Carta de servicios

Andalucía Emprende

JUNTA DE ANDALUCIA

Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE EMPLEO,
FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO

BOJA núm. 246, de 18 de diciembre de 2013

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

1. Aspectos Generales

2. Servicios y proyectos prestados

3. Normas reguladoras de los servicios prestados

4. Derechos y obligaciones de las personas y empresas usuarias

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

6. Sugerencias, quejas y reclamaciones

7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios

8. Accesibilidad de los servicios

9. Compromisos de calidad e indicadores de medición

1. Aspectos Generales

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

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

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

1.1. Datos identificativos, misión y objetivos de Andalucía Emprende

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

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

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

Para ello, establece los siguientes objetivos estratégicos:

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

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

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

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

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

La Dirección de Cultura Emprendedora, Innovación y Conocimiento, a través del Área de Conocimiento y Estrategia, es la responsable de la gestión, el seguimiento y la divulgación de la Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

Fomento de la cultura emprendedora

- **Educación en capacidades emprendedoras**

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

- **Fomento y orientación de la iniciativa emprendedora**

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

- **Desarrollo de la actividad emprendedora en el ámbito local**

  Promoción de la iniciativa emprendedora con una amplia y variada gama de acciones de sensibilización, formación y encuentros.

Apoyo al proyecto emprendedor y a la creación de la empresa

- Información, comunicación y atención personal

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

- Diseño de proyectos emprendedores y plan de empresa

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

Apoyo al proyecto emprendedor y a la creación de la empresa

- **Asistencia en la constitución de la empresa**

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

- **Acompañamiento empresarial: incubación y tutorización**

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

- **Mentorización por asesores con experiencia**

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

Apoyo a la consolidación de proyectos y de empresas andaluzas

- **Alojamiento empresarial**

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

- **Formación**

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

- **Consultoría específica para la consolidación empresarial**

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

Apoyo a la consolidación de proyectos y de empresas andaluzas

- **Herramientas para la gestión empresarial**

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

- **Asistencia en la toma de decisiones estratégicas**

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

- **Consultoría Avanzada**

  Asistir a personas emprendedoras aportando información especializada sobre los trámites, requisitos y procedimientos necesarios para materializar un determinado proyecto o actividad empresarial a nivel administrativo.

3. Normas reguladoras de los servicios prestados

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

- Ley 10/2005, de 31 de mayo de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía. BOJA 117 de 17/06/2005.
- Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. BOJA 215 de 31/10/2007.
- Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía. BOJA 73 de 17/09/1988.
- Decreto 32/2008, de 5 de febrero por el que se aprueba el Reglamento de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía. BOJA 44 de 04/03/2008.
- Decreto Legislativo 1/2010 de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía. BOJA 53 de 18/03/2010.

Para consultar dicha normativa www.andaluciaemprende.es

4. Derechos y obligaciones de las personas y empresas usuarias

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

4. Derechos y obligaciones de las personas y empresas usuarias

Derechos:

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

4. Derechos y obligaciones de las personas y empresas usuarias

Derechos:

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

4. Derechos y obligaciones de las personas y empresas usuarias

Obligaciones:

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

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

5.1. Participación

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

- Escrito dirigido al buzón de la ciudadanía, que puede ser entregado en cualquiera de los CADE que operan en Andalucía, así como en los servicios centrales de Andalucía Emprende, devolviéndose siempre una copia sellada con la fecha de recepción. También puede presentarse por correo postal y online, a través de la página web www.andaluciaemprende.es, apartado buzón de la ciudadanía.

- A través de cualquiera de los canales de información y participación que Andalucía Emprende pone a disposición de la ciudadanía, como el boletín Emprende+, de carácter informativo y periodicidad mensual, encuestas de satisfacción, portal web, foros de debate y redes sociales.

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

5.2. Información

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

- http://www.andaluciaemprende.es/
- http://www.andaluciaemprende.es/carta_servicios/
- APP para teléfonos móviles
- Redes Sociales.
- Plataforma de Atención a la Ciudadanía.

http://ciudadania.chap.junta- andalucia.es/haciendayadministracionpublica/ciudadania/

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

5.3. Comunicación

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

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

6. Sugerencias, quejas y reclamaciones

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

- Impreso interno de quejas y sugerencias, disponible en cualquiera de los CADE que operan en Andalucía, devolviéndose siempre una copia sellada con la fecha de recepción.

- La página web www.andaluciaemprende.es apartado *buzón de la ciudadanía.*

- El correo electrónico indicado en la web.

- Correo postal dirigido Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, Área de Conocimiento y Estratégica, c/ Graham Bell nº 5, edificio Rubén Darío, 1. 1ª Planta. 41010. Sevilla.

6. Sugerencias, quejas y reclamaciones

- En el libro de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía disponible en papel en todos los centros de atención al público de Andalucía Emprende, en todos los registros de documentos de la Junta de Andalucía y en internet, en la siguiente dirección:

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

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

6. Sugerencias, quejas y reclamaciones

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

- La dirección de Cultura Emprendedora, Innovación y Conocimiento comunicará a la persona usuaria las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso.

- Todas las quejas y sugerencias serán contestadas por escrito en el plazo máximo de 15 días hábiles.

- Las reclamaciones incluirán en la respuesta las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso.

- Si la persona interesada no estuviera de acuerdo con la contestación recibida, podrá presentar un escrito de disconformidad durante los 15 días siguientes.

6. Sugerencias, quejas y reclamaciones

- En el caso de que se constate que se ha producido un incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, y que haya sido objeto de reclamación directa a esta Fundación, la Dirección-Gerencia dirigirá una carta explicativa a la persona interesada.

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

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

7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios

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

Para ello, Andalucía Emprende cuenta con los siguientes medios:

- Una Red Territorial de Centros Andaluces de Emprendimiento (CADE), donde se ofrece una atención personalizada y se prestan los servicios descritos en esta Carta.

- Instalaciones adecuadas para alojar a las personas emprendedoras en oficinas o naves industriales, según disponibilidad y de forma gratuita, durante el tiempo necesario para la consolidación de sus proyectos.

7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios

- Un sistema de encuestas continuas para evaluar la satisfacción de las personas usuarias.
- El portal interno de Andalucía Emprende.
- Aplicaciones y herramientas de gestión de procedimientos, de control de la calidad y de gestión del conocimiento (Aplic@, Planific@ y CMO).
- Las instrucciones internas reguladoras de los procedimientos de contratación publicadas en el perfil de la persona contratante de la plataforma de contratación de la Junta de Andalucía.
- La comunidad social SOMOS, orientada a la transferencia de conocimiento y resolución de necesidades entre el equipo técnico de Andalucía Emprende.
- Un compromiso de responsabilidad medioambiental, a través del proyecto Actúa en Verde, que incorpora acciones y medidas que favorecen el desarrollo sostenible y la responsabilidad social.

8. Accesibilidad de los servicios

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

Servicios presenciales:

ANDALUCÍA EMPRENDE, FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA

- Dirección: C/ Graham Bell, nº 5. Edif. Rubén Darío 1, plta.1. 41010 Sevilla.
- Teléfono: 955 929 806
- Fax: 954 929 808
- Correo electrónico: info@andaluciaemprende.es
- Web: http://www.andaluciaemprende.es/
- Horario de atención al público, de lunes a viernes:
- Invierno: de 8:00 a 15:00 h. (1 de octubre a 31 de mayo)
- Verano: de 8:00 a 14:30 h. (1 de junio a 30 de septiembre)
- Transporte público: Líneas de autobuses urbanos: 5, 6, 42, 43, C1 y C2;

  Líneas de autobuses interurbanos: M-140, M-150, M-151, M-152, M-153, M-154, M-162 y M-240.

8. Accesibilidad de los servicios

CENTROS ANDALUCES DE EMPRENDIMIENTO (CADE)

La localización de todos los CADE y de los centros adscritos que operan en la región, con la dirección, teléfono, mapa y formulario para solicitar cita, se encuentra en la página web:

http://www.andaluciaemprende.es/CADE

(en los CADE se requiere cita previa para evitar la ausencia de personal adecuado para la atención al público, que también tiene entre sus funciones las de visitar a emprendedores e impartir formación)

Redes Sociales

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

9. Compromisos de calidad e indicadores de medición

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

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

9. Compromisos de calidad e indicadores de medición

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	OBJETIVO ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
FOMENTO Y ORIENTACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA Fomento de la iniciativa emprendedora y el autoempleo mediante la localización de personas con habilidades emprendedoras y el desarrollo de actividades en las que se estimulan capacidades, se orienta en oportunidades de negocio y se facilita toda la información y documentación necesarias.	4. Cumplir el objetivo de 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). *(1)	Sumatorio de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en Andalucía (exceptuando las del sistema educativo).	Igualar o superar el último ejercicio.	Mensual
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN EL ÁMBITO LOCAL Promoción de la iniciativa emprendedora con una amplia y variada gama de acciones de sensibilización, formación y encuentros.	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.	(Sumatorio de municipios con actuaciones x 100)/ Nº total de municipios andaluces.	Igualar o superar el último ejercicio.	Mensual

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

9. Compromisos de calidad e indicadores de medición

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	OBJETIVO ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONAL Informar, orientar y atender a la ciudadanía personalmente o a través de los canales de comunicación online: web, redes sociales y boletín informativo de Andalucía Emprende. Resolver las consultas planteadas por las personas usuarias en los CADE o en cualquiera de los canales de comunicación habilitados al efecto.	6. Atender la primera cita para el análisis de ideas de negocio, de forma presencial y con rapidez, en un plazo determinando desde su solicitud.	**PLAZO EN ATENDER UNA CITA** Porcentaje de solicitudes de primeras citas, que son fijadas en plazo.	Sumatorio de solicitudes de cita inicial que se fijan en menos de 7 días x100) / (Número total de citas solicitadas x 0,9).	Igualar o disminuir el tiempo medio actual, estimado en 7 días laborales en el 90% de casos.	Mensual
	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.	(Número de quejas y reclamaciones que se contestan en menos de 15 días x 100) / Número de quejas y reclamaciones totales.	100% en un plazo máximo de 15 días según normativa.	Mensual
DISEÑO DE PROYECTOS EMPRENDEDORES Y PLAN DE EMPRESA Ayuda y herramientas a disposición de personas con iniciativas emprendedoras, para convertir ideas de negocio en proyectos empresariales reales. Se coordina el análisis de viabilidad y el plan de empresa.	8. Atender a la persona emprendedora en el asesoramiento, de forma presencial y efectiva, en la realización de Planes de Empresas y Planes de Desarrollo.	**NÚMERO DE PLANES DE EMPRESAS Y PLANES DE DESARROLLO REALIZADOS** Número de Planes de Empresa y Planes de Desarrollo realizados con la ayuda de Andalucía Emprende.	Sumatorio de Planes de Empresa y Planes de Desarrollo realizados	Superar el 80% de la media de los tres últimos períodos.	Mensual

9. Compromisos de calidad e indicadores de medición

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	OBJETIVO ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
ASISTENCIA EN LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA Informar, asesorar y ayudar en los trámites administrativos necesarios para la constitución y puesta en marcha del proyecto empresarial, desde el inicio de la idea.	9. Cumplir el objetivo de fomentar y ayudar a constituir un mínimo de empresas.	**EMPRESAS CREADAS** Número de empresas constituidas con la ayuda de Andalucía Emprende.	Sumatorio de empresas constituidas con ayuda de Andalucía Emprende.	Superar el 80% de la media de los tres últimos períodos.	Mensual
ACOMPAÑAMIENTO EMPRESARIAL, INCUBACIÓN Y TUTORIZACIÓN Asistencia y acompañamiento para personas emprendedoras durante el proceso de desarrollo de la empresa, con un itinerario de tutorización personalizado. Servicios especiales para sectores y colectivos prioritarios.	10. Cumplir el objetivo de 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.	Sumatorio de proyectos y empresas que reciben uno o más servicios de tutorización en el período.	Superar el 80% de la media de los tres últimos períodos.	Mensual
MENTORIZACIÓN POR ASESORES CON EXPERIENCIA Asesoramiento a jóvenes empresas andaluzas con tutorías personalizadas impartidas por personas con una amplia trayectoria en el mundo empresarial.	11. Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias de los asesores involucrados en 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).	Sumatorio de puntuaciones de la correspondiente pregunta del cuestionario de satisfacción / Número de cuestionarios contestados (distribución por género).	Superar una calificación superior a 3,5 sobre 5.	Mensual

9. Compromisos de calidad e indicadores de medición

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	OBJETIVO ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
ALOJAMIENTO EMPRESARIAL Oferta de espacios gratuitos, equipados y dotados tecnológicamente, para que personas emprendedoras y empresarias puedan diseñar su proyecto o desarrollar su actividad.	12. Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez y en un plazo máximo determinado.	**PLAZO EN RESOLVER SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO** Porcentaje de solicitudes de ocupación de alojamientos que se resuelven en plazo. *(2)	Sumatorio de solicitudes de alojamiento que se resuelven en 30 días o menos x 100 / Número total de solicitudes de alojamiento.	Resolver el 90% en un plazo máximo de 30 días.	Mensual
FORMACIÓN Cursos y acciones formativas sobre gestión empresarial dirigidos a personas emprendedoras, orientadas a favorecer la creación y consolidación de sus empresas.	13. Asegurar un mínimo de horas de formación para proyectos/empresas.	**NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL** Número de horas de formación impartidas a personas emprendedoras en el período.	Sumatorio de horas de formación impartidas a personas emprendedoras durante el ejercicio.	Impartir como mínimo 5 horas/año/ por persona emprendedora	Mensual
CONSULTORÍA ESPECÍFICA PARA LA CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL Asesoramiento, asistencia y acompañamiento a las empresas en los procesos de consolidación, crecimiento y expansión a través de la elaboración de planes de desarrollo y modernización. Consultoría para la innovación, la cooperación empresarial, la internacionalización y la búsqueda de financiación.	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 PERSONAS EMPRENDEDORAS 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).	Sumatorio de puntuaciones de la correspondiente pregunta de la evaluación de programas y servicios. Número de cuestionarios contestados (distribución por género).	Superar una calificación superior a 3,5 sobre 5.	Mensual

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

9. Compromisos de calidad e indicadores de medición

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	OBJETIVO ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL Instrumentos y metodologías útiles para la gestión diaria de empresas y la planificación a largo plazo, para mejorar la productividad y la competitividad en el mercado de aquellas personas que tengan una iniciativa empresarial.	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.	Sumatorio del número de herramientas creadas y actualizadas en el periodo.	Igualar o superar la media de herramientas creadas en los tres últimos periodos.	Mensual
ASISTENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS Ayudar a personas emprendedoras, empresas y agentes sociales para que mejoren sus oportunidades y optimicen la toma de decisiones. Desarrollo de sistemas de inteligencia territorial y de estudios técnicos de investigación social y económica.	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.	Número de solicitudes de información e indicadores estadísticos de emprendimiento contestados en tiempo x 100 / (Número total de solicitudes x 0,9)	5 días laborales como máximo en 90% de los casos.	Mensual

9. Compromisos de calidad e indicadores de medición

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	OBJETIVO ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
ASISTENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS Ayudar a personas emprendedoras, empresas y agentes sociales para que mejoren sus oportunidades y optimicen la toma de decisiones. Desarrollo de sistemas de inteligencia territorial y de estudios técnicos de investigación social y económica.	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.	Sumatorio del número de informes y documentos que se hacen públicos en el periodo.	Sumatorio del número de informes y documentos que se hacen públicos en el período.	Mensual
CONSULTORÍA AVANZADA Asistencia para personas emprendedoras basado en aportar información especializada sobre los trámites, requisitos y procedimientos necesarios para materializar un determinando proyecto o actividad empresarial a nivel administrativo	18. Atender a las consultas con rapidez, en un plazo máximo.	**CONSULTAS AVANZADAS CONTESTADAS** Porcentaje de consultas contestadas en tiempo.	Sumatorio de consultas que se resuelven en menos de 5 días x 100 / Número total de consultas gestionadas.	100% contestadas en un plazo de 5 días laborales. Disminuir el tiempo medio en contestar las consultas.	Mensual