

Carta de Servicios de Andalucía Emprende





Índice

¿Qué es Andalucía Emprende?	3
¿Quiénes pueden solicitar nuestros servicios?	3
¿Qué servicios ofrecemos?	3
¿Cómo puede la ciudadanía recibir nuestros servicios?	4
¿A qué nos comprometemos con nuestros servicios?	4
Información sobre la relación del servicio con la ciudadanía	5
¿Qué derechos tienen las personas usuarias de nuestros servicios?	5
¿Qué obligaciones tienen las personas usuarias de nuestros servicios?	6
¿Cómo puede participar la ciudadanía en la mejora de nuestros servicios?	6
¿Cómo puede presentar la ciudadanía sugerencias y reclamaciones?	6
¿Qué consecuencias tiene una reclamación cuando incumplimos un compromiso?	7
Ficha de la carta de servicios.....	7
Órgano, organismo o unidad.....	7
Responsable de la elaboración, seguimiento, divulgación, propuesta de actualización y de suspensión de la carta de servicios	7
Datos de contacto de los servicios centrales	7
Consulta de indicadores de cumplimiento de compromisos	7
Normativa reguladora del órgano, organismo o unidad (en orden cronológico inverso):	8
Canales de Andalucía Emprende para comunicar e informar de la carta de servicios	8
Reconocimientos y cumplimientos normativos	9
Cumplimiento de la normativa de las cartas de servicios.....	9



¿Qué es Andalucía Emprende?

Andalucía Emprende es una fundación pública que se encarga de apoyar los proyectos de emprendimiento empresarial en Andalucía. Ofrecemos nuestros servicios a través de la red de Centros Andaluces de Emprendimiento (CADE) y puntos de información en todas las provincias andaluzas. Llevamos a cabo un seguimiento completo de los procesos de creación de nuevas empresas y de consolidación de empresas existentes. Para alcanzarlo, nuestros valores son:

- Atención personalizada.
- Accesibilidad e igualdad para todas las personas que demanden los servicios.
- Cooperación con otras organizaciones que impulsan el emprendimiento.
- Calidad e innovación de nuestros servicios.

Queremos ser la entidad de referencia para la promoción del emprendimiento en Andalucía que coordina y lidera el Sistema Andaluz para Emprender. De este modo, queremos conseguir que nuestra región se convierta en una de las mejores de Europa para poner en marcha proyectos empresariales.

¿Quiénes pueden solicitar nuestros servicios?

Orientamos nuestra actividad a personas que quieren emprender, es decir, poner en marcha su empresa o hacer crecer la empresa que tienen. Además, Andalucía Emprende ofrece servicios para empresas consolidadas, para entidades relacionadas con el emprendimiento en Andalucía y para la ciudadanía, en general.

¿Qué servicios ofrecemos?

Andalucía Emprende ofrece a los emprendedores 3 grandes líneas de servicios:

1. Asesoramos y apoyamos la creación y el crecimiento de empresas:

- Atendemos de forma presencial o telemática a personas que quieren crear su empresa o hacerla crecer en los Centros Andaluces de Emprendimiento (CADE).
- Orientamos, tramitamos o acompañamos en los trámites y búsqueda de financiación para:
- Crear cualquier tipo de empresa.
- Conseguir ayudas y subvenciones.
- Acceder a condiciones favorables de financiación con las entidades financieras que tienen acuerdos con Andalucía Emprende.
- Pedir préstamos en empresas públicas, como ICO o ENISA, entre otras.
- Ayudamos en la elaboración del plan de empresa y el modelo de negocio. Analizamos la viabilidad económica y financiera de proyectos de nuevas empresas y de consolidación de empresas existentes.

2. Ofrecemos recursos para la creación y consolidación de empresas:



- Cedemos naves y despachos por un tiempo limitado.
- Tutorizamos en competencias empresariales básicas.
- Ofrecemos itinerarios formativos y asesoramiento personalizado con mentores por un tiempo limitado para acelerar el desarrollo y crecimiento de un proyecto de empresa o una empresa existente.
- Ofrecemos herramientas de gestión empresarial de forma gratuita.
- Disponemos de información de interés para las empresas, como estudios sectoriales, de tendencias y oportunidades de negocio, así como de la situación del emprendimiento en Andalucía.
- Facilitamos la asistencia a eventos de innovación e inversión a nivel regional, nacional e internacional. Damos este apoyo a proyectos y empresas con impacto tecnológico, económico y/o medioambiental que tengan potencial de crecimiento y sean innovadores.

3. Organizamos actividades formativas y de divulgación sobre el emprendimiento, como:

- Actividades para informar y animar a ver el emprendimiento como opción profesional entre el alumnado de centros educativos, ciudadanía en general y colectivos específicos, como mujeres, jóvenes o personas de zonas rurales.
- Jornadas de promoción del emprendimiento, encuentros profesionales, empresariales y de relaciones públicas, foros de oportunidades de negocio y casos de éxito empresariales.
- Premios y concursos para reconocer proyectos de emprendimiento y empresas de éxito.
- Sesiones de formación teórica y práctica sobre gestión empresarial básica y avanzada, de corta duración, tanto presenciales como online. Los asistentes reciben un certificado de formación.

¿Cómo puede la ciudadanía recibir nuestros servicios?

Andalucía Emprende ofrece sus servicios de las siguientes formas:

1. Servicios presenciales de atención a proyectos emprendedores y desarrollo empresarial: [Centros Andaluces de Emprendimiento](#) en todas las provincias.
2. Servicios telemáticos para pedir cita:
 - [Solicitar información y asesoramiento.](#)
 - [Solicitar información sobre datos y/o documentación que Andalucía Emprende elabora sobre la actividad de emprendimiento.](#)

¿A qué nos comprometemos con nuestros servicios?

1. Respecto al asesoramiento y apoyo a la creación y consolidación de empresas:
 - Ofrecer una primera cita en un Centro Andaluz de Emprendimiento (CADE) en un plazo inferior a



5 días laborales para:

- Informar y asesorar sobre proyectos empresariales o de consolidación de empresas.
- Iniciar el proceso para crear una empresa.
- Optar a fuentes de financiación.

2. Respecto a los recursos para la creación y consolidación de empresas:

- Responder a las solicitudes de cesión de naves y despachos en un plazo inferior a 24 días laborables.
- Disponer de un itinerario de tutorización en competencias empresariales en un máximo de 30 días laborables desde que firmemos el contrato de cesión de nave o despacho de Andalucía Emprende.
- Abrir una convocatoria cada año para cada itinerario de formación y asesoramiento con mentores.
- Actualizar la información sobre herramientas de gestión en la web de Andalucía Emprende en los primeros 5 días de cada mes.
- Mantener actualizado cada semestre la información sobre indicadores de emprendimiento de Andalucía.
- Abrir, al menos, 2 convocatorias al año para seleccionar proyectos emprendedores y empresas que quieran asistir a eventos de innovación e inversión.

3. Respecto a las actividades formativas y de divulgación sobre el emprendimiento:

- Organizar, al menos, una actividad al año de promoción del emprendimiento en cada una de las provincias andaluzas:
 - En cada etapa educativa.
 - Para la ciudadanía en general y/o colectivos específicos.
- Organizar, al menos, 2 actividades al año de apoyo y difusión de proyectos emprendedores en cada una de las provincias andaluzas.
- Alcanzar una puntuación de 8 sobre 10 en el cuestionario general sobre la formación recibida en los cursos de formación empresarial impartidos por Andalucía Emprende.

Información sobre la relación del servicio con la ciudadanía

¿Qué derechos tienen las personas usuarias de nuestros servicios?

Cuando solicitas nuestros servicios, tienes los siguientes derechos:

- Recibir una atención adecuada y respetuosa.
- Recibir una orientación correcta para solucionar sus peticiones.
- Elegir el canal para comunicarse con nosotros: presencial, telefónico o electrónico.

Exceptuamos



a quienes tengan obligación por norma de comunicarse por uno de ellos.

- Recibir información sobre nuestras actividades y funciones.
- A que protejamos tus datos personales y, en particular, la seguridad y confidencialidad de los datos que tengamos en nuestros ficheros, sistemas y aplicaciones.
- Participar en los procesos de mejora de los servicios que prestamos.
- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio que prestamos y los compromisos que adoptamos en esta carta.

¿Qué obligaciones tienen las personas usuarias de nuestros servicios?

Cuando solicitas nuestros servicios, tienes las siguientes obligaciones:

- Ser responsables de la veracidad de la información y los documentos que entregan.
- Aportar la información y documentación que te requiramos para poder prestar nuestros servicios,
desarrollar proyectos y para elaborar estadísticas y estudios.
- Si eres una persona emprendedora nueva, conservar las naves y despachos cedidos y devolverlos
en condiciones adecuadas, cuando finalice el contrato de cesión.
- Cumplir con los compromisos que adquieres en el contrato cesión de naves o despacho.

¿Cómo puede participar la ciudadanía en la mejora de nuestros servicios?

Para colaborar en la mejora de nuestros servicios y la revisión de esta carta, puedes participar a través de los siguientes canales:

- A. Buzón de información y consulta para la ciudadanía: <mailto:info@andaluciaemprende.es>
- B. [Apartado de contacto en la web.](#)
- C. [Libro electrónico de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía.](#)

¿Cómo puede presentar la ciudadanía sugerencias y reclamaciones?

Puedes presentar sugerencias y reclamaciones respecto a nuestros servicios y compromisos a través de los siguientes canales:

- A. Si tienes certificado electrónico: Libro electrónico de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- B. Si no tienes certificado electrónico y quieres presentarlo de forma digital: sección de [Sugerencias y reclamaciones](#) de Andalucía Emprende.
- C. Si no tienes certificado electrónico y quieres hacer una entrega presencial:
 - Paso 1. Descarga el formulario de [Libro electrónico de sugerencias y reclamaciones de la Junta](#)



[de Andalucía.](#)

- Paso 2. Entrégalo en cualquier Oficina de Asistencia en Materia de Registro de la Junta de Andalucía o de cualquier otra Administración pública, en oficinas de Correos y, si se encuentra en el extranjero, en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España.

La Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía controlará las sugerencias y reclamaciones sobre nuestro servicio que la ciudadanía envíe a través del Libro electrónico de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía.

¿Qué consecuencias tiene una reclamación cuando incumplimos un compromiso?

La Dirección General de Andalucía Emprende te responderá cuando hayas presentado la reclamación. En ella, te informará de las medidas que ha adoptado para corregir la causa por la que incumplimos nuestro compromiso. En ningún caso, podrás exigir una indemnización por posibles daños.

Ficha de la carta de servicios

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.

Órgano, organismo o unidad

Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza Medio Propio, organización sin ánimo de lucro dependiente de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de la Junta de Andalucía.

Responsable de la elaboración, seguimiento, divulgación, propuesta de actualización y de suspensión de la carta de servicios

Dirección General de Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza Medio Propio.

Datos de contacto de los servicios centrales

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

Teléfono: 955 92 98 06

Fax: 955 92 98 08

Correo electrónico: <mailto:info@andaluciaemprende.es>

Consulta de indicadores de cumplimiento de compromisos

[Andalucía Emprende](#)

[Junta de Andalucía](#)



Normativa reguladora del órgano, organismo o unidad (en orden cronológico inverso):

- 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.
- Decreto Ley 9/2022, de 18 de octubre, que modifica entre otras la Ley 3/2018, de 8 de mayo, Andaluza de Fomento del Emprendimiento.
- Decreto 176/2021, de 8 de junio, por el que se aprueba el Plan General de Emprendimiento 2021-2027.
- Ley 3/2018, de 8 de mayo, Andaluza del Fomento del Emprendimiento.
- Ley 10/2005 de 31 de mayo, de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Este listado tiene carácter orientativo. El listado completo de normativa está disponible en el [apartado de normativa de la web de Andalucía Emprende](#).

Canales de Andalucía Emprende para comunicar e informar de la carta de servicios

- Digitales
 - [Portal de cartas de servicios de la Junta de Andalucía](#).
 - Andalucía Emprende: [banner de portada](#) y [sección de carta de servicios](#).
 - [Directorio de Centros Andaluces de Emprendimiento](#), con enlace directo a compromisos.
 - Versión en lenguaje claro en español e inglés.
 - Versión en lectura fácil en español e inglés.
- Presenciales
 - Tablón de anuncios de la sede principal de Andalucía Emprende y de los Centros Andaluces de Emprendimiento.
 - Puntos de Información de la Junta de Andalucía.
 - Cursos y jornadas: breve exposición informativa.
- Medios de comunicación y redes sociales
 - Enlace en notas de prensa de Andalucía Emprende.
 - [Instagram](#)
 - [X](#)
 - [Facebook](#)
 - [Youtube](#)
 - [Linkedin](#)



Reconocimientos y cumplimientos normativos

- [Compromiso de responsabilidad medioambiental](#) a través del proyecto Actúa en Verde.
- [Adaptación de los sistemas de información y servicios al Esquema Nacional de Seguridad](#) en el ámbito de la Administración Electrónica, según el Real Decreto 311/2022.

Cumplimiento de la normativa de las cartas de servicios

Esta carta de servicios está sujeta a lo establecido en:

- 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.
- Decreto 177/ 2005, de 19 de julio, por el que se modifica, el Decreto 317/2003.

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