



CARTA DE SERVICIOS



“Desde el Ayuntamiento de Mérida,
trabajamos para satisfacer las necesidades de
nuestros ciudadanos y ciudadanas”



CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACIÓN DE PROMOCIÓN INDUSTRIAL Y COMERCIO DEL AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA.

1.- INTRODUCCIÓN.-

Los Gobiernos Locales han contribuido, con imaginación y tenacidad a consolidar en sus ciudades y pueblos un amplio panel de servicios básicos y, dada la cercanía que le une a su administrados, juega una labor primordial en el desarrollo e impulso de la vida ciudadana. Con el fin de conseguir unos resultados adecuados y encaminados a potenciar la satisfacción de la ciudadanía, los ayuntamientos deben asumir el compromiso de mejorar la calidad de los servicios públicos que prestan. Una de las herramientas que facilita este fin es la implantación del sistema de Cartas de Servicios.

Con la finalidad de mejorar la eficacia y eficiencia en su gestión municipal, la Delegación de Promoción Industrial y Comercio del Ayuntamiento de Mérida emprende el camino hacia un sistema de calidad de mejora continua, mediante la implantación de un sistema de evaluación de calidad de los centros y servicios que se prestan a la ciudadanía emeritense.

Dentro de este marco se sitúa la Carta de Servicios de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio como un instrumento para informar a la ciudadanía sobre los compromisos que asume y los servicios que presta, así como para evaluar la calidad de su gestión mediante el establecimiento de indicadores de gestión y estándares de calidad.

La definición de este compromiso va a suponer el conocimiento de las necesidades de los usuarios y las usuarias de la Delegación y la búsqueda de su satisfacción.

Las Cartas de Servicios nacen así con la vocación de constituirse como instrumentos idóneos para fomentar la mejora continua de los servicios públicos, así como para explicitar los niveles o estándares de calidad que la ciudadanía puede esperar en la prestación de los servicios.

A través de esta carta servicio, la Delegación de Promoción Industrial y Comercio se propone la creación de un escenario de actuaciones articulado en base a cinco grandes líneas estratégicas a seguir:



1. Dar prioridad a las necesidades de la ciudadanía en la Administración Pública.
2. Trabajar por la implantación de una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.
3. Posibilitar que la ciudadanía participe y opine sobre el funcionamiento de los servicios municipales.
4. Ofrecer servicios de calidad, eficaces y eficientes, orientando los resultados y la evaluación de los mismos hacia la satisfacción de los ciudadanos.
5. Trabajar por la mejora continua de la administración municipal.

El Ayuntamiento de Mérida, en su responsabilidad por mejorar continuamente la Calidad de sus servicios, pone a disposición de los ciudadanos la presente Carta de Servicios del Área de Promoción Industrial y Comercio, cuya implantación supone un impulso modernizador en la gestión municipal, asumiendo el compromiso de informar a la ciudadanía y comprometerse con ella, en aras de la mejora de los servicios ofrecidos.

Se trata en suma, de dar a conocer a los vecinos y vecinas de nuestra ciudad las actividades que se realizan en este departamento municipal, proporcionando información actualizada del mismo y de sus compromisos de calidad, con el objetivo de canalizar adecuadamente las demandas de los emeritenses y agilizar la capacidad de respuesta de la administración municipal a sus problemas.

2.- PRINCIPIOS DE BUENAS PRÁCTICAS

El personal de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio observará en sus relaciones con los ciudadanos las pautas de comportamiento y actuación que aquí se reflejan y que constituyen los principios para poder ofrecer un servicio público de calidad:

- **Legalidad.** Las actuaciones de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio irán encaminadas al servicio de interés general con sometimiento a la Ley.



- **No discriminación.** Las actuaciones de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio respetarán los principios de igualdad de trato y no discriminación por cualquier circunstancia o condición.
- **Imparcialidad.** El personal de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio, se abstendrá de intervenir en aquellos asuntos en los que pudieran estar afectados sus propios intereses, guiándose sólo por los intereses generales de servicio público.
- **Confidencialidad.** El personal de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio guardará la oportuna reserva en relación a hechos e informaciones procedentes de sus usuarios en el ejercicio de su labor.
- **Identificación.** Los ciudadanos tienen derecho a conocer la identidad del personal con el que se relaciona y a tal fin, en las comunicaciones a que diera lugar, se identificará con el nombre de la institución, el suyo propio y cargo.
- **Cortesía.** El personal de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio está obligado a tratar con deferencia y respeto a los usuarios de sus servicios.
- **Atención.** Los ciudadanos y las ciudadanas tienen derecho a ser atendidos de forma presencial, acudiendo directamente a sus dependencias, y por los medios telefónicos, escritos o telemáticos que se establezcan. En el caso de que no se pudiera dar esa atención inmediata, se informará del procedimiento existente y el posible tiempo de espera.

3.- DATOS IDENTIFICATIVOS

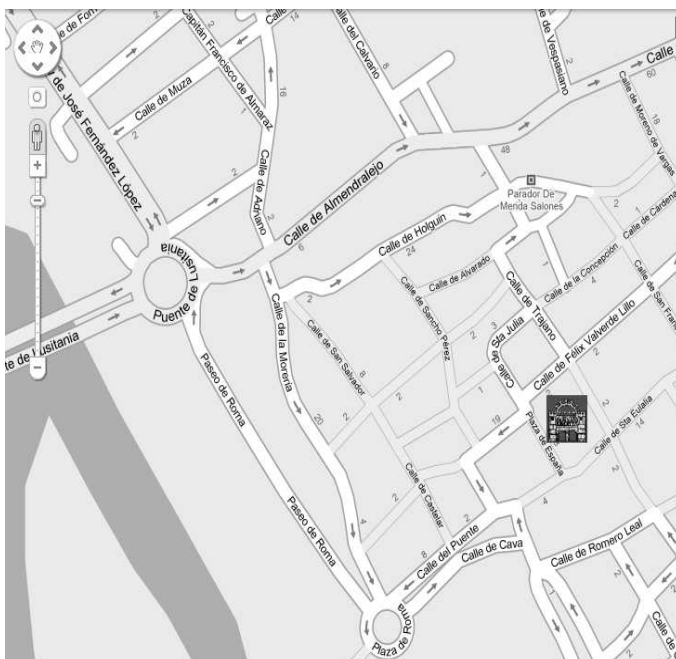
La Delegación de Industria y Comercio es una unidad administrativa del Ayuntamiento de Mérida.

Dirección:	Ayuntamiento de Mérida (Tercera Planta) Plaza de España, nº 1, 06800 – Mérida
Tfno.:	924380176
Fax:	924380148
Email:	industriaycomercio@merida.es
Página web:	http://www.merida.es



Horario de Atención:

de lunes a viernes, de 9:00 horas a 14:00 horas.



4.- MISIÓN

La Delegación de Industria y Comercio del Ayuntamiento de Mérida tiene como misión organizar, impulsar y coordinar todos los servicios públicos en materia de industria y comercio que sean competencia del consistorio emeritense, configurándose así como una herramienta ágil y flexible, que busca movilizar los recursos internos y externos, humanos y financieros y coordinar todos los esfuerzos necesarios para potenciar el desarrollo y el crecimiento socio-económico y la generación de empleo en Mérida. En el desarrollo de todas y cada una de las acciones que se desarrollan dentro de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio, la misma cuenta con un órgano administrativo, fruto de la colaboración con el Servicio Extremeño Público de Empleo (SEXPE), como es la Agencia de Empleo y Desarrollo Local que asesora y apoya todas las actividades y actuaciones desarrolladas.



5.- FUNCIONES.

El Área de Promoción Industrial y Comercio ofrece así, a todos los ciudadanos y ciudadanas de Mérida, información, apoyo, orientación y asesoramiento sobre temas relacionados con el desarrollo económico de la ciudad, así como la realización de las gestiones y tramitaciones que fueran necesarias. Con carácter general presta las siguientes funciones:

- Impulsar y fomentar las políticas activas de empleo, dinamizando el tejido empresarial emeritense, diversificando los sectores productivos y apostando, de forma decidida, por el desarrollo integral de la localidad.
- Ofrecer el apoyo, el asesoramiento y la gestión necesarios para que los emprendedores pongan en marcha nuevos negocios y favorecer la consolidación de las empresas locales, a través de acciones que mejoren la competitividad e innovación de las mismas, estimulándolas para que generen empleo de calidad.
- Favorecer la instalación de nuevas empresas en nuestra ciudad, fomentando el surgimiento de nuevas iniciativas empresariales
- Impulsar la creación, promoción y desarrollo de suelo industrial, así como el equipamiento e infraestructuras de apoyo necesarios para la creación de actividades empresariales, mejorando y posibilitando la expansión o crecimiento ordenado de las empresas industriales que necesitan ampliar su espacio productivo.
- Reforzar el apoyo, planificación, dinamización y modernización del tejido comercial y turístico de la ciudad.
- Trabajar conjuntamente con los principales agentes económicos y sociales de nuestra localidad desde el consenso e imprimiendo a todas las actividades un alto nivel de compromiso.

6.- SERVICIOS A LA CIUDADANÍA.-

1.- Comunicar, informar y asesorar a las empresas y personas emprendedoras de Mérida acerca de las subvenciones destinadas al fomento del empleo, a la creación



de iniciativas empresariales y a la mejora de la competitividad de las empresas existentes. Igualmente, facilitarán el acceso a dichas subvenciones prestando su apoyo en la gestión y tramitación de las mismas.

2.- Colaborar en la difusión y utilización de servicios y desarrollos tecnológicos que tengan que ver con cuestiones de empleo, formación y desarrollo local.

3.- Promover y fomentar un mayor grado de cualificación de los empresarios, emprendedores y trabajadores en general, entendiendo que la formación de los recursos humanos, constituye un importante factor para el desarrollo socioeconómico emeritense. Para ello, la Delegación de Industria y Comercio,

4.- Apoyar en la implementación de programas de orientación e información profesional, dirigidos a asesorar sobre las oportunidades de acceso al empleo y sobre las ofertas de formación, con el fin de facilitar la inserción y reinserción laboral de las personas que demandan empleo, en especial de las participantes en políticas activas de empleo. Asimismo, se trabajará en la captación de ofertas de empleo, identificando las necesidades de personal de las empresas a corto y medio plazo y proponiendo acciones de mejora de la empleabilidad de la población desempleada de la ciudad de Mérida.

5.- Colaborar con los agentes económicos y sociales de la localidad que trabajan en la ciudad, intercambiando experiencias y conocimientos, así como desarrollando actividades y proyectos conjuntos.

6.- Promover la participación e implicación de los agentes sociales y económicos, institucionales y de la ciudadanía en el desarrollo socioeconómico del territorio.

7.- Fomentar la cultura y espíritu emprendedores.

8.- Explorar los recursos ociosos o infrautilizados, de proyectos empresariales de promoción económica e iniciativas innovadoras en la generación de empleo en el ámbito local, identificando nuevas actividades económicas y posibles emprendedores y emprendedoras.

9.- Difundir y estimular las potenciales oportunidades de creación de actividad entre personas desempleadas, promotoras y emprendedoras, así como instituciones colaboradoras.



10.- Acompañar técnicamente en la iniciación de proyectos empresariales, para su consolidación en empresas generadoras de nuevos empleos, asesorando e informando sobre la viabilidad técnica, económica y financiera y, en general, sobre los planes de lanzamiento de las empresas.

11.- Apoyar a promotores y promotoras de empresas, una vez constituidas éstas, acompañando técnicamente a los mismos y las mismas durante las primeras etapas de funcionamiento.

12.- Planificación de actuaciones para el pequeño comercio para impulsar su competitividad y desarrollar aquellas actuaciones que favorezcan la oferta comercial en nuestro municipio..

13.- Diseñar, elaborar y ejecutar proyectos de desarrollo local.

14.- Cualesquiera otras que contribuyan a garantizar la misión principal enunciada en el apartado 3 de esta carta de servicios.

7.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS.-

A través de la presente Carta de Servicios, nuestra intención reside en alcanzar cotas de calidad total, excelencia, eficacia y eficiencia en el servicio a la ciudadanía de Mérida, de modo y manera que se obtengan las mayores cotas de satisfacción por parte de las personas usuarias de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio.

Para alcanzar el objetivo de calidad deberemos trabajar bajo las siguientes premisas:

1.-. Información y asesoramiento a las personas usuarias de nuestra delegación acerca de las subvenciones, gestiones, trámites y servicios referidas a temas de formación, empleo, autoempleo, creación de empresas, y, en general, con todos los servicios anteriormente enunciados, en el plazo máximo de 72 horas desde que se produzca la solicitud.

2.-. Tramitación de ayudas y subvenciones en el plazo de cinco días desde la recepción de la documentación completa y necesaria.

3.-. Asesoramiento individualizado en materia de creación de empresas, puesta en marcha y durante los primeros meses de actividad de aquellas personas



emprendedoras que participen de nuestros servicios. Desde que las personas usuarias de los diferentes servicios soliciten el asesoramiento del personal técnico de la Delegación, no podrán transcurrir más de 72 horas hasta su recepción en las oficinas de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio.

4.- Tramitar y responder a las consultas de los ciudadanos recibidas por internet, correo electrónico o normalizado, en materia de comercio e industria, en el plazo máximo de 72 horas

5.- Los períodos de respuesta explicitados en los anteriores compromisos se realizarán en el tiempo determinado, siempre que no sea posible la inmediatez en la realización de la misma.

6.- Facilitar los impresos y procedimientos propios de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio en soporte digital mediante nuestra web.

7.- Evaluación permanente. Se justificara el incumplimiento de cualquiera de los compromisos adoptados.

8.- MEDIDAS FACILITADORAS DE LOS SERVICIOS.-

En el Ayuntamiento de Mérida existen aspectos facilitadores de la atención al público, los cuales se cifran en unas reglas de atención y un compromiso ético de actuación de los empleados públicos de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio.

a) Reglas de atención al público. En cada una de las modalidades de información los informadores se guiarán por las siguientes reglas de actuación con los ciudadanos:

- Se identificarán adecuadamente
- Escucharán activamente al público
- Utilizarán un lenguaje comprensible
- Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible
- Preguntarán al cliente si ha obtenido lo que deseaba
- Le despedirán con amabilidad

b) Compromiso ético de actuación de los informadores. El personal que presta servicios en la Delegación de Promoción Industrial y Comercio asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la



transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

9.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Las personas usuarias de los servicios que se prestan en la Delegación de Promoción Industrial y Comercio podrán colaborar en la prestación de los mismos a través de los siguientes medios:

- 1.-. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen (Anexo II – Cuestionario de evaluación de la satisfacción).
- 2.- Mediante escritos de comunicación electrónica o convencional que dirijan a la Delegación de Promoción Industrial y Comercio.
- 3.-. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- 4.- Mediante la participación en distintos foros.
- 5.- A través de los órganos consultivos de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio del Ayuntamiento de Mérida con representación de los distintos agentes sociales del municipio.

10.- INDICADORES BÁSICOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes reseñados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados:

- N° acciones de formación empresarial.



- Nº de ofertas recibidas y nº de contrataciones realizadas anualmente por la Bolsa de Empleo.
- Nº de emprendedores y empresas atendidos en los servicios de información empresarial.
- Nº de empresas creadas
- Nº de Trabajos y Elaboración de Proyectos de Negocio (Planes de Negocio y Planes de Viabilidad)
- Nº de Expedientes de subvenciones solicitadas para las personas usuarias.
- Nº de Actuaciones en materia de Elaboración de Informes, Guías y Herramientas.
- Nº de convenios de colaboración firmados por el Ayuntamiento de Mérida con otras entidades, en cuestiones dependientes de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio.
- Nº de actuaciones relativas a la celebración de eventos de dinamización comercial e industrial.
- Número de envíos de información y publicidad.
- Nº de consultas recibidas a través de la web www.merida.es
- Nº de quejas y sugerencias recibidas.
- Resultados de los cuestionarios de satisfacción dirigidos a nuestros usuarios
- Resultados de los cuestionarios de satisfacción dirigidos a los trabajadores de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio del Ayuntamiento de Mérida.

11.- DERECHO CONCRETO DE LAS PERSONAS USUARIAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

Los derechos de la ciudadanía 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.

Así mismo, 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 y constituye una herramienta 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.

12.- RESPONSABLE DE LA CARTA.-

La Delegación de Promoción Industrial y Comercio del Ayuntamiento de Mérida, será responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta, correspondiéndole desarrollar las actuaciones y medidas necesarias para la efectividad de la misma.