ÁREA DE EMPRENDIMIENTO

CARTAdeSERVICIOS

ARIETE

AYUNTAMIENTO MAIRENA DEL ALJARAFE

CONTENIDOS

1.- ASPECTOS GENERALES

1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS, MISIÓN Y OBJETIVOS DEL AREA DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN

1.2. UNIDAD RESPONSABLE PARA LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

2.- SERVICIOS Y PROYECTOS PRESTADOS

2.1. FOMENTO DE LA CULTURA EMPRENDEDORA

a) DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN EL ÁMBITO LOCAL

b) EDUCACIÓN EN CAPACIDADES EMPRENDEDORAS

2.2. OBSERVATORIO JUVENIL

2.3. APOYO AL PROYECTO EMPRENDEDOR Y A LA CREACIÓN DE EMPRESAS

a) INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONAL

b) ASISTENCIA EN LA CONSTITUCIÓN DE EMPRESAS

2.4. APOYO A LA CONSOLIDACIÓN DE PROYECTOS Y EMPRESAS

a) ALOJAMIENTO EMPRESARIAL. ACELERADOR DE EMPRENDEDORES "ARIETE", COWORKING

b) AYUDAS E INCENTIVOS PARA EMPRESAS

2.5. PROMOCIÓN Y APOYO AL ASOCIACIONISMO COMO INSTRUMENTO DE COHESIÓN

2.6. DINAMIZACIÓN EMPRESARIAL

a) DINAMIZACIÓN COMERCIAL

b) FERIA DE STOCK

c) DIRECTORIO DE EMPRESAS

2.7. INNOVACIÓN EMPRESARIAL

a) INICIATIVA WIFI4EU

b) SMART CITY

3.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

4.- DERECHO Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS Y EMPRESAS USUARIAS

4.1. DERECHOS

4.2. OBLIGACIONES

5.- FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

5.1. PARTICIPACIÓN

5.2. INFORMACIÓN

5.3. COMUNICACIÓN

6.- SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

7.- ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

8.- ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

8.1. SERVICIOS PRESENCIALES

8.2. PLANO SITUACIÓN

8.3. SERVICIOS TELEFÓNICOS

8.4. SERVICIOS TELEMATIOS

9.- COMPROMISO CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

1. ASPECTOS GENERALES

La presenta Carta de Servicios informa de los servicios públicos que ofrece el Área de Emprendimiento e Innovación 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.

1.1. Datos identificativos, misión y objetivos del Área de Emprendimiento e Innovación

Área de Emprendimiento e Innovación es un servicio del Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe que tiene como misión prestar los mejores servicios para promover la iniciativa emprendedora y el desarrollo empresarial, dinamizando la economía local. 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 van dirigidos a personas emprendedoras que desean poner en marcha una iniciativa empresarial en Mairena de Aljarafe, 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 y la creación de empresas.
- Favorecer la consolidación y el crecimiento empresarial.
- Contribuir a la creación de empleo de calidad en Mairena del Aljarafe, 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 municipio 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.

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

El Concejal Delegado de Emprendimiento, Innovación, Juventud y Deporte del Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe, a través del Área del Área de Emprendimiento e Innovación, es el 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.

2. SERVICIOS Y PROYECTOS PRESTADOS

2.1. Fomento de la cultura emprendedora

a) Desarrollo de la actividad emprendedora en el ámbito local
Promoción de la iniciativa emprendedora a través de planes, configurados con una amplia y variada gama de acciones de sensibilización, formación y encuentros con otros organismos e instituciones para potenciar el fomento, creación, crecimiento y consolidación empresarial.

b) Educación en capacidades emprendedoras
Fomento de la cultura emprendedora en los centros educativos, formando a estudiantes (de ciclos formativos e universitarios) a través de programas que promuevan el desarrollo de competencias emprendedoras básicas, practicas en empresas y herramientas educativas.

2.2. Observatorio Emprendimiento Juvenil

Órgano técnico de análisis y diagnóstico de la situación de los y las jóvenes del municipio y de apoyo a la formulación de iniciativas, programas y políticas de juventud. Adherido a las administraciones publicas.

Sus fines principales son:

- Servir de cauce de participación de los/as jóvenes mediante la expresión de sus opiniones sobre aquellos aspectos que les afectan.
- Estudiar la realidad juvenil y las transformaciones que se van produciendo en la población joven.
- Contribuir a la orientación y a la actualización de las políticas de juventud y de las actuaciones que desde la administración pública y desde la sociedad se llevan a cabo dirigidas a la juventud.
- Analizar la imagen de los/as jóvenes en los medios de comunicación proponiendo medidas para mejorarla.

2.3. Apoyo al proyecto emprendedor y a la creación de la empresa

a) 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. Resolver las consultas planteadas por las personas usuarias en el Área de Emprendimiento e Innovación o en cualquiera de los canales de comunicación habilitados al efecto.

b) Asistencia en la constitución de la empresa
Informar, asesorar para la constitución y puesta en marcha del proyecto empresarial, desde el inicio de la idea hasta las distintas líneas de ayudas y financiación a los que puede acceder.

2.4. Apoyo a la consolidación de proyectos y empresas

a) Alojamiento empresarial. Acelerador de Emprendedores ARIETE, COWORKING
Oferta de espacios para emprendedores y empresas ya constituidas puedan desarrollar actividad empresarial de calidad en el municipio de Mairena del Aljarafe.

b) Ayudas e incentivos para empresas
b.1. Convocatorias al tejido empresarial con presupuestos del Ayuntamiento.
b.2. Convocatorias al tejido empresarial con financiación/subvención de la Diputación de Sevilla.

Convocatorias de ayudas para empresas del municipio a través del Programa de Empleo y Apoyo Empresarial (PEAE) aprobados en el "Plan de Reactivación Económica y Social de la Provincia de Sevilla", con el objeto de incentivar e implementar programas y medidas que redunden positivamente en la creación y el mantenimiento del empleo y el fomento y el sostenimiento del tejido empresarial.

Para ello se han perfilado dos Subprogramas –"Empleo" y "Apoyo Empresarial"- e incluyendo contratación de personal, convocatoria de incentivos y mejoras/obras de infraestructuras empresariales y empleo, se plasman en doce Líneas de actuación:

Subprograma de Fomento de Empleo:

Se subvencionarán acciones dirigidas a la mejora de la cualificación profesional y mejora de la empleabilidad (Líneas 1 a 6). Los proyectos a subvencionar podrán orientarse hacia alguna de las siguientes:

Contratación de personal:

1. Prestación de servicios avanzados a empresas a través de la contratación de personas con titulación Universitaria o Formación Profesional/Ciclo Formativo (Grado Medio y Grado Superior) (Programa Pr@xis).
2. Programa de Simulación de Empresas.
3. Oficina de emprendimiento y orientación/formación a la carta.
4. Informadores y/o dinamizadores turísticos.
5. Mejoras de espacios productivos y de formación con mayores de 45 años y dificultad de inserción (y otros colectivos). BBRR. PEAE
6. Oficina de Gestión del Plan. Promoción de acceso al mercado laboral de personal para el apoyo a la gestión y puesta en marcha del Programa en el que esta Línea se enmarca.

Subprograma de Apoyo Empresarial y Empleo:

Comprenderá la convocatoria de incentivos dirigidos a ciertos colectivos y sectores de la localidad (Líneas 7 a 9), así como la financiación de actuaciones para la mejora de las infraestructuras empresariales y de empleo (Líneas 10 a 12).

Convocatoria de incentivos:

7. Ayudas a autónomos/autoempleo: creación y mantenimiento
8. Ayudas a la contratación laboral.
9. Líneas específicas de apoyo sectorial y/o modernización y digitalización.

Mejoras/obras infraestructuras empresariales y empleo:

10. Modernización y/o mejora de espacios productivos.
11. Construcción y/o equipamientos de centros de empresas, formación y estudio.
12. Infraestructuras y modernización turística.

2.5. Promoción y apoyo al asociacionismo como instrumento de cohesión

Dotar de mayor infraestructura a las asociaciones para que puedan dentro del ámbito privado prestar un mayor y amplio catálogo de servicios a sus asociados, buscando con ello, un factor exponencial de los recursos invertidos.

2.6. Dinamización empresarial

a) Dinamización Comercial
Análisis y actualización de la oferta comercial existente con el fin de detectar las carencias del tejido empresarial y poner en marcha las medidas necesarias para dinamizar el comercio local.

b) Feria de stock
Con la colaboración de las distintas asociaciones de empresarios del municipio, organizar este tipo de eventos dará a conocer el comercio del municipio. Así, a los nuevos o recién llegados empresarios al municipio les sirve para darse a conocer, y para los ya veteranos o con una cierta trayectoria, es una forma de mantener la relación con los clientes de siempre y con los potenciales que acuden a la feria y que no solo provienen del propio municipio sino de otras localidades atraídos por las ofertas y promociones que hay en este tipo de iniciativas.

c) Directorio de empresas
Listado de empresas del municipio clasificadas por tipo de actividad, localización o por otros parámetros, para que los usuarios que navegan por internet encuentren de una forma más fácil los comercios.

2.7. Innovación Empresarial

a) Iniciativa WIFI4EU
Promover el libre acceso de los ciudadanos a la conectividad wifi en espacios públicos del municipio.

b) Smart City
Alcanzar una gestión eficiente en todas las áreas de la ciudad (urbanismo, infraestructuras, transporte, servicios, educación, sanidad, seguridad pública, energía, etc) creando un entorno sostenible, que optimice el uso que los ciudadanos hacen de los espacios públicos y que facilite la movilidad, satisfaciendo a la vez las necesidades de la urbe y de sus ciudadanos.

3.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Los Servicios del Área de Emprendimiento e Innovación se prestan con sujeción, entre otras, a la siguiente normativa y las que resulten de aplicación en desarrollo de éstas:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. BOE 236 de 02 de octubre de 2015.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. BOE 236 de 02 de octubre de 2015.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. BOE 276 de 18 de noviembre de 2003.
- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley General de Subvenciones.
- Ordenanzas General de Subvenciones del Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe. BOP 239 de 14de octubre de 2020.
- Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local 7/1985 de 2 de abril
- Ley de Autonomía Local de Andalucía (Ley 5/2010 de 11 de julio)
- 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 de septiembre de 1988.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. BOE núm. 294, de 06 de diciembre de 2018

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 el Área de Emprendimiento e Innovación son los siguientes:

4.1. Derechos:

- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que se sea parte interesada, en el ámbito de las competencias del Área de Emprendimiento e Innovación, así como a obtener copias de los documentos que forman parte de los expedientes.
- A identificar a las autoridades y al personal del Área de Emprendimiento e Innovación bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- A ser notificado de los hechos sancionables que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
- A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.
- Recibir tratamiento con el debido respeto y deferencia por el personal del Área de Emprendimiento e Innovación, 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 el Área de Emprendimiento e Innovación.
- 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.
- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

4.2. Obligaciones:

- Respetar las instalaciones y el equipamiento cedido para su uso.
- Realizar los pagos, en su caso, dentro de los plazos fijados.
- Con carácter general exhibir NIF, DNI o NIE para iniciar cualquier trámite.
- Participar en la mejora de la prestación de los servicios mediante los medios establecidos a tal efecto.
- Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, la tolerancia y colaboración con el personal que presta los servicios.
- Cumplimentar la documentación y/o modelos pertinentes antes de llegar a la oficina; así su gestión se realizará más rápidamente.
- Solicitar cita previa con antelación, evitando de este modo colas de espera y/o colapsos.
- Al realizar alguna gestión en nombre de otra persona, aportar una autorización de ésta a su favor para realizar dicho trámite, además de una copia del DNI o NIE de la persona que le autoriza.
- En lo posible, realizar la tramitación o gestión con antelación suficiente a la finalización del plazo límite para poder disponer de tiempo suficiente ante posibles subsanaciones de la documentación presentadas.
- 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.
- Aportar la información y la documentación que requiera el Área de Emprendimiento e Innovación 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 Y 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:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.
- A través de la dirección de correo electrónico: emprendimieto@mairenadelalajarafe.org
- A través del buzón de sugerencias existente en el Área de Emprendimiento e Innovación
- A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

5.2. Información

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

- En la página Web del Ayuntamiento: Portal de la Transparencia. http:/www.mairenadelaljarafe.es
- La sede del Área de Emprendimiento e Innovación.
- Redes Sociales del Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe

5.3. Comunicación

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

- Folletos informativos.
- Actos de difusión.
- Mailing electrónico a instituciones, Administraciones Públicas y agentes sociales más representativos.

6.- SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Las personas usuarias tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe.

El Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual los ciudadanos pueden hacer llegar sus opiniones sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos por el Área de Emprendimiento e Innovación.

Los ciudadanos y ciudadanas pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

Este sistema consiste en:

- Una dirección de correo electrónico: emprendimiento@mairenadelaljarafe.org
- Buzones de Sugerencias existentes en el Área de Emprendimiento e Innovación .
- A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- La forma de presentación de las sugerencias y reclamaciones consistirá en rellenar las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de Documentos de la Administración de la Junta Andalucía, así como en las demás formas previstas en la normativa vigente.
- También está disponible en internet en formato electrónico en la siguiente dirección: http://www.mairenadelalajarafe.es
- A través de Internet es posible cumplimentar un formulario que, si el usuario o usuaria dispone de certificado digital, podrá presentarse directamente a través de este canal.
- Si no dispusiera del mismo, deberá imprimirse en papel y presentarse, debidamente firmado en cualquier Registro municipal o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 39/2015, donde se devolverá su copia sellada.

El Área de Emprendimiento e Innovación se compromete a ofrecer una respuesta en un plazo menor de 10 días hábiles, desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, el Área de Emprendimiento e Innovación actuará enviando a la persona usuaria una carta comunicando las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso.

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 e 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 municipio de Mairena de Aljarafe.

Para ello, el Área de Emprendimiento e Innovación cuenta con los siguientes medios:

- Número de teléfono gratuito del Servicio de Atención Telefónica a la Ciudadanía : 954 34 83 33
- Web del Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe: http://www.mairenadelalajarafe.es

El acceso a medios telemáticos es posible con los siguientes requisitos técnicos según el sistema operativo de que disponga:

Windows:
Acrobat Reader versión 8.1 o superior
Navegadores web:
Internet Explorer 10 y 11
Mozilla Firefox 38 o superior
Google Chrome 45 o superior

Linux:
Acrobat Reader versión 8.1 o superior
Navegadores web:
Mozilla Firefox 38 o superior
Google Chrome 45 o superior

Son recomendables los siguientes programas para el visionado de documentos y la autenticación y firma electrónica:

- Certificados digital de persona física o jurídica emitido por una entidad certificadora reconocida. Principales Autoridades de Certificación.

Los certificados digitales garantizan la legalidad de las transacciones realizas por Internet y permiten firmar los documentos electrónicamente, para darles validez jurídica.

- Visor de PDFs compatible (Adobe Acrobat Reader o similar)

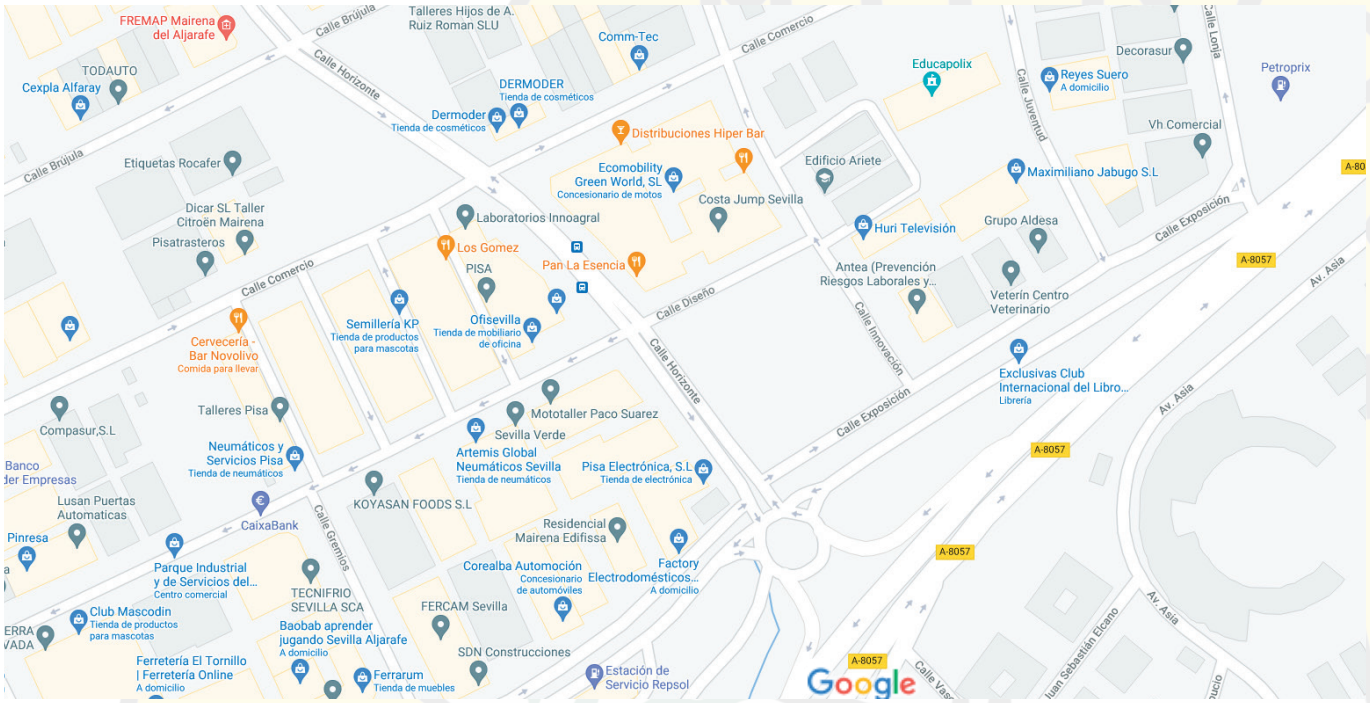
8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS

A los servicios prestados a la ciudadanía a los que se refiere esta Carta de Servicios se puede acceder a través de:

8.1. Servicios Presenciales

- Área de Emprendimiento e Innovación
- Dirección: C/ Innovación 6, Edif. Ariete, Parque Industrial PISA, 41927, Mairena del Aljarafe.
- Teléfono: 954 34 83 33
- Correo electrónico: emprendimieto@mairenadelalajarafe.org
- Web: www.mairenadelaljarafe.es
- En horario ordinario de atención al público: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h (se requiere cita previa).
  - En periodos festivos de Semanas Santa, Navidad y fiestas locales: De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 h.
  - No disponible en fiestas nacionales y locales.

8.2. Plano situación



8.3. Servicios telefónicos

- Teléfono de Atención a la ciudadanía: 954 34 83 33
- Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.
  - En periodos festivos de Semanas Santa, Navidad y Feria de Sevilla: De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 h.
  - No disponible en fiestas nacionales y locales.

8.4. Servicios telemáticos

- Dirección web: http://www.mairenadelalajarafe.es
- Correo electrónico: emprendimiento@mairenadelaljarafe.org
- Requisitos: Accesible desde los sistemas operativos Windows y Linux.

8.5. Redes Sociales

- Twitter: https://www.twitter.com/mairenadelaljarafe
- Facebook: https://www.facebook.com/Mairenadelaljarafe/
- Instagram: https://www.instagram.com/mairenadelaljarafe/

9.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Los compromisos adquiridos par cada servicio al que se refiere esta carta son:

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO CALIDAD	INDICADORES
Desarrollo de la actividad emprendedora en el ámbito local Promoción de la iniciativa emprendedora a través de planes, configurados con una amplia y variada gama de acciones de sensibilización, formación y encuentros con otros organismos e instituciones para potenciar el fomento, creación, crecimiento y consolidación empresarial.	1. Alcanzar un porcentaje mínimo de actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ámbito local.	**Participantes en actuaciones de cultura emprendedora** Porcentaje de empresas que realizan actuaciones
	2. Ejecutar un mínimo de actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ambito local a través de planes municipales.	**Acciones locales de cultura emprendedora** Número de actuaciones desarrolladas a través de los planes municipales.
	3. Cumplir el objetivo de fomentar la cultura emprendedora en el ámbito local entre un número mínimo de personas participantes.	**Beneficiarios en acciones locales de cultura emprendedora** Número de participantes en actuaciones de fomento de la cultura emprendedora en el ambito local.
Educación en capacidades emprendedoras Fomento de la cultura emprendedora en los centros educativos, formando a estudiantes (de ciclos formativos e universitarios) a través de programas que promuevan el desarrollo de competencias emprendedoras básicas, practicas en empresas y herramientas educativas.	4. 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.
	5 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.
Observatorio Emprendimiento Juvenil Órgano técnico de análisis y diagnóstico de la situación de los y las jóvenes del municipio y de apoyo a la formulación de iniciativas, programas y políticas de juventud.	6 Cumplir el objetivo de análisis, diagnostico y actualización de la situación de los y las jóvenes del municipio.	**Informes técnicos enviados** Porcentajes de encuestas realizadas sobre la actividad del sector joven.
	7 Hacer publico los informes e indicadores estadísticos de los estudios realizados del sector joven.	**Informes publicados** Numero de informes con resultados que son publicados .

ÁREA DE EMPRENDIMIENTO
CARTAdeSERVICIOS

ARIETE

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO CALIDAD	INDICADORES
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. Resolver las consultas planteadas por las personas usuarias en el Área de Emprendimiento e Innovación o en cualquiera de los canales de comunicación habilitados al efecto.	8 Mantener actualizada la información a través de la web del Ayuntamiento.	**Grado de actualización de la información de la web** Plazo máximo de control de actualización de contenidos de la web.
	9 Gestionar las quejas y reclamaciones en un plazo máximo	**Plazo en contestar una queja** Porcentaje y quejas y reclamaciones que se contestan en tiempo.
Asistencia en la constitución de la empresa Informar, asesorar para la constitución y puesta en marcha del proyecto empresarial, desde el inicio de la idea hasta las distintas líneas de ayudas y financiación a los que puede acceder.	10 Satisfacer las necesidades de las personas emprendedoras, con las habilidades y competencias del personal del Área para la prestación del servicio, superando una calificación mínima.	**Nivel de satisfacción de promotores de empresas.** Puntuación media de satisfacción de las personas emprendedoras que reciben el servicio de asistencia para la constitución de empresa.
Alojamiento empresarial. Acelerador de Emprendedores ARIETE, COWORKING Oferta de espacios para emprendedores y empresas ya constituidas puedan desarrollar actividad empresarial de calidad en el municipio.	11 Gestionar las solicitudes de alojamiento con rapidez, en un plazo máximo determinado.	**Plazo en resolver solicitudes de alojamiento.** Número medio de días en resolver las solicitudes de ocupación de alojamientos.

c/Innovación, nº 6, Edificio ARIETE - PISA · 41927 Mairena del Aljarafe · 954 34 83 33
emprendimiento@mairenadelaljarafe.org · www.mairenadelaljarafe.es

ÁREA DE EMPRENDIMIENTO
CARTAdeSERVICIOS

ARIETE

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO CALIDAD	INDICADORES
Ayudas e incentivos para empresas Convocatorias de ayudas a empresas a través de presupuestos del Ayuntamiento o de financiación/subvención Diputación de Sevilla	12 Cumplir el objetivo de incentivar e implementar programas y medidas que redunden positivamente en la creación y el mantenimiento del empleo y el fomento y el sostenimiento del tejido empresarial.	**Impacto en el tejido empresarial** Número de solicitudes beneficiarias.
	13 Satisfacer las necesidades del tejido empresarial del municipio a través de las doce lineas de actuación del Programa de Empleo y Apoyo Empresarial (PEAE)	**Gestión eficaz y eficiente del presupuesto.** Resolver las convocatorias dentro del plazo marcado por la legislación, tratando de maximizar el presupuesto aprobado.
	14 Gestionar las solicitudes de ayudas con rapidez, en un plazo máximo determinado.	**Plazo en resolver solicitudes de ayudas.** Número medio de días en resolver las solicitudes.
Promoción y apoyo al asociacionismo como instrumento de cohesión Dotar de mayor infraestructura a las asociaciones para que puedan dentro del ámbito privado prestar un mayor y amplio catálogo de servicios a sus asociados, buscando con ello, un factor exponencial de los recursos invertidos.	15 Establecer un canal de comunicación con los representantes de las asociaciones con el objetivo de alcanzar los resultados esperados por aquellos	**Grado de satisfacción** Numero de reuniones/ comunicaciones mantenidas
Dinamización Comercial Análisis y actualización de la oferta comercial existente con el fin de detectar las carencias del tejido empresarial y poner en marcha las medidas necesarias para dinamizar el comercio local.	16 Cumplir el objetivo de dinamización comercial del municipio.	Número de actuaciones Numero mínimo de actuaciones que permitan lograr la dinamización del tejido empresarial local.
	17 Satisfacer las necesidades del comercio local.	**Número de encuestas** Numero mínimo de encuestas realizadas que nos permita tener una masa critica sobre las necesidades del comercio local

c/Innovación, nº 6, Edificio ARIETE - PISA · 41927 Mairena del Aljarafe · 954 34 83 33
emprendimiento@mairenadelaljarafe.org · www.mairenadelaljarafe.es

ÁREA DE EMPRENDIMIENTO
CARTAdeSERVICIOS

ARIETE

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO CALIDAD	INDICADORES
Ferias de stock Con la colaboración de las distintas asociaciones de empresarios del municipio, organizar este tipo de eventos es una forma de mantener la relación con los clientes de siempre y con los potenciales que acuden a la feria y que no solo provienen del propio municipio sino de otras localidades atraídos por las ofertas y promociones que hay en este tipo de iniciativas.	18 Poner a disposición de los comercios asistentes las infraestructuras y medios necesarios para la correcta realización del evento.	**Número de participantes** Numero mínimo de comercios participes del evento
Directorio de empresas Listado de empresas del municipio clasificadas por tipo de actividad, localización o por otros parámetros, para que los usuarios que navegan por internet encuentren de una forma más fácil los comercios.	19 Mantener actualizado el listado de empresas que forman parte del tejido empresarial del municipio.	**Número de empresas encuestadas** Número mínimo de empresas que permitan dotar de valor al directorio.
Iniciativa WIFI4EU Promover el libre acceso de los ciudadanos a la conectividad wifi en espacios públicos del municipio.	20 Dotar a espacios públicos del municipio de esta infraestructura.	**Número de puntos de acceso** Numero mínimo de puntos de que permitan un buen acceso inalámbrico a los ciudadanos del municipio.
Smart City Alcanzar una gestión eficiente en todas las áreas de la ciudad (urbanismo, infraestructuras, transporte, servicios, educación, sanidad, seguridad pública, energía, etc) creando un entorno sostenible, que optimice el uso que los ciudadanos hacen de los espacios públicos y que facilite la movilidad, satisfaciendo a la vez las necesidades de la urbe y de sus ciudadanos.	21 Cumplir el objetivo de dotar al municipio de infraestructuras para conseguir la catalogación de ciudad inteligente.	**Número de infraestructura** Numero mínimo de infraestructura relativas a sostenibilidad, economía, medio ambiente, sociedad y cultura.

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 Provincia de Sevilla (BOP).

c/Innovación, nº 6, Edificio ARIETE - PISA · 41927 Mairena del Aljarafe · 954 34 83 33
emprendimiento@mairenadelaljarafe.org · www.mairenadelaljarafe.es