



Carta de servicios del Centro de Autoempleo y Nuevas Empresas

Información general

Administración pública: Ayuntamiento de Albacete.

Denominación de la unidad de servicios: Centro de Autoempleo y Nuevas Empresas

Servicio municipal al que se encuentra adscrito: Sección de Empleo, Industria, Tecnología y Comercio.

Responsable institucional del área: Concejal de Empleo, Industria, Tecnología y Comercio.

Descripción general del ámbito de servicios de actuación: Fomento del emprendimiento, el autoempleo y la creación de microempresas.

Servicios prestados

Estímulo de la iniciativa emprendedora mediante entrevistas, sesiones y otras acciones de motivación y orientación.

Formación personalizada para la generación y refuerzo de aptitudes emprendedoras y para la obtención de la cualificación imprescindible para la puesta en marcha de nuevos proyectos empresariales.

Información sobre oportunidades, requisitos, trámites y ayudas relacionados con la creación de actividad empresarial.

Asesoramiento integral para la creación e inicio de actividades de nuevas empresas.

Tramitación telemática como PAE (*Punto de Atención al Emprendedor*) de nuevas actividades empresariales bajo la forma de empresarios individuales autónomos y sociedades de responsabilidad limitada.

Análisis y elaboración de planes de negocio para la solicitud de microfinanciación, financiación ordinaria, ayudas y subvenciones o concurrencia a concursos o convocatorias de entidades externas.



Consultoría en gestión empresarial para microempresas para facilitar su consolidación durante la fase de inicio y lanzamiento de la actividad.

Información sobre las líneas municipales de ayuda económica (subvenciones y bonificaciones) para nuevas empresas.

Tramitación de las líneas municipales de ayuda económica (subvenciones y bonificaciones) para nuevas empresas.

Información y gestión del Registro municipal de entidades de inserción.

Información y gestión de competencias y actuaciones municipales en materia de promoción del comercio local y de dinamización de las áreas industriales.

Derechos de los usuarios

Identificar la incardinación del centro dentro de la estructura administrativa y política municipal.
Identificar al personal del centro encargado de la gestión de los servicios o de la tramitación de los procedimientos. Identificar al superior jerárquico administrativamente responsable del centro.
Identificar al representante político responsable del área.

Ser informados, al inicio de cada relación de servicios, acerca de su naturaleza meramente prestacional o jurídico-administrativa, con indicación expresa de si le resultan aplicables las normas reguladoras del procedimiento administrativo. En este segundo caso, serán informados de las fases y derechos básicos en relación con el procedimiento de que se trate.

Conocer, en cualquier momento, la fase en la que se encuentre la gestión de los servicios solicitados o el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos en los que tengan la condición de interesados.

Recibir los servicios del centro que satisfagan sus necesidades, comprometiéndose a facilitar la información y documentación necesarias para la correcta prestación de aquellos servicios.



Obtener la garantía de confidencialidad respecto de las ideas o de los proyectos empresariales presentados al centro, así como de cualquier información facilitada para su desarrollo.

Obtener copias de documentos integrantes de los procedimientos o servicios de los que sean interesados o usuarios. Obtener copia sellada de los documentos que presenten en la tramitación de procedimientos administrativos, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento. Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase de los procedimientos administrativos, anterior al trámite de audiencia, que serán tenidos en cuenta en la propuesta de resolución. No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento administrativo de que se trate, o que ya se encuentren en poder del Ayuntamiento de Albacete.

Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes o la naturaleza de los servicios prestados impongan o requieran respecto de los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

Acceder a los registros y archivos del centro, en relación con los servicios o procedimientos en los que sean usuarios o interesados.

Ser tratados con respeto y deferencia por el personal adscrito al centro, facilitándoseles el ejercicio de sus derechos y la gestión de los servicios, mediante la máxima adaptación posible de las relaciones a las condiciones personales, sociales y educativas de los usuarios.

Exigir las responsabilidades del Ayuntamiento de Albacete y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente. Presentar las sugerencias, quejas y reclamaciones del cumplimiento de esta carta de servicios cuando lo consideren oportuno. Ser informados de los medios más eficaces, de entre los disponibles, para la presentación de aquellas reclamaciones.



Normativa reguladora

Ley 30/1992, de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.

Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

Real decreto 682/2003, de 7 de junio, por el que se regula el sistema de tramitación telemática a que se refiere el artículo 134 y la disposición adicional octava de la Ley 2/1995, de 23 de marzo, de Sociedades de responsabilidad limitada, y normativa de aplicación y desarrollo (disponible en la dirección www.circe.es).

Reglamento orgánico de la comisión especial de sugerencias y reclamaciones (BOP número 36, de 26 de marzo de 2007).

Ordenanza municipal reguladora del servicio de atención ciudadana del excmo. Ayuntamiento de Albacete (BOP número 65, de 4 de junio de 2007).

**Compromisos de calidad e indicadores de seguimiento y evaluación**

	Compromisos de calidad	Indicadores
1	<p>Los nuevos usuarios serán atendidos sin cita previa presencialmente sin superar un tiempo de espera de 15 minutos.</p> <p>Cuando se estime que este compromiso no pueda ser cumplido, se ofrecerá inmediatamente a los usuarios una hora y fecha concreta de cita.</p>	<p>El 80 por 100 de los nuevos usuarios serán atendidos dentro de los 15 minutos desde su llegada al centro.</p> <p>Al 100 por 100 de los usuarios en espera les será ofrecida una cita antes del cumplimiento de 15 minutos.</p>
2	<p>Los nuevos usuarios que soliciten cita previa por cualquier medio la obtendrán inmediatamente, para ser atendidos en un plazo máximo de 2 días hábiles.</p>	<p>Al menos el 50 por 100 de los usuarios obtendrá cita previa para el primer día hábil siguiente. El 100 por 100 la obtendrá dentro de los 2 días hábiles, salvo que deseen una fecha concreta posterior a este plazo.</p>
3	<p>Todos los usuarios serán informados en la primera atención de la naturaleza público-administrativa o no administrativa del servicio solicitado y del procedimiento o de las gestiones aplicables.</p>	<p>El 100 por 100 de los usuarios serán informados en primera atención.</p>
4	<p>El buzón de correo electrónico del centro será revisado diaria y regularmente</p>	<p>El correo será comprobado cada jornada diaria en intervalos máximos de 1 hora.</p>
5	<p>Las demandas de información por correo electrónico serán contestadas en 24 horas.</p>	<p>El 90 por 100 de las demandas de información por correo electrónico serán contestadas en 24 horas.</p>



		<p>Las demandas que por su complejidad necesiten estudio o gestiones previas serán contestadas en 3 días hábiles.</p> <p>Cuando la demanda requiera atención personalizada, será ofrecida cita previa inmediatamente.</p>
6	<p>Las demandas, por parte de otras entidades, de impartición de acciones de estímulo del emprendimiento serán contestadas en el plazo de un día hábil. La fecha y condiciones de impartición de la acción serán acordadas y concretadas con la entidad en el plazo máximo de una semana.</p>	<p>El 100 por 100 de las demandas serán contestadas en un día hábil.</p> <p>El 100 por 100 de las acciones serán concretadas en el plazo de una semana.</p>
7	<p>Las demandas de acceso a expedientes administrativos o al estado de gestión de servicios no administrativos serán atendidas el primer día hábil siguiente.</p>	<p>El 100 por 100 de las demandas de acceso serán tramitadas en el plazo de un día hábil (salvo que el usuario desee una fecha concreta posterior a este plazo).</p>
8	<p>Las solicitudes de copias de documentación obrantes en procedimientos o tramitaciones de servicios serán atendidas en el plazo de tres días hábiles, entregándose por el medio que indiquen los usuarios.</p>	<p>El 100 por 100 de solicitudes de copias serán atendidas, por el medio indicado por los usuarios, en el plazo de tres días hábiles.</p>
9	<p>Los usuarios que, con la condición de emprendedores, deseen un servicio de asesoramiento integral para el inicio de su actividad empresarial, obtendrán una programación de las acciones y documentos</p>	<p>El 100 por 100 de los emprendedores obtendrán la información sobre la planificación del proceso de asesoramiento en la segunda sesión en la que sean atendidos en el centro.</p>



	<p>que deberán tramitarse y de las fechas estimadas para completar el proceso.</p> <p>Serán expresamente informados de aquellos trámites o gestiones que, por depender de agentes externos, no puedan ser objeto de compromiso por el centro.</p>	
10	<p>Las sesiones de información o de asesoramiento duraran el tiempo necesario para la completa satisfacción de la demanda de información usuario o de la gestión de una fase programada del proyecto de emprendimiento, sin exceder de 1 hora.</p>	<p>El 100 por 100 de las necesidades de atención al público que no puedan ser completadas en el término de 1 hora concluirán con la entrega de una cita concreta para una sesión posterior dentro de los 2 días hábiles siguientes.</p>
11	<p>Los emprendedores que necesiten un documento de plan de empresa para la realización de solicitudes ante agentes externos, lo obtendrán en formato papel y electrónico en el plazo máximo de 2 semanas desde que hayan sido completados el proceso de asesoramiento y análisis y la documentación necesaria.</p>	<p>El 100 por 100 de estos emprendedores obtendrán copias del plan de empresa destinado a agente externo en el plazo de 2 semanas desde que se hayan completado la documentación y análisis del plan.</p>
12	<p>Los datos personales facilitados por los usuarios nunca serán cedidos a terceros, salvo cuando el servicio prestado consista precisamente en la elaboración de un documento o proyecto para presentarlo ante terceros.</p>	<p>Los datos personales nunca serán objeto de cesión, salvo que específicamente el objeto del servicio prestado exija su comunicación a la entidad destinataria.</p>



13	Los usuarios del servicio de consultoría tendrán derecho, como mínimo, a 2 sesiones trimestrales de asesoramiento, seguimiento y preparación de trámites	El 100 por 100 de los usuarios del servicio de consultoría disfrutarán de 2 sesiones trimestrales durante los dos primeros años de actividad.
14	Las solicitudes de bonificación de impuestos municipales gestionados por el servicio serán tramitadas hasta la propuesta de resolución dentro de la primera semana desde que el expediente esté completo.	La propuesta de resolución del 100 por 100 de las solicitudes de bonificación de impuestos se redactará y elevará a los órganos competentes municipales dentro de la primera semana desde que el expediente esté completo.
15	Las convocatorias anuales de subvenciones para creación de empresas serán tramitadas, resueltas y notificadas dentro del plazo de 3 meses desde la fecha de fin de plazo de presentación de solicitudes.	Cada convocatoria anual se resolverá y notificará dentro del plazo de 3 meses.
16	Los documentos únicos electrónicos (DUE) para la tramitación de las altas telemáticas de autónomos se realizarán y enviarán el mismo día o el día anterior a la fecha de alta elegida por los usuarios. Los DUE para la tramitación y alta de sociedades limitadas se tramitarán y enviarán con una antelación mínima de 48 horas de la cita notarial.	El 50 por 100 de los DUE para altas de autónomos se enviarán el día previo a la fecha de alta. El 100 por 100 de los DUE para altas de autónomos están enviados en la fecha elegida por los usuarios. El 100 por 100 de los DUE para constitución y altas de sociedades limitadas estarán enviados 48 horas antes de la cita notarial.
17	Las solicitudes de calificación como entidad de inserción serán tramitadas dentro del	El 100 por 100 de las solicitudes de calificación como entidad de inserción serán



	plazo establecido por su norma reguladora.	tramitadas dentro del plazo de 6 meses.
18	Las solicitudes de información en materia de comercio o fomento de áreas industriales serán atendidas, y resueltas cuando la materia sea propia de la competencia municipal.	<p>El 50 por 100 de las solicitudes de información en materia de comercio o fomento de áreas industriales serán gestionadas en el plazo máximo de dos semanas.</p> <p>El 90 por 100 de las solicitudes, cuando sean materias gestionadas por el Ayuntamiento, serán contestadas en el plazo de dos semanas.</p> <p>En cuestiones competencia de otras Administraciones o instituciones, se informará a los solicitantes del ente al que redirigir su solicitud, en el plazo de 3 días hábiles.</p>
19	Las propuestas de adopción de nuevas iniciativas en materia de comercio o fomento de áreas industriales serán cursadas a los responsables municipales.	El 100 por 100 de las propuestas de adopción de nuevas iniciativas en materia de comercio o fomento de áreas industriales serán analizadas, documentadas e informadas para su elevación en el plazo de un mes a los responsables institucionales y administrativo del centro.



Participación de los usuarios

Los usuarios presentarán sus quejas, reclamaciones y sugerencias conforme a lo establecido en el apartado siguiente.

Igualmente, las mismas vías de presentación de quejas podrán ser utilizadas por los usuarios para proponer la implementación de nuevos servicios. Los usuarios también podrán optar por el servicio de citas para exponer personalmente al personal del centro sus sugerencias de implantación o implementación de servicios.

Con las sugerencias de mejora de los servicios recogidas semestralmente por el centro se elaborará un informe, que será entregado a los responsables administrativo e institucional del centro. Estos informes serán tenidos en cuenta en el proceso de revisión de la carta de servicios.

Presentación de quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias relativas al incumplimiento o cumplimiento insatisfactorio de los compromisos adquiridos mediante esta carta de servicios se presentarán: 1) personalmente o por correo ordinario, utilizando los impresos normalizados disponibles en cualquier dependencia municipal o cualquier escrito en formato libre; 2) a través de la sección de sugerencias y reclamaciones de la web municipal www.albacete.es; 3) mediante correo dirigido a la dirección electrónica del centro, autoempleo@ayto-albacete.es.

Medidas de subsanación, compensación o reparación

Ante la denuncia de un incumplimiento de los compromisos adquiridos, se informará, por carta firmada por la responsable administrativa del centro, a la persona usuaria de las causas que hayan podido



provocarla, disculpándose por no haber cumplido con el compromiso adquirido. Indicando también las medidas que se adoptarán para prevenir futuros incumplimientos. Cuando el incumplimiento sea considerado por el usuario especialmente grave, se le ofrecerá en la carta de disculpas la posibilidad de concertar una cita con el concejal responsable del área, para exponer personalmente su queja y ser informado sobre las medidas de subsanación.

Cuando del análisis de la quejas, a la vista de de los indicadores de carta de servicio, se determine que se han producido reiteradas situaciones inaceptables para un determinado compromiso adquirido, se deberá informar a la jefatura administrativa del centro y al responsable institucional del área de las razones de ese incumplimiento. Y si se justifica suficientemente que no puede implementarse ninguna acción correctora, se reformulará o eliminará el compromiso adquirido en la carta relacionado con ese servicio.

Año de publicación y período de vigencia

Publicada en 2013.

Vigente hasta diciembre de 2014.



Información complementaria y localización

Dirección: calle Carmen, 4, bajo. 02005 Albacete

Teléfonos: 967 521 686 | 967 193 001

autoempleo@ayto-albacete.es

www.albacete.es

Horario de servicio al público:

Lunes a viernes, desde las 09:00 hasta las 14:00

