Versión en lectura fácil

Andalucía Emprende

Carta de servicios

JUNTA DE ANDALUCIA
Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

Este pictograma informa que el texto al que acompaña es de lectura fácil.

La información que se da en el texto es la misma que en el texto original, pero mediante frases cortas, expresiones sencillas e imágenes accesibles.

En el proceso de adaptación a lectura fácil participan personas con dificultades de comprensión lectora.

En muchos lugares de Europa ya se emplea este sistema.

Muchas personas, dicen que con la lectura fácil están mejor informadas.

La adaptación a Lectura Fácil de los textos hace que no se pueda utilizar en toda su extensión las normas de redacción en referencia al Género.

www.institutolecturafacil.org

Índice

Carta de servicios
Versión en lectura fácil

- ✓ Presentación
  - ¿Qué es una carta de servicios? ¿Para qué sirve?
  - ¿Qué es Andalucía Emprende?
  - ¿Cuáles son nuestros fines? ¿Y nuestros valores?
  - Departamento responsable de la Carta de Servicios
- ✓ ¿Qué servicios ofrecemos?
- ✓ Leyes más importantes que regulan estos servicios.
- ✓ Derechos y obligaciones de las personas y empresas usuarias.
- ✓ Información sobre la Carta de Servicios.
- ✓ Formas de participar y colaborar con Andalucía Emprende
- ✓ Sugerencias, quejas y reclamaciones
- ✓ ¿Qué medios tiene Andalucía Emprende para ofrecer los servicios?
- ✓ ¿Cómo se accede a los servicios?
- ✓ ¿Cuáles son nuestros compromisos con la ciudadanía? ¿Cómo los medimos?

¿Qué es una Carta de Servicios? ¿Para qué sirve?

Es un documento que sirve para informar a la **ciudadanía** sobre:

- Qué servicios ofrece Andalucía Emprende.
- Cómo se dan los servicios.
- Cuáles son los derechos de las personas sobre estos servicios.
- A qué se compromete la Administración para que los servicios tengan buena calidad.

Ciudadanía son todas las personas, los ciudadanos y ciudadanas. Algunas veces se utiliza la palabra **ciudadanos** para hablar de todas las personas.

❑ La Junta de Andalucía quiere acercar a todas las personas los servicios, los recursos y los proyectos que tiene.

- Sobre todo quiere que las personas con interés en crear una empresa y los empresarios y empresarias tengan toda la información y ayuda necesarias.
- La Junta de Andalucía quiere que estos servicios tengan buena calidad y sean conocidos por todos.
- Por ello, hará todo lo posible para tener una Buena Administración.

La Buena Administración es ofrecer servicios que funcionen bien, con buenos profesionales y que lleguen a todo el mundo, como dicen las leyes más importantes de Andalucía.

Estas leyes son:
el **Estatuto de Andalucía**
y **la Ley de Administración de la Junta de Andalucía**.

¿Dónde pueden encontrarnos?

Para cumplir sus compromisos con calidad,
Andalucía Emprende tiene una oficina principal
en cada provincia de Andalucía
y muchas otras oficinas por toda Andalucía.

Estas oficinas se llaman **Centros de Apoyo al Desarrollo Empresarial**
y se conocen por su **abreviatura** CADE.

En estas oficinas se ofrecen los servicios muy cerca de las personas,
y da igual si viven lejos o cerca de las ciudades.

¿Qué es Andalucía Emprende?

Es una **fundación** pública creada por la Junta de Andalucía, que depende de la Consejería de Economía y Conocimiento.

El fin principal de Andalucía Emprende es ayudar a las personas a crear nuevos negocios y a que sean mejores, crezcan y duren muchos años. También fomenta la cultura emprendedora.

Una **fundación** es una institución que se crea para realizar algún fin social. Por ejemplo, cultural, de empleo o para que haya más empresas.

La **cultura emprendedora** es una suma de conocimientos, habilidades, saberes, decisión e iniciativa para pensar y poner en marcha una empresa.

¿Qué hace Andalucía Emprende?

Todos los servicios son públicos, para todo el mundo y gratuitos.

Estos servicios son sobre todo para:

- Las personas que tienen una idea de negocio
  y quieren poner en marcha una empresa.
  Por ejemplo, una panadería, una compañía de teatro
  o un negocio de venta por internet.
- Las personas que ya tienen una empresa y quieren mejorarla.
  Por ejemplo, quieren abrir nuevas oficinas en otras ciudades o países,
  o quieren que su empresa sea más moderna y que dure mucho tiempo
  o quieren unirse a otras empresas para ser más grandes.

¿Cuáles son nuestros fines?

- Ayudar para que haya más **personas emprendedoras** y empresas en Andalucía,
  - Que sean innovadores y capaces de adaptarse a una sociedad que cambia muy deprisa. Por ejemplo, fabricar o vender nuevos productos o mejorar alguno que ya existe.
  - Que colaboren con otras empresas para crecer y ser más fuertes.

Las **personas emprendedoras** tienen capacidad, conocimientos y buena disposición para convertir una idea en una empresa.

- Fomentar la cultura emprendedora.
  Hacer actividades de formación como cursos, jornadas y charlas para que haya más personas con interés e iniciativa para convertir sus ideas en empresas.

- Ayudar a que las empresas andaluzas sean mejores, crezcan y duren mucho tiempo.
- Ayudar para que se creen puestos de trabajo de calidad, con salarios y condiciones justas.
- Apoyar que haya más **trabajadores autónomos** y **cooperativas**, que forman parte de la **Economía Social**.

Las **cooperativas** son empresas que funcionan de manera democrática y los socios participan en el capital y en la actividad de la empresa.
Los **trabajadores autónomos** son las personas que realizan su trabajo por cuenta propia.
La **Economía Social** busca el bien para los socios y trabajadores y también para la comunidad. Mejoran la vida de las personas que están cerca, en el pueblo o la ciudad donde viven y trabajan.

¿Cuáles son nuestros valores?

- **Calidad** en los servicios de Andalucía Emprende
  y la forma de prestar esos servicios.

- **Innovación**: Andalucía Emprende apoya que los emprendedores
  y empresarios quieran mejorar siempre,
  con novedades en productos, servicios, inventos
  o formas diferentes de hacer las cosas.
  Esto es importante para que las empresas crezcan y sean mejores.

- **Enfoque territorial**: Andalucía Emprende ofrece sus servicios
  muy cerca de los ciudadanos.
  Por eso tiene oficinas en todas las ciudades
  y muchos pueblos de Andalucía.

- **Proactividad**: Andalucía Emprende ofrece sus servicios a emprendedores y empresarios antes de que se lo pidan.

- **Liderazgo**: Andalucía Emprende quiere ser reconocida como la entidad de España que mejor ayuda a los emprendedores, comparte conocimientos y reconoce su esfuerzo.

- **Integridad**: Las personas que trabajan en Andalucía Emprende hacen su trabajo con honradez, profesionalidad y respeto.

Departamento responsable de la Carta de Servicios

El departamento que trabaja para cumplir los compromisos
de la Carta de Servicios y proponer mejoras
se llama **Área de Estudios y Análisis**
y pertenece a la Dirección de Gestión del Conocimiento y Tecnología.

La Fundación está en la Consejería de la Junta de Andalucía
dedicada a las personas emprendedoras.
Ahora se llama Consejería de Economía y Conocimiento.

¿Qué servicios ofrece Andalucía Emprende?

Para ayudar a los emprendedores a crear su empresa

- Información y orientación a emprendedores y ciudadanos.
- Ayuda para hacer el Plan de empresa.
- Asistencia para crear la empresa.
- Acompañamiento para el desarrollo de la empresa.
- Apoyo de profesionales de gran experiencia.

Para ayudar a las empresas a mejorar

- Alojamiento empresarial.
- Formación.
- Asesoramiento a las empresas.
- Herramientas de ayuda.
- Apoyo para tomar decisiones importantes.

Para fomentar la cultura emprendedora

- Educación en capacidades emprendedoras.
- Fomento y orientación de la iniciativa emprendedora.
- Desarrollo de la actividad emprendedora en el ámbito local.

¿Qué servicios ofrece Andalucía Emprende?

Para fomentar la cultura emprendedora se ofrece:

Educación en capacidades emprendedoras

- Las capacidades emprendedoras son las cualidades y conocimientos que tiene una persona para pensar y poner en marcha un proyecto. Por ejemplo, un negocio, crear un nuevo producto o encontrar un buen trabajo.

  Hacemos programas de formación para estudiantes en colegios, institutos y universidades.

  - Cursos, jornadas y charlas para aprender y mejorar las **habilidades emprendedoras**. Por ejemplo, tener iniciativa para convertir una idea en un negocio, tener tu propio empleo o crear cosas nuevas.

- Programas de prácticas en empresas.
- Otros medios educativos como manuales, portales de internet o juegos para aprender a crear una empresa.

Fomento y orientación a la iniciativa emprendedora

Andalucía Emprende ayuda a las personas con interés en poner en marcha un negocio por cuenta propia.

- Con información sobre los documentos necesarios, requisitos, leyes y **subvenciones**.
- Con orientación sobre oportunidades de los negocios más interesantes.
- Con cursos o jornadas para mejorar las habilidades emprendedoras.

Subvenciones son ayudas económicas de la Administración a los ciudadanos

Desarrollo de la actividad emprendedora en el ámbito local

Cursos, jornadas y charlas en todos los pueblos y ciudades de Andalucía, adaptados a las características de las personas que allí viven.

Para fomentar la creación de empresas se ofrece:

Información y orientación a emprendedores y ciudadanos

Podemos pedir una cita personal en el CADE más cercano.

También podemos tener información o resolver dudas o preguntas:

- Por Internet,
  en la página web de Andalucía Emprende.
- En las redes sociales como Facebook o Twitter.
- Con el boletín informativo llamado Emprende +,
  que se puede ver en la página de internet de Andalucía Emprende,
  o apuntarnos para que nos llegue por correo electrónico.

Ayuda para hacer el plan de empresa

El plan de empresa es un documento para analizar
todas las partes importantes de una empresa,
la actividad, cómo la vamos a realizar,
los clientes o el dinero que necesitamos para empezar.
El plan de empresa también sirve para analizar
si la idea emprendedora puede convertirse en realidad
para que dure mucho tiempo. A esto se llama viabilidad.

Asistencia para crear la empresa

Informar, asesorar y ayudar en los documentos, normas y condiciones
que debemos cumplir para la creación
y puesta en marcha del proyecto empresarial,
desde que tenemos la idea hasta que es ya una empresa.

Acompañamiento para el desarrollo de la empresa

Asistencia y acompañamiento a las personas emprendedoras desde el inicio del negocio y durante un tiempo mientras funciona.

Para ello tenemos la ayuda de un tutor personal.

Andalucía Emprende da atención especial a algunos sectores importantes como las nuevas tecnologías, las empresas culturales, de turismo o de medio ambiente.

También da más importancia a algunos grupos de personas, como las mujeres o los jóvenes.

Apoyo de profesionales de gran experiencia

Andalucía Emprende ofrece el asesoramiento de personas con mucha experiencia en la gestión de empresas.

Estos profesionales ayudan a los nuevos emprendedores y emprendedoras andaluces.

Esta ayuda se da con citas personales.

Para ayudar a las empresas a mejorar y para que duren mucho tiempo, ofrece:

Alojamiento empresarial

Son espacios gratuitos, como naves, oficinas o locales,
que se dejan a los emprendedores por un tiempo, mientras empiezan.
Están equipados y preparados con tecnología como internet,
para que personas emprendedoras y empresarias
puedan poner en marcha su empresa.

Formación

Cursos, jornadas y charlas sobre gestión empresarial
para que los emprendedores pongan en marcha la empresa
o mejoren la que ya tienen.
Por ejemplo, formación sobre tipos de empresas,
cómo llevar la cuentas o vender mejor nuestros productos.

Asesoramiento a las empresas

Andalucía Emprende ofrece profesionales expertos
para informar, asesorar y acompañar a las empresas
que quieren crecer y mejorar.
Algunos ejemplos,

- empresas que quieren vender sus productos en otros países
  o abrir nuevas oficinas
- empresas que quieren unirse a otras empresas para cooperar
- empresas que necesitan un préstamo
  para crecer o invertir en tecnología.

Herramientas para la gestión empresarial

Documentos o aplicaciones informáticas
que ayudan a las empresas en su gestión diaria
y a hacer planes para el futuro.
Por ejemplo, aplicaciones para hacer presupuestos, facturas
o que ayudan a organizar a los trabajadores de la empresa.

Apoyo para tomar decisiones importantes

Ofrecemos información de calidad para los emprendedores y emprendedoras, las empresas y entidades, como universidades o asociaciones de personas empresarias.

Con esta información pueden ver nuevas oportunidades y tomar buenas decisiones.

Por ejemplo, hacemos estudios sobre temas económicos y sociales, o sobre los negocios más interesantes.

También trabajamos para tener más y mejor información sobre los territorios, como las provincias o los pueblos.

Por ejemplo, esta información puede ser útil para invertir o para cooperar con otras empresas.

Leyes más importantes que regulan estos servicios

Las más importantes son:

- La Ley y el Reglamento de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- La Ley de la Administración de la Junta de Andalucía.
- La Ley General de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía.
- Decreto sobre el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

La lista completa de estas leyes la podemos ver en la página de internet **www.andaluciaemprende.es**

Derechos y obligaciones de las personas y empresas usuarias

Si recibes algún servicio de Andalucía Emprende

tienes derecho a:

- Hacer sugerencias, quejarte o reclamar y recibir contestación a tus quejas. Por ejemplo, una sugerencia para mejorar el servicio o una queja o reclamación cuando creemos que Andalucía Emprende ha hecho algo mal.
- Que los trabajadores y trabajadoras de Andalucía Emprende nos traten con respeto y nos informen sobre nuestros derechos y obligaciones.
- Que nos atiendan de forma personal y tener una cita con un profesional de Andalucía Emprende.
- Recibir información sobre cada servicio, programa o actividad que ofrece Andalucía Emprende.

- Derecho a los servicios que ofrecen los CADE como el asesoramiento o la formación.
  Podemos presentar una solicitud, llamada Solicitud de servicios a la red territorial.
- Conocer en qué fase se encuentra una solicitud o procedimiento que me afecta.
  Por ejemplo, he solicitado en el CADE una oficina gratuita para montar mi negocio y tengo derecho a saber cómo está mi solicitud, si ya la han estudiado, le falta documentación o la han aprobado.
  También puedo pedir una copia de todos los papeles relacionados con mi solicitud.
- Derecho a que todos nuestros datos personales sean privados y no puedan ser conocidos por nadie.

Este derecho está en la Ley Orgánica
de Protección de Datos de Carácter Personal, del año 1999.

Tienes la obligación de:

- Ser responsable y cuidar las instalaciones y el equipamiento que usamos, como un despacho o un ordenador.
- Dejar en buenas condiciones las instalaciones prestadas a las nuevas empresas, cuando termina el plazo del préstamo de un despacho o una nave.
- Cumplir los compromisos del contrato firmado con Andalucía Emprende cuando se necesita alojamiento o acompañamiento de asesores y tutores de empresas.
- Dar toda la información y los documentos que nos pida Andalucía Emprende.
  Esto es necesario para prestar bien sus servicios, y para hacer estadísticas y estudios.

Formas de participar y colaborar con Andalucía Emprende

Podemos participar y colaborar de varias maneras:

- Escrito dirigido al buzón de la ciudadanía que puede ser entregado en cualquier oficina de Andalucía Emprende.
- Escrito presentado en los servicios centrales de Andalucía Emprende, devolviéndonos siempre una copia sellada, con la fecha de entrega.
- Por correo postal
- Por internet, en la página web **http://www.andaluciaemprende.es**, apartado buzón de la ciudadanía. Buzón de la ciudadanía
- Por cualquier medio que Andalucía Emprende ofrece a las personas usuarias, como el boletín Emprende +, encuestas de satisfacción, foros de debate y redes sociales.

Información sobre la Carta de Servicios

La información sobre la Carta de Servicios se puede consultar en:

- http://www.andaluciaemprende.es
- http://www.andaluciaemprende.es/carta_servicios
- **App** de Andalucía Emprende para teléfonos móviles.
- Redes Sociales, como Facebook y twitter
- Portal de Atención a la Ciudadanía:

App es un programa informático para móviles.

Podemos tener más información en:

- Folletos informativos.
- En todas las oficinas de Andalucía Emprende.
- En conferencias, charlas y seminarios organizadas por Andalucía Emprende.
- Información que se envía por correo electrónico a otras Administraciones Públicas y organizaciones, como sindicatos, asociaciones de empresarios o universidades.

Sugerencias, quejas y reclamaciones

Las sugerencias, quejas y reclamaciones pueden ser sobre:

- Algún servicio de Andalucía Emprende.
- El cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios.

¿Cómo se presenta una sugerencia, queja o reclamación?

- En un documento de quejas y sugerencias que tienen todos los CADE en Andalucía.
- Nos tienen que devolver siempre una copia sellada, con la fecha en que hemos puesto la queja o sugerencia.
- En la página web **http://www.andaluciaemprende.es** en un apartado llamado buzón de la ciudadanía.
- En la dirección de correo electrónico indicado en la página web.
- Por correo postal dirigido a la dirección
  Andalucía Emprende Fundación Pública Andaluza
  Área de Estudios y Análisis
  Calle Graham Bell nº 5, Edificio Rubén Darío, 1. 1ª Planta.
  41010. Sevilla

- En el libro de reclamaciones de la Junta de Andalucía, que deben tener en papel.
  - en todos los centros de atención al público de Andalucía Emprende.
  - en todos los registros de documentos de la Junta de Andalucía.
  - en internet, en la dirección:

http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr/inicio.jsp

La sugerencia, queja o reclamación se puede presentar por internet si tenemos **certificado digital**.

Si quieres saber cómo podemos tener un certificado digital PINCHA AQUÍ: Certificado digital

Si no tenemos certificado digital, debemos imprimir el documento en papel y presentarlo firmado en:

- Andalucía Emprende.
- Cualquier registro de la Junta de Andalucía.
- Por otros medios que permita la ley, como el correo postal.

El **Certificado digital** es un documento para identificarnos en internet y hacer trámites de forma segura.
Por ejemplo, pagar impuestos o presentar una reclamación

Ante cualquier queja o reclamación

Andalucía Emprende hará lo siguiente:

- Nos contestarán por escrito en el plazo de 15 días, sin contar los días festivos.
- Nos dirán qué medidas toman para que se cumpla la Carta de servicios.
- Si no estamos de acuerdo con la contestación podemos presentar un escrito diciendo por qué, en los 15 días siguientes.
- Si reclamamos por algún incumplimiento de esta Carta de Servicios la persona que dirige la fundación nos enviarán una carta explicativa.
- La Administración no pagará dinero por los incumplimientos de los compromisos de esta Carta de Servicios.

¿Qué medios y recursos tiene Andalucía Emprende?

- La Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía controla el cumplimiento de la Carta de Servicios .
  También controla el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

Andalucía Emprende ofrece una atención completa
a las personas emprendedoras, desde que tienen una idea
hasta que la ponen en marcha y se hacen fuertes
para que puedan durar mucho tiempo.
Este servicio es de buena calidad
y las empresas que Andalucía Emprende ayuda a poner en marcha,
funcionan durante más tiempo.

Ofrecen un servicio muy cercano
porque dan una atención personal y
tienen oficinas en muchos pueblos de Andalucía,
muy cerca de cualquier sitio.

Andalucía Emprende tiene los siguientes recursos:

- Una Red Territorial de Centros de Apoyo al Desarrollo Empresarial, llamados CADE, que son las oficinas de Andalucía Emprende: Ofrecen una atención personal y todos los servicios descritos en esta Carta.
- Naves y oficinas gratuitas en muchos pueblos y ciudades de Andalucía. Estos alojamientos son gratuitos por un tiempo para los emprendedores y las nuevas empresas.
- Encuestas que se pasan a los emprendedores y empresarios para valorar si están satisfechos con los servicios.
- El portal de internet de Andalucía Emprende y una comunidad social llamada SOMOS para que todos sus trabajadores puedan comunicarse, resolver dudas y tener más información.

- Aplicaciones informáticas que sirven para controlar cómo se prestan los servicios y su calidad.
- Instrucciones de Andalucía Emprende para que los contratos con empresas puedan ser conocidos por todos, como la compra de papel, el servicio de limpieza o un curso. Para hacer los contratos se utiliza la plataforma de contratación, que es una herramienta informática de la Junta de Andalucía.
- El respeto por el medioambiente, con muchas medidas, en las oficinas de Andalucía Emprende como el ahorro de energía o agua, el reciclado del papel o la formación a los propios trabajadores, y a los emprendedores y empresarios.

¿Cómo se accede a los servicios de Andalucía Emprende?

La oficina central de Andalucía Emprende está en Sevilla.

Calle Graham Bell, nº 5. Edif. Rubén Darío 1, planta 1.

Código postal 41010 de Sevilla.

El teléfono es **955 929 806**

El fax es **954 929 808**

Correo electrónico : **info@andaluciaemprende.es**

Página web: **http://www.andaluciaemprende.es/**

Se llega en autobús con las líneas de autobuses urbanos

números 5, 6, 42, 43, C1 y C2.

También hay autobuses desde los pueblos cercanos

con las líneas de autobuses interurbanos

M-140, M-150, M-151, M-152, M-153, M-154, M-162 y M-240.

El horario para atendernos es de lunes a viernes

de 8 de la mañana a 3 de la tarde.

En los meses de junio, julio, agosto y septiembre

están abiertos hasta las 2 y media de la tarde

Para ir a cualquier oficina CADE hay que pedir cita antes,
ya que los trabajadores hacen otras actividades fuera de la oficina
como dar formación o visitar a empresas.

Para saber dónde están todas las oficinas CADE en Andalucía
y ver cuál está más cerca, podemos consultar la página web :

http://www.andaluciaemprende.es/CADE/

Aquí están todas las oficinas con la dirección, el teléfono y un mapa.

También podemos pedir la cita por internet en la misma página web,
con un formulario que rellenamos.

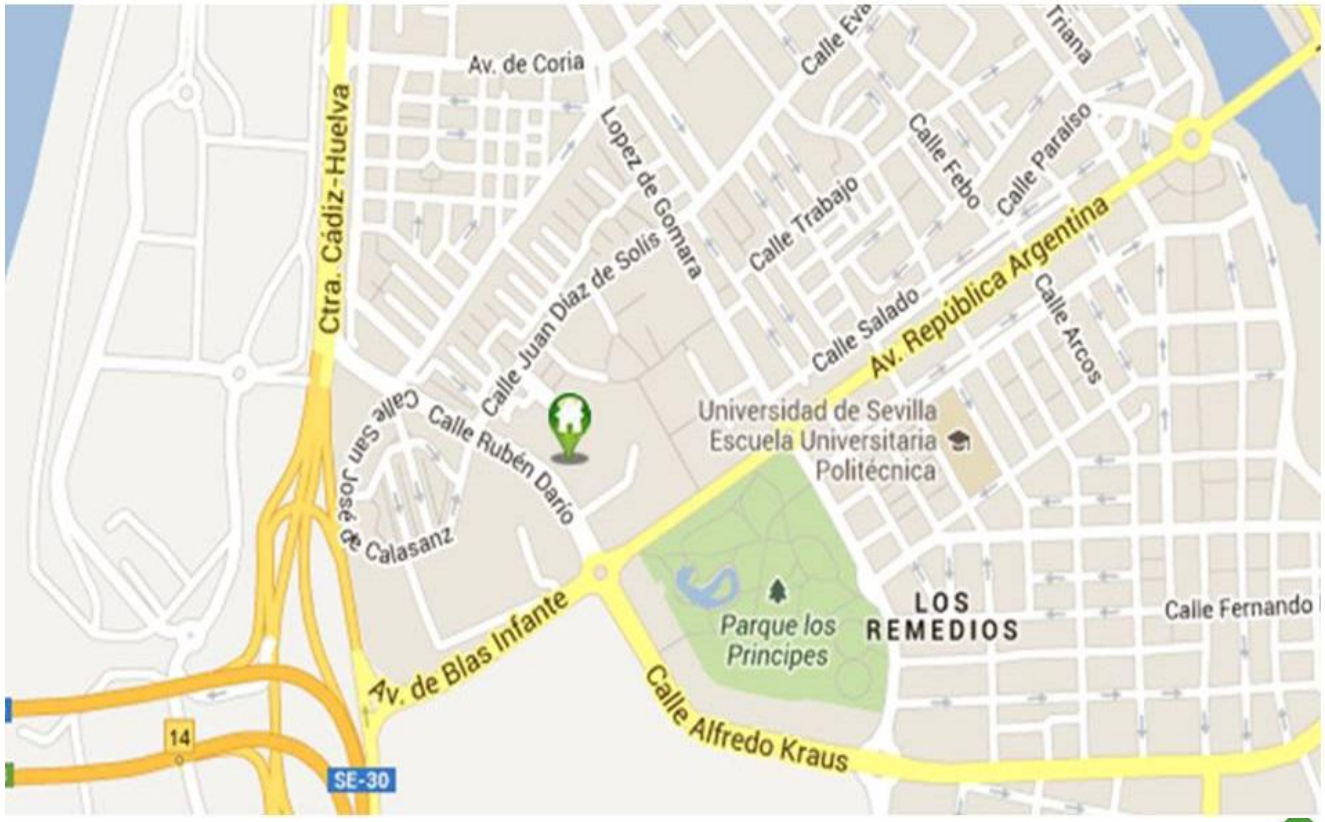
Andalucía Emprende tiene un número de fax central para toda Andalucía

- **Fax**: **954 929 808**

Andalucía Emprende está en las redes sociales más importantes como:

- Twitter **https://twitter.com/aemprende** usuario @AEmprende
- Youtube **http://www.youtube.com/AndaluciaEmprende**
- Facebook **http://www.facebook.com/andaluciaemprende**

Plano de la oficina principal



¿Cuáles son nuestros compromisos con la ciudadanía?

En cada servicio que ofrecemos tenemos unos objetivos que nos comprometemos a cumplir

Educar en capacidades emprendedoras.

Son las cualidades y conocimientos que tiene una persona para pensar y poner en marcha un proyecto.

Objetivos que queremos cumplir

- ✓ Formar en la escuela a muchos jóvenes de distintas edades.

  Este objetivo lo medimos con el número de personas que reciben formación.

  COMPROMISO: Cada año formar a más personas que los anteriores

- ✓ Realizar muchas actividades educativas en la escuela.

  Este objetivo lo medimos por el número de actividades que hacemos.

  COMPROMISO: Cada año hacer más actividades que los anteriores

Fomentar y ayudar a las iniciativas emprendedoras

Ayudamos a personas que tienen interés
en poner en marcha ideas de negocio.

Objetivos que queremos cumplir

- ✓ Orientar a un número mínimo de actividades emprendedoras.
  COMPROMISO: Cada año hacer más actividades
  que los anteriores.
- ✓ Que un número mínimo de personas
  conozcan la cultura emprendedora.
  COMPROMISO: Cada año tener más participantes
  que los anteriores.

Desarrollar la actividad emprendedora en los pueblos y ciudades de Andalucía

Actividades de formación, cursos, jornadas y conferencias
para apoyar las iniciativas emprendedoras
en los pueblos y ciudades.

Objetivo que queremos cumplir

- ✓ Queremos llegar a la mayoría de los pueblos para fomentar la cultura emprendedora.

  COMPROMISO: Cada año llegar a más municipios que los anteriores.

Información, orientación y atención personal a la persona emprendedora

Información y orientación a todas las personas que lo pidan y resolver las dudas de las personas usuarias de los CADE

Objetivos que queremos cumplir

- ✓ Tener al día toda la información en la página web de Andalucía Emprende.

  COMPROMISO: Tener la información actualizada siempre.

- ✓ Gestionar bien las quejas y reclamaciones.

  COMPROMISO: Contestar en 15 días como máximo.

Ayuda para hacer el Plan de empresa.

Toda la información y herramientas
que sirvan a los emprendedores para convertir
ideas de negocio en empresas reales.

Objetivo que queremos cumplir:

- ✓ Dar la primera cita para estudiar la idea de negocio,
  de forma personal y con rapidez.
  COMPROMISO: Contestar en 7 días como máximo.

Ayuda para crear una empresa

Información sobre la documentación, trámites y condiciones
para la creación y puesta en marcha de la empresa,
desde el inicio de la idea.

Objetivos que queremos cumplir:

- ✓ Fomentar y ayudar a crear un número mínimo de empresas.
  COMPROMISO: Cada año crear más empresas que las anteriores.

- ✓ Ser útiles a los emprendedores
  y que se valore bien la ayuda de Andalucía Emprende.
  COMPROMISO: Obtener una puntuación de notable
  por las personas usuarias.

Acompañamiento para el desarrollo de la empresa

Asistencia y acompañamiento para emprendedores, durante el inicio de la empresa, con un servicio personal de tutorías para aconsejar y apoyar.

Objetivo que queremos cumplir:

- ✓ Queremos dar este servicio a un número mínimo de empresas.
  COMPROMISO: Que cada uno de nuestros técnicos asesores
  acompañe a 2 empresas al año

Apoyo de profesionales con gran experiencia

Asesoramiento a empresas nuevas de Andalucía
con apoyo de profesionales con una gran
experiencia en empresas,
que ofrecen sus conocimientos y habilidades.

Objetivo que queremos cumplir:

- ✓ Una valoración buena y útil para los emprendedores.
  COMPROMISO: Tener una puntuación de notable
  de las personas usuarias.

Alojamiento empresarial

Espacios gratuitos, equipados y preparados
para que las personas emprendedoras y las empresas
puedan poner en marcha su proyecto.

Objetivo que queremos cumplir:

- ✓ Responder las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo.

  COMPROMISO: Responder en 30 días como máximo

Formación

Cursos y otras actividades de gestión empresarial para emprendedores, con el fin de favorecer la creación y consolidación de sus empresas.

Objetivo que queremos cumplir

- ✓ Asegurar un mínimo de horas de formación para los emprendedores y empresarios.

  COMPROMISO: Dar al año 5 horas de formación por lo menos a cada emprendedor.

Asesoramiento a las empresas

Asistencia y acompañamiento a las empresas para la modernización, la cooperación con otras empresas y el crecimiento.

Objetivo que queremos cumplir

- ✓ Dar respuesta a lo que necesitan las empresas.
  Para ello, enseñamos habilidades y competencias al personal que da el servicio, que debe tener una calidad mínima
  COMPROMISO: Alcanzar un Notable
  por parte de las personas usuarias.

Herramientas para gestionar una empresa

Documentos o aplicaciones informáticas
que ayudan a gestionar bien una empresa
y hacer planes para el futuro.

Objetivo que queremos cumplir

✓ Crear y tener al día un mínimo de herramientas de ayuda a la gestión empresarial.

COMPROMISO: Hacer nuevas herramientas cada año.

Apoyo para tomar decisiones importantes.

Ofrecemos información de interés para los emprendedores, las empresas y los agentes sociales, como universidades o asociaciones de empresarios.

Objetivos que queremos cumplir

✓ Responder a las solicitudes de información y de estadísticas de la actividad emprendedora.

COMPROMISO: Responder en 5 días como máximo.

- ✓ Hacer públicos los informes
  - De seguimiento de empresas a las que hemos ayudado.
  - Estudiar cuántas empresas siguen abiertas después de un tiempo.
  - Hacer estudios cada cierto tiempo sobre los trabajadores autónomos, cuántos hay cada mes y qué actividad tienen.
  - Estudiar cómo mejoran las empresas a las que Andalucía Emprende ha ayudado;.
  - Hacer una memoria anual con el resumen de todas las actividades hechas en 1 año.

COMPROMISO: Mantener o aumentar estudios cada año.

En la elaboración de este documento (definición de conceptos, redacción, adaptación, validación, etc) han participado personas con discapacidad y entidades representativas del movimiento asociativo.

Notas: *Los recursos que se ofrecen en este documento (texto, pictogramas, imágenes, etc), al igual que los materiales elaborados a partir de éstos, se publican bajo Licencia Creative Commons (BY-NC-SA), autorizándose su uso siempre que se cite la fuente, autor, se compartan bajo la misma licencia y NO SE HAGA UN USO COMERCIAL DE LOS MISMOS.*

Queda excluido de este permiso, por tanto, el uso de estos recursos dentro de cualquier producto o publicación con fines comerciales.

Para cualquier otro uso quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización por escrito de los titulares del "Copyright", bajo las sanciones establecidas por las leyes, la reproducción total o parcial de estos materiales por cualquier medio o procedimiento, comprendida la reprografía y el tratamiento informático.

Cláusula de exención de responsabilidad:

Este documento tiene un carácter divulgativo y orientativo, y pretende poner a disposición de cualquier persona interesada la información que contiene. No obstante, es preciso puntualizar que la información que se ofrece es meramente informativa y carece de efectos vinculantes. La información que se ofrece podría no ser exhaustiva, exacta o actualizada.

Carta de servicios

http://www.andaluciaemprende.es/servicios/carta-de-servicios/

info@andaluciaemprende.es

Carta de servicios

Versión en lectura fácil

www.andaluciaemprende.es