

**CARTA DE SERVICIOS**  
**Compromisos de calidad e indicadores**  
**Seguimiento 2018**



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza  
**CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD**



SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2018	ALCANZADO A 31/10/2018	% LOGRO
<b>EDUCACIÓN EN CAPACIDADES EMPRENDEDORAS</b>	1. Fomentar la cultura emprendedora en el sistema educativo entre un número mínimo de personas participantes.	<b>BENEFICIARIOS EN ACCIONES EDUCATIVAS PARA EMPRENDER</b> Número de personas participantes en acciones de fomento de la cultura emprendedora en el sistema educativo (distribución por género).	<b>71.907 participantes</b>	<b>52.823 (1)</b>	<b>73,5 %</b>
	2. Ejecutar un mínimo de actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el sistema educativo.	<b>ACCIONES EDUCATIVAS PARA EMPRENDER</b> Número de acciones de fomento de la cultura emprendedora en el sistema educativo.	<b>2.917 acciones</b>	<b>2.141 Acciones</b>	<b>73,4 %</b>
<b>FOMENTO Y ORIENTACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA</b>	3. Ejecutar un mínimo de actuaciones de orientación de la iniciativa emprendedora.	<b>ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER</b> Número de acciones de fomento y orientación de la cultura emprendedora.	<b>2.317 acciones</b>	<b>1.028 acciones</b>	<b>44,4%</b>
	4. Fomentar la cultura emprendedora entre un número mínimo de personas participantes.	<b>BENEFICIARIOS EN ACCIONES DE FOMENTO PARA EMPRENDER.</b> Número de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora (distribución por género).	<b>54.130 participantes</b>	<b>25.514 participantes (2)</b>	<b>47,1 %</b>
<b>DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN EL ÁMBITO LOCAL</b>	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.	<b>MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN ACCIONES DE FOMENTO DE CULTURA EMPRENDEDORA</b> Porcentaje de municipios andaluces en los que se realizan actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local. (3)	<b>Más del 60% de los municipios andaluces (467)</b>	<b>349 municipios</b>	<b>74,7%</b>

(1): Desglose por género: 26.735 hombres; 26.088 mujeres.

(2): Desglose por género: 11.767 hombres; 13.747 mujeres

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

**CARTA DE SERVICIOS**  
**Compromisos de calidad e indicadores**  
**Seguimiento 2018**



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza  
**CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD**



SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2018	ALCANZADO A 31/10/2018	% LOGRO
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONAL	6. Atender la primera cita, para el análisis de ideas de negocio, de forma presencial y con rapidez, en un plazo determinado desde su solicitud.	<b>PLAZO EN ATENDER UNA CITA</b> Porcentaje de solicitudes de primeras citas, que son fijadas en plazo.	7 días como máximo, en el 90% de casos. (4)	98,7% En menos de 7 días	109,7%
	7. Gestionar las quejas y reclamaciones en un plazo máximo.	<b>PLAZO EN CONTESTAR UNA QUEJA</b> Porcentaje de quejas y reclamaciones que se contestan en tiempo.	100 % contestadas en 15 días, como máximo	94%	94%
DISEÑO DE PROYECTOS EMPRENDEDORES Y PLAN DE EMPRESA	8. Atender a la persona emprendedora en el asesoramiento, de forma presencial y efectiva, en la realización de Planes de Empresa y Planes de Desarrollo.	<b>NÚMERO DE PLANES DE EMPRESA Y PLANES DE DESARROLLO REALIZADOS.</b> Número de Planes de Empresa y de Desarrollo realizados con la ayuda de Andalucía Emprende.	12.634 planes	12.480 Planes	98,8 %
ASISTENCIA EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	9. Fomentar y ayudar a constituir un mínimo de empresas.	<b>EMPRESAS CREADAS</b> Número de empresas constituidas con la ayuda de Andalucía Emprende.	11.006 empresas	11.938 empresas	108,5%

(4): Días laborables.

**CARTA DE SERVICIOS**  
**Compromisos de calidad e indicadores**  
**Seguimiento 2018**



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza  
**CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD**



SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2018	ALCANZADO A 31/10/2018	% LOGRO
ACOMPAÑAMIENTO EMPRESARIAL, INCUBACIÓN Y TUTORIZACIÓN	10. Tutorizar un mínimo de empresas en el periodo.	<b>PROYECTOS TUTORIZADOS</b> Número de proyectos o empresas que reciben uno o más servicios de tutorización en el periodo.	1.121 proyectos	1.437 proyectos	128,2 %
MENTORIZACIÓN POR ASESORES CON EXPERIENCIA	11. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias de los asesores involucrados la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE MENTORING</b> Puntuación media de satisfacción de los usuarios sobre el uso del servicio de mentorización de proyectos empresariales (distribución por género). (5)	3,5 de 5	Sin datos	Sin datos



**CARTA DE SERVICIOS**  
**Compromisos de calidad e indicadores**  
**Seguimiento 2018**



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza  
**CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD**



SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2018	ALCANZADO A 31/10/2018	% LOGRO
<b>ALOJAMIENTO EMPRESARIAL</b>	12. Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo determinado. (7)	<b>PLAZO EN RESOLVER SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO</b> Porcentaje de solicitudes de ocupación de alojamientos que se resuelven en plazo.	30 días, como máximo, en el 90% de las solicitudes. (8)	75,8 % Disponibles en plazo	84,2 %
<b>FORMACIÓN</b>	13. Asegurar un mínimo de horas de Formación para personas emprendedoras y empresarias en proceso de tutorización.	<b>NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL</b> Número de horas de formación impartidas a personas de proyectos en tutorización en el periodo.	5.123 horas	8.330 horas	162,6 %
<b>CONSULTORÍA ESPECÍFICA PARA LA CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL</b>	14. Satisfacer las necesidades de las empresas usuarias, con habilidades y competencias del personal empleado para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DE EMPRESARIOS EN SERVICIOS DE CONSOLIDACIÓN</b> Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de consultoría para la consolidación de empresas (distribución por género). (9)	3,5 de 5	4,2 (10)	120,0%
<b>HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL</b>	15. Crear y actualizar un mínimo de herramientas de apoyo a la gestión empresarial.	<b>NUEVAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN CREADAS</b> Número de herramientas de gestión creadas y actualizadas/año.	14	12	85,7%

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

(8): Días laborables.

(9): Corresponde con resultados del estudio de evaluación de servicios a 31 de agosto de 2018.

(10): Desglose por género: hombres: 4,3 / mujeres: 4,1.

**CARTA DE SERVICIOS**  
**Compromisos de calidad e indicadores**  
**Seguimiento 2018**



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza  
**CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD**



SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	COMPROMISO 2018	ALCANZADO A 31/10/2018	% LOGRO
ASISTENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS	16. Responder a las solicitudes de información e indicadores estadísticos de la actividad emprendedora con rapidez, en un plazo máximo determinado desde su solicitud.	<b>INFORMES TÉCNICOS ENVIADOS</b> Porcentaje de solicitudes de información de la actividad emprendedora que se contestan en tiempo.	<b>5 días como máximo en 90% de los casos. (11)</b>	<b>100 % en menos de 5 días</b>	<b>111,1%</b>
	17. Hacer públicos los informes de seguimiento de empresas incubadas; supervivencia empresarial; evolución mensual del trabajo autónomo; diagnóstico mensual de empresas tutorizadas; y memoria anual.	<b>INFORMES PUBLICADOS</b> Número de estudios de resultados de gestión que son publicados en el ejercicio.	<b>Publicar 4 estudios e informes de resultados como mínimo</b>	<b>5 Informes</b>	<b>125%</b>
CONSULTORÍA AVANZADA	18. Atender a las consultas con rapidez, en un plazo máximo.	<b>CONSULTAS CONTESTADAS.</b> Porcentaje de consultas contestadas en tiempo.	<b>100 % contestadas en 5 días (11)</b>	<b>100 % En menos de 5 días</b>	<b>100%</b>

(11): Días laborables.