

Carta de Servicios de Andalucía Emprende





Índice

1. Aspectos generales.	3
2. Servicios y compromisos.	4
3. Normativa reguladora.	8
4. Derechos y obligaciones de las personas usuarias.....	8
5. Participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.	9
6. Sugerencias y reclamaciones.	111
7. Acceso a los servicios.....	112
8. Reconocimientos externos que apoyan la gestión de los servicios.....	112



1. Aspectos generales

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de buena administración establecido en el Estatuto de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza Medio Propio (en adelante M.P), es una organización sin ánimo de lucro adscrita a la Consejería competente en materia de emprendimiento de la Junta de Andalucía.

Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza M.P. tiene como misión promover y facilitar el emprendimiento en la Comunidad Autónoma de Andalucía, apoyando a las personas que quieren poner en marcha un negocio o hacer crecer su empresa, con actuaciones que contribuyen al fomento del empleo, la innovación, el conocimiento y la formación.

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

1. Orientación a la persona usuaria, con un modelo de atención a la ciudadanía personalizado, proactivo, próximo, útil e innovador.
2. Accesibilidad e igualdad para quienes demanden sus servicios.
3. Cooperación con el conjunto de agentes del ecosistema emprendedor andaluz y otros ámbitos territoriales.
4. Calidad, innovación y mejora constante en la prestación de servicios.

A través de esos valores, Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza M.P. aspira a consolidarse como entidad referente en la promoción pública del emprendimiento en Andalucía, coordinando y liderando el Sistema Andaluz de Emprendimiento con el fin de convertir a Andalucía en una de las mejores regiones de Europa para emprender.

Esta Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios que se detallan en el apartado 2 de esta Carta, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía (en sentido amplio), de empresas andaluzas, y de aquellas entidades del ecosistema emprendedor andaluz. La prestación de servicios se realizará a través de su red de Centros Andaluces de Emprendimiento (CADE) y puntos de información que dan cobertura al 100% de la geografía andaluza.

La persona titular de la dirección general de Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza M.P. es responsable de la elaboración, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.



2. Servicios y compromisos

Los servicios que se prestan, así como los compromisos que se adquieren en cada uno de ellos, se enumeran a continuación.

Servicio prestado	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO EMPRESARIAL Atención, de manera presencial o telemática, a personas que quieren emprender o que quieran consolidar su empresa en los Centros de Emprendimiento Andaluces (CADE).	
Compromiso de calidad	01	Ofrecer una primera cita en un Centro Andaluz de Emprendimiento (CADE) para información y asesoramiento empresarial en un plazo inferior a 5 días laborables.
Servicio prestado	CONSTITUCIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE EMPRESAS Acompañamiento en la constitución de empresas de cualquier forma jurídica.	
Compromiso de calidad	02	Ofrecer una primera cita en un Centro Andaluz de Emprendimiento (CADE) para iniciar el proceso de constitución de una empresa en un plazo inferior a 5 días laborables.
Servicio prestado	BÚSQUEDA DE FINANCIACIÓN PARA PERSONAS Y PROYECTOS EMPRENDEDORES Y EMPRESAS – Acompañamiento en la tramitación de ayudas y subvenciones para quienes emprende y para empresas. – Acceso a condiciones preferentes de financiación en el marco de los Convenios financieros que Andalucía Emprende tiene con determinadas entidades financieras. – Acompañamiento en la solicitud de préstamos proporcionados/ofertados por entidades públicas (ENISA, ICO, etc.).	
Compromiso de calidad	03	Ofrecer una primera cita en un Centro Andaluz de Emprendimiento (CADE) para iniciar los trámites necesarios para optar a fuentes de financiación en un plazo inferior a 5 días laborables.



Servicio prestado	ELABORACIÓN DEL PLAN DE EMPRESA Y DEL MODELO DE NEGOCIO Análisis de la viabilidad económica y financiera de un proyecto emprendedor y/o consolidación de empresa.	
Compromiso de calidad	04	Ofrecer una primera cita en un Centro Andaluz de Emprendimiento (CADE) para iniciar la realización del plan de empresa y/o definición del modelo de negocio en un plazo inferior a 5 días laborables.
Servicio prestado	ALOJAMIENTO Y TUTORIZACIÓN EMPRESARIAL Cesión de espacio físico gratuito (naves y despachos) durante un período de tiempo determinado y tutorización en competencias empresariales fundamentales.	
Compromisos de calidad	05	Responder a las solicitudes de alojamiento en un plazo inferior a 24 días laborables.
	06	Disponer de un itinerario de tutorización en competencias empresariales básicas en el plazo máximo de 30 días laborables desde la firma del contrato de cesión de espacios.
Servicio prestado	ACELERADORA DE EMPRESAS Itinerarios específicos de formación y mentorización personalizada con una duración limitada para acelerar el desarrollo y crecimiento de un proyecto emprendedor o empresa.	
Compromiso de calidad	07	Ofertar una convocatoria anual de cada uno de los itinerarios de formación y mentorización.
Servicio prestado	RECURSOS DE APOYO A LA GESTIÓN EMPRESARIAL — Herramientas para la gestión empresarial de acceso libre y gratuito en web de Andalucía Emprende. Estudios sectoriales y sobre tendencias y oportunidades de negocio. — Observatorio con indicadores sobre la situación del emprendimiento en Andalucía.	



Compromisos de calidad	08	Actualizar la información del apartado de herramientas de gestión en la web www.andaluciaemprende.es en los primeros 5 días de cada mes.
	09	Mantener actualizado semestralmente el Sistema de Indicadores de Emprendimiento de Andalucía.
Servicio prestado	FOMENTO DEL EMPRENDIMIENTO – Actividades para informar, concienciar, fomentar y poner en valor el emprendimiento como opción profesional en cada una de las etapas educativas en los centros educativos andaluces. – Actividades para informar, concienciar, fomentar y poner en valor el emprendimiento como opción profesional para la ciudadanía en general y para colectivos específicos (mujer, jóvenes, entorno rural, etc.).	
Compromisos de calidad	10	Impartir al menos una acción anual de promoción de la iniciativa emprendedora por etapa educativa en cada una de las provincias andaluzas.
	11	Impartir al menos una acción anual de promoción del emprendimiento dirigida a la ciudadanía en general y/o colectivos específicos en cada una de las provincias andaluzas.
Servicio prestado	PUESTA EN VALOR/VISIBILIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA – Organización de jornadas de fomento y apoyo a la iniciativa emprendedora, de encuentros de networking, foros sobre oportunidades de negocio y casos de éxito de iniciativas emprendedoras y empresariales. – Convocatoria de premios y concursos para reconocer a iniciativas emprendedoras y empresas de éxito.	



Compromiso de calidad	12	Organizar al menos dos actividades anuales de apoyo y visibilización de la iniciativa emprendedora en cada una de las provincias andaluzas.
Servicio prestado	ACOMPañAMIENTO A EVENTOS DE INNOVACIÓN E INVERSIÓN PARA PROYECTOS EMPRENDEDORES Y EMPRESAS Facilitar el acceso y asistencia a este tipo de eventos regionales, nacionales e internacionales a proyectos y empresas con impacto tecnológico, económico y/o medioambiental, con mayor potencial de crecimiento y carácter innovador.	
Compromiso de calidad	13	Realizar al menos dos convocatorias anuales para la selección de personas emprendedoras y empresas interesadas en asistir a eventos de innovación e inversión.
Servicio prestado	SESIONES FORMATIVAS EN GESTIÓN EMPRESARIAL Sesiones de formación teórica y práctica en gestión empresarial básica y avanzada, de corta duración, presencial u online, de las que se obtiene un certificado de formación por parte de Andalucía Emprende.	
Compromiso de calidad	14	Alcanzar una puntuación de 8 sobre 10 en el cuestionario de satisfacción general sobre la formación recibida en gestión empresarial.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos, se incluirá en los informes de seguimiento de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en la siguiente dirección electrónica:

<https://www.andaluciaemprende.es/zona-de-transparencia/>

<https://juntadeandalucia.es/servicios/tramites/atencion-ciudadania/cartas-servicio.html>



3. Normativa reguladora

La normativa que regula los servicios que se prestan es la siguiente:

- Ley 3/2018, de 8 de mayo, Andalucía del Fomento del Emprendimiento (BOJA núm. 91 de 14 de mayo de 2018). <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2018/91/1>
- Decreto-Ley 9/2022, de 18 de octubre, que modifica entre otras la Ley 3/2018, de 8 de mayo, Andalucía de Fomento del Emprendimiento (BOJA núm. 203, de 21 de octubre de 2022, páginas 1 a 14). <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2022/203/2>
- Decreto 176/2021, de 8 de junio, por el que se aprueba el Plan General de Emprendimiento 2021-2027 (BOJA núm. 111, de 11 de junio de 2021).
https://juntadeandalucia.es/sites/default/files/2022-02/210602%20Plan_%20General_%20Emprendimiento_2.pdf
- Ley 10/2005 de 31 de mayo, de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 117, de 17 de junio de 2005). <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2005/117/>
- Acuerdo de 16 de diciembre de 2024, del Consejo de Gobierno, por el que se presta conformidad para que Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, actúe como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus entes instrumentales públicos vinculados o dependientes de ella (BOJA núm. 245, de 19 de diciembre de 2024).

Este listado posee un carácter orientativo y no exhaustivo, pudiéndose consultar la relación más completa de dicha normativa en la web www.andaluciaemprende/transparencia, en el apartado Normativa, Servicios y Funciones/1.Normativa.

4. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Los derechos y obligaciones de la ciudadanía en su relación con Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza M.P. son, entre otros, los siguientes:

Derecho a:

- a) Ser atendidos adecuadamente, recibir el trato de respeto y consideración debidos y ser orientados de forma positiva en la solución de sus demandas.
- b) Elegir el canal - presencial, telefónico o electrónico- a través del cual relacionarse con Andalucía Emprende (salvo que se esté obligado por norma a relacionarse a través de uno de ellos).
- c) Ser informados sobre la actividad y funciones de Andalucía Emprende, tanto de forma genérica como en respuesta a sus preguntas concretas.
- d) A la protección de sus datos de carácter personal y en particular de la seguridad y



confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de Andalucía Emprende.

- e) Participar en los procesos de mejora de los servicios prestados por Andalucía Emprende.
- f) Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.

Obligación de:

- a) Responsabilizarse de la veracidad de la información y de los documentos aportados.
- b) Aportar la información y 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.
- c) Mantener y conservar las instalaciones cedidas para la ubicación de nuevos emprendedores y emprendedoras, y dejarlas en condiciones adecuadas una vez que haya vencido el contrato de alojamiento.
- d) Cumplir los compromisos adquiridos en los contratos cesión de espacios.

5. Participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios

Las personas usuarias de los servicios que presta Andalucía Emprende podrán colaborar y participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

a) Información

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

- Portal de Cartas de Servicios de la Junta de Andalucía:
<https://juntadeandalucia.es/servicios/tramites/atencion-ciudadania/cartas-servicio.html>
- Página web de Andalucía Emprende:
<https://www.andaluciaemprende.es/servicios/carta-de-servicios/>.
- Documento en lenguaje claro y lectura fácil para la ciudadanía, disponible en la web corporativa: www.andaluciaemprende.es
- Banner permanente en la portada de la web corporativa www.andaluciaemprende.es, con acceso a la Carta de Servicios.
- Directorio online de Centros Andaluces de Emprendimiento con enlace directo a los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios con la ciudadanía:
<http://www.andaluciaemprende.es/wp-content/uploads/2015/03/carta-de-servicios-low.pdf>



- Tablón de anuncios de la sede principal de Andalucía Emprende y de los Centros Andaluces de Emprendimiento y Puntos de Información que hay en todo el territorio de la Comunidad Autónoma andaluza.

b) Comunicación

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

- Breve exposición informativa sobre la Carta de Servicios en las distintas actividades organizadas por Andalucía Emprende (cursos y jornadas).
- Enlace a la Carta de Servicios en la firma del correo institucional.
- Inclusión de enlace para acceder a la Carta de Servicios en todas las Notas de prensa institucionales realizadas desde Andalucía Emprende.
- Redes sociales:
 - <https://www.instagram.com/aemprende/?hl=es>
 - https://twitter.com/aemprende?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor
 - <https://es-es.facebook.com/andaluciaemprende>
 - <https://www.youtube.com/channel/UCc31xK5edtLLNZEJD6l749A>
 - <https://es.linkedin.com/company/andaluc-a-emprende-fundaci-n-p-blica-andaluza>

c) 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:

- Buzón de información y consulta para la ciudadanía:
info@andaluciaemprende.es
- Apartado contacta de la web de Andalucía Emprende:
<https://www.andaluciaemprende.es/contacto/>
- Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en formato electrónico a través de Internet de la siguiente dirección:
<https://www.juntadeandalucia.es/lsr>



6. Sugerencias y reclamaciones

Las sugerencias y reclamaciones sobre el servicio recibido y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en formato papel en todas las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro de la Junta de Andalucía y en formato electrónico a través de Internet de la siguiente dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/lsr>

Desde esta página, es posible cumplimentar un formulario que, si dispone de certificado digital, podrá presentarse directamente a través de este canal. Si no dispone de certificado digital puede imprimir el formulario en papel y presentarlo, debidamente firmado, en cualquier Oficina de Asistencia en Materia de Registro de la Junta de Andalucía o de cualquier otra administración pública. También podrá presentarlo en las oficinas de Correos y, si se encuentra en el extranjero, en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España.

Andalucía Emprende dispone igualmente en su página web de un apartado específico para que la ciudadanía pueda comunicar y presentar cualquier reclamación y/o sugerencia:

<https://www.andaluciaemprende.es/presentacion-de-reclamaciones-quejas-y-sugerencias/>

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, la persona titular de la organización afectada enviará a la persona usuaria una carta comunicando las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso.

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 y reclamaciones en relación con la prestación de los servicios recogidos en la Carta que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso tendrán la consideración de reclamación a la Administración de responsabilidad patrimonial, ni generarán ningún tipo de indemnización.



7. Acceso a los servicios

A los servicios prestados por Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza M.P. a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

Servicio presencial de atención a proyectos emprendedores y de desarrollo empresarial

- Centros Andaluces de Emprendimiento en todo el territorio:

<https://www.andaluciaemprende.es/CADE/>

Servicio telemático para solicitud de servicios e información

- Solicitud de servicios para recibir información y asesoramiento, disponible en:

<https://www.andaluciaemprende.es/solicitud-servicio/>

- Solicitud de información relativa a datos y/o documentación relacionada con la actividad emprendedora que elabora Andalucía Emprende.

<https://www.andaluciaemprende.es/wp-content/uploads/2023/09/Formulario-solicitud-de-informaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Datos de contacto de los Servicios Centrales de Andalucía Emprende

Calle Américo Vespucio, 3, Edificio C-7. 1ª planta, 41092 Sevilla

Tlf: 955 92 98 06 – Fax: 955 92 98 08

info@andaluciaemprende.es

8. Reconocimientos externos que apoyan la gestión de los servicios

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta de Servicios 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 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:

- 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. Se puede consultar en:

<https://www.andaluciaemprende.es/responsabilidad-medioambiental/>

- Una adaptación de los sistemas de información y los servicios prestados por Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza M.P., todos ellos de categoría BÁSICA, conforme con las exigencias del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el **Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica**. Disponible en:



https://www.andaluciaemprende.es/wp-content/uploads/2025/03/ENS-AEFPA-Pol%C3%ADtica-de-Seguridad-de-la-Informaci%C3%B3n_v02-07_02_2025_Firmada.pdf

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 a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).

En Sevilla, a la fecha de la diligencia de verificación de firma electrónica.

Daniel Escacena Ortega
Director General