



RESOLUCIÓN de 3 de febrero de 2011, de la Dirección General de Competitividad Empresarial, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Promoción Empresarial. (2011060297)

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Servicio de Promoción Empresarial, y examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO :

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Promoción Empresarial, que se incorpora como Anexo a la presente resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios del Servicio de Promoción Empresarial, perteneciente a la Dirección General de Competitividad Empresarial para su exposición/distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo y en la red de Centros de Atención Administrativa. Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de Internet <http://sia.juntaex.es>.

Mérida, a 3 de febrero de 2011.

La Directora General de Competitividad Empresarial,
ANA MARÍA ALEJANDRE BUENO

A N E X O

**CARTA DE SERVICIOS
DEL SERVICIO DE PROMOCIÓN EMPRESARIAL**

Prólogo

El Servicio de Promoción Empresarial es un órgano dependiente de la Dirección General de Competitividad Empresarial y desempeña, entre otras, las funciones de promover la competitividad de las empresas extremeñas y fomentar su consolidación a través de diferentes instrumentos como líneas de ayudas, programas de apoyo empresarial, acciones formativas, acciones de difusión y promoción del espíritu emprendedor y convocatorias de premios.

Este servicio se presta a través de medios tradicionales como la atención presencial o la comunicación escrita o por teléfono, y cada vez más a través de relaciones telemáticas con los usuarios.

El objetivo de la Carta de Servicios es alcanzar una mejora sustancial de los servicios prestados a los usuarios/as por parte del Servicio de Promoción Empresarial y sus unidades



dependientes. Por cuanto antecede se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todos los efectivos implicados.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO O UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO

1.1. Datos identificativos.

Esta carta es de aplicación al Servicio de Promoción Empresarial dependiente de la Dirección General de Competitividad Empresarial que pertenece a la Consejería de Economía, Comercio e Innovación de la Junta de Extremadura.

1.2. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios del Servicio de Promoción Empresarial es el propio servicio, el cual pertenece a la Dirección General de Competitividad Empresarial, sito en el Paseo de Roma, s/n., de la localidad de Mérida (Badajoz).

1.3. Medios de prestación del servicio

Dirección, teléfono y e-mail.

Consejería de Economía, Comercio e Innovación

Paseo de Roma, s/n.

06800 Mérida. Badajoz (España)

Módulo C, 1.ª Planta

Tfno.: 901109110

Fax: 924 00 5669

e-mail:

informacion@extremaduraempresarial.es

dge.eci@juntaex.es

Horario de atención al público

08:00 – 15:00 (de lunes a viernes)

VENTANILLA ÚNICA EMPRESARIAL MÉRIDA

Calle Santa Eulalia, 64

06800 Mérida (Badajoz)

Teléfono: 902 102 947

Fax: 924 387 032

Correo electrónico: merida@ventanillaempresarial.org

VENTANILLA ÚNICA EMPRESARIAL CÁCERES

Avenida de Portugal, 9. (Edificio La Torre)

10001 Cáceres

Teléfono: 902 103 442

Fax: 927 213 846

Correo electrónico: caceres@ventanillaempresarial.org



VENTANILLA ÚNICA EMPRESARIAL PLASENCIA

Calle Claudio Coello, s/n.

10600 Plasencia (Cáceres)

Teléfono: 902 105 215

Fax: 927410599

Correo electrónico: plasencia@ventanillaempresarial.org

Horario de atención al público

09:00 – 14:00 (de lunes a viernes)

Páginas web

- <http://www.juntaex.es/consejerias/economia-comercio-innovacion/dg-competitividad-empresarial/index-ides-idweb.html>
- <http://www.extremaduraempresarial.es>
- <http://www.extremaduraempresarial.com>
- <http://www.medidascontalacrisis.es>
- <http://www.extremaduraexcelente.es>
- <http://www.ventanillaempresarial.org>
- <http://sede.juntaex.es/>

Planos de Situación

**Servicio
Promoción
Empresarial**





Acceso

Paradas de autobuses más cercanas en Paseo de Roma, s/n.:

- Línea 2: Paseo de Roma – San Juan.
- Línea 3: San Andrés – Paseo de Roma.
- Línea 4: Paseo Roma – Polígono Nueva Ciudad.
- Línea 6: Paseo de Roma – Consejería de Agricultura Desarrollo Rural.
- Línea 7: San Agustín – Paseo de Roma.
- Línea 8: Circular (Paseo de Roma).
- Línea 9: La Antigua (Paseo de Roma).

Paradas de Taxis y Parkings:

Parada de Taxis más cercana

Plaza España, s/n., 06800 Mérida

Teléfonos: 924 313 309/924 371 111

Parking Próximos

Parking Avenida José Fernández López: entradas por Avda. José Fernández López y rotonda Puente Lusitania.

Parking Atarazanas: entrada por calle Atarazanas.

Parking La Politécnica: entrada por calle Calvario.



2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS EN EL SERVICIO DE PROMOCIÓN EMPRESARIAL

El Servicio de Promoción Empresarial ofrece los siguientes servicios:

- I. Facilitar y gestionar iniciativas orientadas a la agilización de trámites en la constitución de una empresa.
- II. Prestar asesoramiento en la creación de empresas y en la elaboración de Planes de Negocio.
- III. Fomentar la consolidación de las empresas a través de acciones como la formación y tutorización en diversos ámbitos de interés empresarial.
- IV. Difundir utilizando diversidad de medios las diferentes líneas de subvenciones y los programas de apoyo empresarial.
- V. Realizar acciones de promoción del espíritu emprendedor en Extremadura.
- VI. Promover la competitividad de las empresas extremeñas mediante el fomento de la innovación en todos sus términos, cooperación, la calidad, el diseño y la excelencia empresarial, a través de diferentes instrumentos: líneas de ayudas, acciones formativas, de difusión y convocatorias de premios.
- VII. Prestar información, orientación, asesoramiento y ayuda en la tramitación para la obtención y registro de títulos de Propiedad Industrial ante la Oficina Española de Patentes y Marcas mediante nuestro Centro Regional de Información en Propiedad Industrial.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Estatal

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- R.D. 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el reglamento de la Ley General de Subvenciones.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por la que se aprueba el Reglamento que desarrolla la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 11/1986, de 20 de marzo, de Patentes.
- Real Decreto 2245/1986, de 10 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 11/1986, de 20 de marzo, de patentes modificado por el RD 245/2010.



- Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas.
- Real Decreto 687/2002, de 12 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas.
- Ley 20/2003, de 7 de julio, de Protección Jurídica del Diseño Industrial.
- Real Decreto 1937/2004, de 27 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de la Ley 20/2003, de 7 de julio, de Protección Jurídica del Diseño Industrial.
- Ley 11/1998, de 3 de mayo, de Protección Jurídica de las Topografías de los Productos Semiconductores.
- Real Decreto 1937/2004, de 27 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de la Ley 10/2003, de 7 de julio, de Protección Jurídica del Diseño Industrial.

Autonómico

- Decreto 83/2009, de 17 de abril, por el que se establece las bases reguladoras de las subvenciones sobre medidas de apoyo a los clústers de la Comunidad Autónoma de Extremadura en el marco INNOVEEX.
- Orden de 23 de junio de 2010 por la que se convocan las medidas de apoyo a las agrupaciones de empresas que constituyan una cadena de valor (clústeres) de la Comunidad Autónoma de Extremadura en el marco del modelo INNOVEEX, establecidas en el Decreto 83/2009 de 17 de abril y correspondientes al ejercicio 2010.
- Decreto 75/2007, de 24 de abril, por el que se establece el régimen de ayudas del Programa de Apoyo a la Innovación de las Pequeñas y Medianas Empresas 2007-2013 (INNOEMPRESA) en Extremadura.
- Decreto 248/2009, de 27 de noviembre, por el que se modifica el Decreto 75/2007, de 24 de abril, por el que se establece el régimen de ayudas del Programa de Apoyo a la Innovación de las Pequeñas y Medianas Empresas 2007-2013 (INNOEMPRESA) en Extremadura.
- Decreto 50/2001, de 3 de abril, sobre identificación, información y publicidad.
- Plan de Impulso y Consolidación Empresarial de Extremadura 2008-2011 (PICE).
- Decreto 37/2007, de 6 marzo, por el que se establece el Programa de Ayudas para el Impulso de la Competitividad Empresarial en Extremadura.
- Decreto 197/2009, de 28 de agosto, por el que se modifica puntualmente el Decreto 37/2007, de 6 de marzo, por el que se establece el Programa de Ayudas para el Impulso de la Competitividad Empresarial en Extremadura.

LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LOS DERECHOS DEL CIUDADANO

Autonómico

- Ley 8/1997, de 18 de junio, de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura.



- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 125/2005, de 24 de mayo, por el que se aprueban medidas para la mejora de la tramitación administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura.
- Decreto 184/2008, de 12 septiembre, por el que se suprime la obligación de los interesados de presentar la fotocopia de los documentos identificativos oficiales y el certificado de empadronamiento en los procedimientos administrativos de la Administración de la Junta de Extremadura y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Orden de 11 de septiembre de 2000 que aprueba el Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Extremadura.

4. COMPROMISOS DE CALIDAD

4.1. Compromisos de calidad del Servicio de Promoción Empresarial:

SERVICIOS	COMPROMISO DE CALIDAD
1. Facilitar y gestionar iniciativas orientadas a la agilización de trámites en la constitución de una empresa	1.1 Nos comprometemos a tener una red constituida por al menos tres centros de atención integral al emprendedor y empresario que además permita el acercamiento de la Administración al territorio.
	1.2 Nos comprometemos a posibilitar la realización de los trámites jurídicos de constitución de una empresa en un tiempo inferior a 48 horas laborables siempre que el conjunto de la normativa aplicable así lo permita.
2. Prestar asesoramiento en la creación de empresas y en la elaboración de Planes de Negocio	2.1 Nos comprometemos a asignar un tutor personalizado a cada proyecto empresarial en un tiempo máximo de dos días hábiles.
	2.2 Nos comprometemos a que el tiempo medio de finalización de un Plan de Negocio sea inferior a una semana siempre en función del grado de participación y colaboración del emprendedor/promotor.
	2.3 Nos comprometemos a realizar al menos cinco acciones formativas al año en el ámbito de la creación de empresas.
	2.4 Nos comprometemos a promover el emprendimiento mediante la elaboración de planes de negocio convocando anualmente un Premio a la Mejor Idea de Negocio.
3. Fomentar la consolidación de las empresas a través de acciones como la formación y la tutorización en diversos ámbitos de interés empresarial.	3.1 Nos comprometemos a realizar al menos tres acciones formativas anuales identificadas con esta materia: "consolidación de las empresas".

SERVICIOS	COMPROMISO DE CALIDAD
4. Difundir utilizando diversidad de medios las diferentes líneas de subvenciones y los programas de apoyo empresarial.	4.1 Nos comprometemos a hacer llegar al conjunto del tejido empresarial información sobre las diferentes líneas de subvenciones y los programas de apoyo empresarial realizando al año al menos cinco campañas de comunicación y cinco jornadas de difusión siempre que las disponibilidades presupuestarias lo permitan.
	4.2 Nos comprometemos a resolver las consultas on line efectuadas a través de la página web www.extremaduraempresarial.es en un plazo máximo de dos días hábiles.
	4.3 Nos comprometemos a actualizar en la página web www.extremaduraempresarial.es la información relativa a la promoción empresarial que se considere relevante en un plazo máximo de 48 horas laborables.
5. Realizar acciones de promoción del espíritu emprendedor en Extremadura.	5.1 Nos comprometemos a realizar al año al menos cinco acciones de promoción del espíritu emprendedor.
6. Promover la competitividad de las empresas extremeñas mediante el fomento de la innovación en todos sus términos, cooperación, la calidad, el diseño y la excelencia empresarial, a través de diferentes instrumentos: líneas de ayudas, acciones formativas, de difusión y convocatorias de premios.	6.1 Nos comprometemos a llevar a cabo al menos una acción formativa al año relacionada con los principios de la Excelencia Empresarial.
	6.2 Nos comprometemos a convocar cada dos años el Premio a la Excelencia Empresarial en Extremadura.
	6.3 Nos comprometemos a llevar a cabo al año al menos un programa de apoyo a la financiación de la competitividad, siempre que las disponibilidades presupuestarias lo permitan.
7. Prestar información, orientación, asesoramiento y ayuda en la tramitación para la obtención y registro de títulos de Propiedad Industrial ante la Oficina Española de Patentes y Marcas mediante nuestro Centro Regional de Información en Propiedad Industrial.	7.1 Nos comprometemos a atender las consultas efectuadas de forma presencial, telefónica, correo electrónico y on-line respondiendo al interesado en el plazo máximo de 24 horas laborables.
	7.2 Nos comprometemos a dar cita a los interesados en un plazo máximo de 24 horas laborables sujeto a la disponibilidad del Servicio .
	7.3 Nos comprometemos a realizar aquellos trámites que dependan directamente del Servicio en un plazo máximo de 24 horas laborables.

4.2. Indicadores de Calidad.

- Número de centros de atención integral al emprendedor y empresario constituidos.
- Tiempo de realización de los trámites jurídicos de constitución de una empresa.
- Tiempo que transcurre hasta que se asigna un tutor personalizado a cada proyecto empresarial.
- Tiempo medio de finalización de un Plan de Negocio.
- Número de acciones formativas realizadas anualmente en el ámbito de la creación de empresas.
- Número de convocatorias anuales de un Premio a la Mejor Idea de Negocio.
- Número de acciones formativas realizadas anualmente en materia de consolidación de las empresas.

- Número de campañas de comunicación realizadas al año para hacer llegar al conjunto del tejido empresarial información sobre las diferentes líneas de subvenciones y los programas de apoyo empresarial.
- Número de jornadas de difusión realizadas al año para hacer llegar al conjunto del tejido empresarial información sobre las diferentes líneas de subvenciones y los programas de apoyo empresarial.
- Tiempo de resolución de consultas efectuadas a través de la página web www.extremaduraempresarial.es.
- Tiempo de actualización en la página web www.extremaduraempresarial.es la información relativa a la promoción empresarial que se considere relevante.
- Número de acciones de promoción del espíritu emprendedor realizadas al año.
- Número de acciones formativas relacionadas con los principios de la Excelencia Empresarial realizadas al año.
- Plazo de convocatoria del Premio a la Excelencia Empresarial en Extremadura.
- Número de programas de apoyo a la financiación de la competitividad llevados a cabo.
- Tiempo de atención de consultas efectuadas de manera presencial, telefónica, correo electrónico y on-line.
- Plazo para citar a los interesados.
- Tiempo de realización de trámites que dependan del Servicio.

5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

5.1. Derechos de los usuarios.

En principio, los derechos del ciudadano frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos en la Constitución Española, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

De cualquier forma la Comunidad Autónoma de Extremadura dentro del "Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura" y en desarrollo de su Eje II que lleva por título "Técnicas de Calidad Aplicadas a la Administración"; ha elaborado la "Carta de Derechos del Ciudadano".

Dicha Carta se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano, se regulan las Cartas de Servicios, y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La Carta de Derechos del Ciudadano se concibe como el instrumento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la administración regional.

La Carta de Derechos de los ciudadanos es mucho más que un catálogo de pronunciamientos cargados de buenas intenciones; con ella, se convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la administración regional, acercando ésta a los problemas de aquellos y convirtiendo a los ciudadanos en su referente de actuación.

Esto es, se trata de algo más que una mera declaración de principios, puesto que constituye un auténtico mandato o compromiso para la Administración que, al recoger en un documento, de forma clara y exhaustiva, el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con la Administración autonómica, se está facilitando, en última instancia, su ejercicio.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos constituye un instrumento más de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, con el que la Junta de Extremadura quiere impregnar la interrelación ciudadano-Administración de una nueva cultura y valores comunes que, con la ayuda de los avances tecnológicos, contribuyan al progreso social.

A título de mera síntesis los derechos recogidos, sin perjuicio de sus manifestaciones más concretas, son los siguientes:

- I. Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.
- II. Derecho a recibir una atención adecuada.
- III. Derecho a obtener información.
- IV. Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.
- V. Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
- VI. Derecho a participar activamente en los servicios públicos.

5.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con el Servicio de Promoción Empresarial a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

6. QUEJAS Y SUGERENCIAS

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano (DOE n.º 71, de 20 de junio).



Las Quejas y Sugerencias son presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representen destinataria del servicio prestado; y para ello, podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o sugerencias, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

- Portal del ciudadano: <http://sede.juntaex.es>
- Buzón de correo electrónico: quejas@pr.juntaex.es

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la queja o sugerencia planteada, en los escritos deberán indicarse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.

