATOS (4)	

(3) Días laborables.

(4) Datos de 2016 no disponibles.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/10/2016	% LOGRADO
ACOMPañAMIENTO EMPRESARIAL, INCUBACIÓN Y TUTORIZACIÓN	11. Tutorizar un mínimo de empresas en el periodo.	PROYECTOS TUTORIZADOS Número de proyectos o empresas que reciben uno o más servicios de tutorización en el periodo.	1.188 proyectos	1.369 proyectos	100%
MENTORIZACIÓN POR ASESORES CON EXPERIENCIA	12. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias de los asesores involucrados la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE MENTORING Puntuación media de satisfacción de los usuarios sobre el uso del servicio de mentorización de proyectos empresariales (distribución por género).	3,5 de 5	SIN DATOS (4)	

(4) Datos de 2016 no disponibles.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/10/2016	% LOGRADO
ALOJAMIENTO EMPRESARIAL	13. Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo determinado. (6)	PLAZO EN RESOLVER SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO Número medio de días en resolver las solicitudes de ocupación de alojamientos.	30 días, como máximo (3)	86,5% Disponibles en plazo	86,5%
FORMACIÓN	14. Asegurar un mínimo de horas de Formación para personas emprendedoras y empresarias en proceso de tutorización.	NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Número de horas de formación impartidas a personas promotoras de proyectos en tutorización, en el periodo.	6.490 horas	5.111 horas	79%
CONSULTORÍA ESPECÍFICA PARA LA CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL	15. Satisfacer las necesidades de las empresas usuarias, con habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE EMPRESARIOS EN SERVICIOS DE CONSOLIDACIÓN Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de consultoría para la consolidación de empresas (distribución por género).	3,5 de 5	SIN DATOS (4)	
HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL	16. Crear y actualizar un mínimo de herramientas de apoyo a la gestión empresarial.	NUEVAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN CREADAS Número de herramientas de gestión creadas y actualizadas/año.	12	6	50%

(3) Días laborables.

(4) Datos de 2016 no disponibles.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/10/2016	% LOGRADO
ASISTENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS	17. Responder a las solicitudes de información e indicadores estadísticos de la actividad emprendedora con rapidez, en un plazo máximo determinado desde su solicitud.	INFORMES TÉCNICOS ENVIADOS Porcentaje de solicitudes de información de la actividad emprendedora que se contestan en tiempo.	5 días como máximo en 90% de los casos. (3)	100 % a tiempo	100 %
	18. Hacer públicos los informes de seguimiento de empresas incubadas; supervivencia empresarial; evolución mensual del trabajo autónomo; diagnóstico mensual de empresas tutorizadas; y memoria anual.	INFORMES PUBLICADOS Número de informes con resultados de gestión que son publicados en el ejercicio.	Publicar 5 estudios e informes de resultados como mínimo	4 publicados	80 %

(3) Días laborables.

(6) Resolver la ocupación: Aprobación y permiso de ocupación del alojamiento; o denegación y pase a Lista de Proyectos Baremados.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/11/2016	% LOGRADO
EDUCACIÓN EN CAPACIDADES EMPRENDEDORAS	1. 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).	74.676 participantes	63.510 participantes (1a)	85%
	2. 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.	3.370 acciones	2.391 acciones	89%
FOMENTO Y ORIENTACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA	3. Ejecutar un mínimo de actuaciones de orientación de la iniciativa emprendedora.	ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER Número de acciones de fomento y orientación de la cultura emprendedora.	2.676 acciones	2.148 acciones	80%
	4. Fomentar la cultura emprendedora entre un número mínimo de personas participantes.	BENEFICIARIOS EN ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER. Número de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora (distribución por género). (2)	51.631 participantes	50.865 participantes (1b)	98,5 %
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN EL ÁMBITO LOCAL	5. Alcanzar un porcentaje mínimo de municipios de Andalucía en los que se desarrollen actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local.	MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN ACTUACIONES DE CULTURA EMPRENDEDORA Porcentaje de municipios andaluces en los que se realizan actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local. (2)	Más del 70 % de los municipios andaluces (542)	458 Municipios	85%

(1a) Desglose por género: 31.950 hombres; 31.560 mujeres.

(1b) Desglose por género: 25.947 hombres; 24.918 mujeres.

(2) Excluidas las acciones y participantes de Educación en Capacidades Emprendedoras.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/11/2016	% LOGRADO
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONAL	6. Mantener actualizada la información a través de la página web de Andalucía Emprende.	ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB Porcentaje (%) de contenidos web revisados y actualizados.	Mínimo del 90% de contenidos revisados y actualizados mensualmente.	90%	100%
	7. Gestionar las quejas y reclamaciones en un plazo máximo.	PLAZO EN CONTESTAR UNA QUEJA Porcentaje de quejas y reclamaciones que se contestan en tiempo.	100 % contestadas en 15 días, como máximo	100%	100%
DISEÑO DE PROYECTOS EMPRENDEDORES Y PLAN DE EMPRESA	8. Atender la primera cita, para el análisis de ideas de negocio, de forma presencial y con rapidez, en un plazo determinado desde su solicitud.	PLAZO EN ATENDER UNA CITA Porcentaje de solicitudes de primeras citas, que son fijadas en plazo.	7 días como máximo, en el 90% de casos. (3)	98,35%	100%
ASISTENCIA EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	9. Fomentar y ayudar a constituir un mínimo de empresas.	EMPRESAS CREADAS Número de empresas constituidas con la ayuda de Andalucía Emprende.	14.543 empresas	11.814 empresas	81%
	10. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN DE PROMOTORES DE EMPRESAS Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de asistencia para la constitución de la empresa (distribución por género).	3,5 de 5	3,5 (4)	100%

(3) Días laborables.

(4) Desglose por género: 3,5 hombres; 3,5 mujeres.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/11/2016	% LOGRADO
ACOMPañAMIENTO EMPRESARIAL, INCUBACIÓN Y TUTORIZACIÓN	11. Tutorizar un mínimo de empresas en el periodo.	PROYECTOS TUTORIZADOS Número de proyectos o empresas que reciben uno o más servicios de tutorización en el periodo.	1.188 proyectos	1.505 proyectos	100%
MENTORIZACIÓN POR ASESORES CON EXPERIENCIA	12. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias de los asesores involucrados la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE MENTORING Puntuación media de satisfacción de los usuarios sobre el uso del servicio de mentorización de proyectos empresariales (distribución por género).	3,5 de 5	4,22 (4)	100%

(4) Desglose por género: 4,22 hombres; 4,22 mujeres.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/11/2016	% LOGRADO
ALOJAMIENTO EMPRESARIAL	13. Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo determinado. (6)	PLAZO EN RESOLVER SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO Número medio de días en resolver las solicitudes de ocupación de alojamientos.	30 días, como máximo (3)	87,1% Disponibles en plazo	87,1%
FORMACIÓN	14. Asegurar un mínimo de horas de Formación para personas emprendedoras y empresarias en proceso de tutorización.	NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Número de horas de formación impartidas a personas promotoras de proyectos en tutorización, en el periodo.	6.490 horas	5.529 horas	85%
CONSULTORÍA ESPECÍFICA PARA LA CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL	15. Satisfacer las necesidades de las empresas usuarias, con habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE EMPRESARIOS EN SERVICIOS DE CONSOLIDACIÓN Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de consultoría para la consolidación de empresas (distribución por género).	3,5 de 5	3,7 (4)	100%
HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL	16. Crear y actualizar un mínimo de herramientas de apoyo a la gestión empresarial.	NUEVAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN CREADAS Número de herramientas de gestión creadas y actualizadas/año.	12	8	67%

(3) Días laborables.

(4) Desglose por género: 3,7 hombres; 3,7 mujeres

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 30/11/2016	% LOGRADO
ASISTENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS	17. Responder a las solicitudes de información e indicadores estadísticos de la actividad emprendedora con rapidez, en un plazo máximo determinado desde su solicitud.	INFORMES TÉCNICOS ENVIADOS Porcentaje de solicitudes de información de la actividad emprendedora que se contestan en tiempo.	5 días como máximo en 90% de los casos. (3)	100 % a tiempo	100 %
	18. Hacer públicos los informes de seguimiento de empresas incubadas; supervivencia empresarial; evolución mensual del trabajo autónomo; diagnóstico mensual de empresas tutorizadas; y memoria anual.	INFORMES PUBLICADOS Número de informes con resultados de gestión que son publicados en el ejercicio.	Publicar 5 estudios e informes de resultados como mínimo	4 publicados	80 %

(3) Días laborables.

(6) Resolver la ocupación: Aprobación y permiso de ocupación del alojamiento; o denegación y pase a Lista de Proyectos Baremados.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/12/2016	% LOGRADO
EDUCACIÓN EN CAPACIDADES EMPRENDEDORAS	1. 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).	74.676 participantes	71.615 participantes (1a)	96%
	2. 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.	3.370 acciones	3.287 acciones	97,5%
FOMENTO Y ORIENTACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA	3. Ejecutar un mínimo de actuaciones de orientación de la iniciativa emprendedora.	ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER Número de acciones de fomento y orientación de la cultura emprendedora.	2.676 acciones	2.289 acciones	85,5%
	4. Fomentar la cultura emprendedora entre un número mínimo de personas participantes.	BENEFICIARIOS EN ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER. Número de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora (distribución por género). (2)	51.631 participantes	56.923 participantes (1b)	100 %
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN EL ÁMBITO LOCAL	5. Alcanzar un porcentaje mínimo de municipios de Andalucía en los que se desarrollen actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local.	MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN ACTUACIONES DE CULTURA EMPRENDEDORA Porcentaje de municipios andaluces en los que se realizan actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local. (2)	Más del 70 % de los municipios andaluces (542)	467 Municipios	86%

(1a) Desglose por género: 36.122 hombres; 35.4930 mujeres.

(1b) Desglose por género: 29.315 hombres; 27.608 mujeres.

(2) Excluidas las acciones y participantes de Educación en Capacidades Emprendedoras.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/12/2016	% LOGRADO
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONAL	6. Mantener actualizada la información a través de la página web de Andalucía Emprende.	ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB Porcentaje (%) de contenidos web revisados y actualizados.	Mínimo del 90% de contenidos revisados y actualizados mensualmente.	100%	100%
	7. Gestionar las quejas y reclamaciones en un plazo máximo.	PLAZO EN CONTESTAR UNA QUEJA Porcentaje de quejas y reclamaciones que se contestan en tiempo.	100 % contestadas en 15 días, como máximo	0%	92%
DISEÑO DE PROYECTOS EMPRENDEDORES Y PLAN DE EMPRESA	8. Atender la primera cita, para el análisis de ideas de negocio, de forma presencial y con rapidez, en un plazo determinado desde su solicitud.	PLAZO EN ATENDER UNA CITA Porcentaje de solicitudes de primeras citas, que son fijadas en plazo.	7 días como máximo, en el 90% de casos. (3)	98,43%	100%
ASISTENCIA EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	9. Fomentar y ayudar a constituir un mínimo de empresas.	EMPRESAS CREADAS Número de empresas constituidas con la ayuda de Andalucía Emprende.	14.543 empresas	12.566 empresas	86,5%
	10. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN DE PROMOTORES DE EMPRESAS Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de asistencia para la constitución de la empresa (distribución por género).	3,5 de 5	3,51 (4)	100%

(3) Días laborables.

(4) Desglose por género: 3,51 hombres; 3,51 mujeres.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/12/2016	% LOGRADO
ACOMPañAMIENTO EMPRESARIAL, INCUBACIÓN Y TUTORIZACIÓN	11. Tutorizar un mínimo de empresas en el periodo.	PROYECTOS TUTORIZADOS Número de proyectos o empresas que reciben uno o más servicios de tutorización en el periodo.	1.188 proyectos	1.551 proyectos	100%
MENTORIZACIÓN POR ASESORES CON EXPERIENCIA	12. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias de los asesores involucrados la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE MENTORING Puntuación media de satisfacción de los usuarios sobre el uso del servicio de mentorización de proyectos empresariales (distribución por género).	3,5 de 5	4,23 (4)	100%

(4) Desglose por género: 4,23 hombres; 4,23 mujeres.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/12/2016	% LOGRADO
ALOJAMIENTO EMPRESARIAL	13. Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo determinado. (6)	PLAZO EN RESOLVER SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO Número medio de días en resolver las solicitudes de ocupación de alojamientos.	30 días, como máximo (3)	87,34% Disponibles en plazo	87,34%
FORMACIÓN	14. Asegurar un mínimo de horas de Formación para personas emprendedoras y empresarias en proceso de tutorización.	NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Número de horas de formación impartidas a personas promotoras de proyectos en tutorización, en el periodo.	6.490 horas	5.668 horas	87%
CONSULTORÍA ESPECÍFICA PARA LA CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL	15. Satisfacer las necesidades de las empresas usuarias, con habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE EMPRESARIOS EN SERVICIOS DE CONSOLIDACIÓN Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de consultoría para la consolidación de empresas (distribución por género).	3,5 de 5	3,71 (4)	100%
HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL	16. Crear y actualizar un mínimo de herramientas de apoyo a la gestión empresarial.	NUEVAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN CREADAS Número de herramientas de gestión creadas y actualizadas/año.	12	12	100%

(3) Días laborables.

(4) Desglose por género: 3,71 hombres; 3,71 mujeres

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de calidad e indicadores Seguimiento 2016



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2016	ALCANZADO A 31/12/2016	% LOGRADO
ASISTENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS	17. Responder a las solicitudes de información e indicadores estadísticos de la actividad emprendedora con rapidez, en un plazo máximo determinado desde su solicitud.	INFORMES TÉCNICOS ENVIADOS Porcentaje de solicitudes de información de la actividad emprendedora que se contestan en tiempo.	5 días como máximo en 90% de los casos. (3)	100 % a tiempo	100 %
	18. Hacer públicos los informes de seguimiento de empresas incubadas; supervivencia empresarial; evolución mensual del trabajo autónomo; diagnóstico mensual de empresas tutorizadas; y memoria anual.	INFORMES PUBLICADOS Número de informes con resultados de gestión que son publicados en el ejercicio.	Publicar 5 estudios e informes de resultados como mínimo	4 publicados	80 %

(3) Días laborables.

(6) Resolver la ocupación: Aprobación y permiso de ocupación del alojamiento; o denegación y pase a Lista de Proyectos Baremados.



www.andalucíaemprende.es