

Carta de Servicios de Andalucía Emprende

Versión Lectura Fácil





Índice

¿Qué es esta Carta y para qué sirve?	3
Qué es Andalucía Emprende	3
Cómo puedes acceder a los servicios	3
Tipos de servicios que ofrece Andalucía Emprende.....	4
Servicios y compromisos	4
Derechos de las personas usuarias	5
Obligaciones de las personas usuarias	6
Participación ciudadana y difusión	6
Cómo presentar quejas y sugerencias	6
Cómo se evalúa la calidad del servicio	7
Información complementaria	7
Vigencia de la carta.....	7



¿Qué es esta Carta y para qué sirve?

Esta Carta de Servicios explica qué hace Andalucía Emprende, qué servicios ofrece y qué compromisos cumple contigo.

Su objetivo es ayudarte a conocer:

- Qué apoyo puedes recibir.
- En cuánto tiempo se ofrece cada servicio.
- Cómo puedes participar y dar tu opinión.
- Tus derechos y obligaciones como persona usuaria.

La persona que dirige Andalucía Emprende es responsable de:

- Elaborar esta Carta.
- Revisarla cada cierto tiempo.
- Informar sobre ella.
- Proponer cambios cuando sea necesario.

Andalucía Emprende trabaja con estos valores:

- Atención cercana y útil.
- Igualdad y **accesibilidad** para todas las personas.
- Cooperación o colaboración con otras entidades.
- Calidad e innovación para mejorar cada día.

Accesibilidad: Facilitar el uso de un servicio a todas las personas.

Qué es Andalucía Emprende

Andalucía Emprende es una fundación pública de la Junta de Andalucía, es decir, es una entidad sin ánimo de lucro, que no busca ganar dinero

y está creada por una administración pública.

Su trabajo es apoyar a las personas que quieren **emprender**

y ayudar a crear y mejorar empresas.

También ayudan a mejorar empresas en funcionamiento.

Ofrece sus servicios en toda Andalucía

a través de los Centros Andaluces de Emprendimiento conocidos como CADEs.

Los CADEs son oficinas donde se ayuda a las personas que quieren crear o mejorar su empresa.

En un CADE puedes recibir:

- Información para emprender.
- Asesoramiento personalizado.
- Apoyo para crear tu empresa.
- Formación.
- Acompañamiento.

Emprender:

Empezar una actividad, una obra o un negocio.
A veces requiere un esfuerzo importante.

Cómo puedes acceder a los servicios

Puedes recibir los servicios de Andalucía Emprende de tres formas:

- Atención presencial



En un CADE cercano a tu domicilio o empresa.

Puedes pedir cita previa.

- Atención por internet

A través de la web de Andalucía Emprende.

Puedes hacer consultas, presentar documentos y pedir información.

- Atención telefónica

Puedes llamar para resolver dudas o recibir información básica.

Cuando necesites un apoyo especial, puedes pedirlo en tu CADE.

Tipos de servicios que ofrece Andalucía Emprende

Andalucía Emprende ofrece 4 tipos de apoyo:

1. Asesoramiento y creación de empresas.
2. Recursos y orientación o tutorización para impulsar o mejorar tu empresa.
3. Formación y actividades de emprendimiento para poner en marcha tu empresa.
4. Acompañamiento en eventos o reuniones y oportunidades de negocio.



En el siguiente apartado verás cada servicio con su compromiso.

Servicios y compromisos

Servicio 1: Información y asesoramiento empresarial, es decir:

Apoyo para emprender o mejorar una empresa.

Compromiso: Primera cita en menos de 5 días laborables.

Servicio 2: Constitución y puesta en marcha de empresas, es decir:

Ayuda para crear tu empresa.

Compromiso: Primera cita en menos de 5 días laborables.

Servicio 3: Búsqueda de financiación, es decir:

Ayuda para solicitar subvenciones y préstamos.

Compromiso: Primera cita en menos de 5 días laborables.

Servicio 4: Plan de empresa y modelo de negocio, es decir:

Estudio de la viabilidad o posibilidad del proyecto.

Compromiso: Primera cita en menos de 5 días laborables.



Servicio 5: Alojamiento y orientación o tutorización empresarial, es decir:

Uso temporal de un espacio y acompañamiento.

Compromisos:

- Respuesta en menos de 24 días laborables a las solicitudes de alojamiento.
 - Itinerario de tutorización y orientación desde la firma del contrato de cesión de espacio.
- Plazo máximo de 30 días.

Servicio 6: Aceleradora de empresas, es decir:

Itinerarios intensivos para mejorar tu proyecto.

Compromiso: Una convocatoria al año.

Servicio 7: Recursos de apoyo a la gestión empresarial, es decir:

Herramientas y datos para mejorar tu empresa.

Compromisos:

- Actualización de herramientas los primeros 5 días de cada mes.
- Actualización de **indicadores de emprendimiento** cada 6 meses.

Indicador: Dato que sirve para comprobar si un servicio funciona bien.

Servicio 8: Fomento del emprendimiento, es decir:

Actividades para aprender sobre emprendimiento.

Compromisos:

- Actividades por etapas educativas.
- Actividades para ciudadanía o colectivos.

Servicio 9: Visibilización de la actividad emprendedora, es decir:

Organizar o acudir a jornadas, premios y encuentros.

Compromiso: 2 actividades al año en cada provincia.

Servicio 10: Acompañamiento en eventos de innovación e inversión, es decir:

Apoyo para asistir a eventos de emprendimiento.

Compromiso: 2 convocatorias al año.

Servicio 11: Sesiones formativas en gestión empresarial, es decir:

cursos breves con certificados de asistencia.

Compromiso: Valoración media de 8 sobre 10.

Derechos de las personas usuarias

Tienes derecho a:



- Recibir atención adecuada y respetuosa.
- Elegir cómo comunicarte.
- Recibir información clara.
- Que tus datos sean confidenciales.
- Participar en la mejora de los servicios.
- Que los servicios cumplan los compromisos establecidos.

▪ **Confidencial:**
Información privada que solo pueden ver personas autorizadas.

Obligaciones de las personas usuarias

Tienes la obligación de:

- Dar información verdadera.
- Entregar la documentación necesaria.
- Cuidar las instalaciones cuando usas o utilizas un espacio cedido.
- Cumplir las condiciones de uso y acompañamiento.



Participación ciudadana y difusión

Puedes participar enviando sugerencias, consultas o reclamaciones a través de:

- El correo electrónico: info@andaluciaemprende.es
- En el formulario: Contacta en la web de Andalucía Emprende.
- El Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Puedes informarte sobre esta Carta de servicios en:

- La web de Andalucía Emprende.
- El Portal de Cartas de Servicios.
- Los tableros de anuncios de los CADEs.

Cómo presentar quejas y sugerencias

Partimos de la definición de cada término:

Sugerencia: Propuesta para mejorar un servicio.

Queja: Cuando algo no ha funcionado bien.

Reclamación: Solicitud formal para revisar una situación.

Puedes presentarlas en:



- El Libro de Sugerencias y Reclamaciones.
- La web de Andalucía Emprende.
- El buzón de consultas.

Cómo se evalúa la calidad del servicio

Andalucía Emprende evalúa sus servicios con:

- Indicadores.
- Encuestas de satisfacción.
- Revisión de los compromisos.
- Publicación de un informe con los resultados y mejoras cada año.

Información complementaria

A continuación, algunas cuestiones que pueden ser de tu interés

- Accesibilidad:

Los servicios están adaptados para facilitar el acceso a todas las personas.

- Protección de datos:

Tus datos personales son confidenciales y se usan solo para prestar el servicio.

- Transparencia:

La entidad pública informa sobre su actividad y resultados.

Transparencia:

Informar de forma clara sobre lo que hace una organización.

Vigencia de la carta

Esta Carta es válida desde su publicación.

La versión actualizada está en la web de Andalucía Emprende.