

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 30/11/2018	% LOGRO
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).	71.907 participantes	64.476 (1)	89,7 %
	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.	2.917 acciones	2.699 Acciones	92,5 %
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.	2.317 acciones	1.533 acciones	66,2%
	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).	54.130 participantes	38.655 participantes (2)	71,4 %
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 ACCIONES DE FOMENTO DE CULTURA EMPRENDEDORA Porcentaje de municipios andaluces en los que se realizan actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local. (3)	Más del 60% de los municipios andaluces (467)	408 municipios	87,4%

(1): Desglose por género: 32.829 hombres; 31.647 mujeres.

(2): Desglose por género: 18.158 hombres; 20.497 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 30/11/2018	% 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.	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. (4)	98,8% En menos de 7 días	109,8%
	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	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.	NÚMERO DE PLANES DE EMPRESA Y PLANES DE DESARROLLO REALIZADOS. Número de Planes de Empresa y de Desarrollo realizados con la ayuda de Andalucía Emprende.	12.634 planes	12.841 Planes	101,6 %
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.	11.006 empresas	13.377 empresas	121,5%

(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 30/11/2018	% LOGRO
ACOMPAÑAMIENTO EMPRESARIAL, INCUBACIÓN Y TUTORIZACIÓN	10. 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.	1.121 proyectos	2.313 proyectos	206,3 %
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.	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). (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 30/11/2018	% LOGRO
ALOJAMIENTO EMPRESARIAL	12. Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo determinado. (7)	PLAZO EN RESOLVER SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO Porcentaje de solicitudes de ocupación de alojamientos que se resuelven en plazo.	30 días, como máximo, en el 90% de las solicitudes. (8)	76,4 % Disponibles en plazo	84,9 %
FORMACIÓN	13. 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 de proyectos en tutorización en el periodo.	5.123 horas	5.232 horas	102,1 %
CONSULTORÍA ESPECÍFICA PARA LA CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL	14. 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). (9)	3,5 de 5	4,6 (10)	131,4%
HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL	15. 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.	14	14	100,0%

(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 30 de noviembre de 2018.

(10): Desglose por género: hombres: 4,7 / mujeres: 4,5.

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 30/11/2018	% 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.	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. (11)	100 % en menos de 5 días	111,1%
	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.	INFORMES PUBLICADOS Número de estudios de resultados de gestión que son publicados en el ejercicio.	Publicar 4 estudios e informes de resultados como mínimo	5 Informes	125%
CONSULTORÍA AVANZADA	18. Atender a las consultas con rapidez, en un plazo máximo.	CONSULTAS CONTESTADAS. Porcentaje de consultas contestadas en tiempo.	100 % contestadas en 5 días (11)	100 % En menos de 5 días	100%

(11): Días laborables.