



Dónde Estamos

Dirección:

Ayuntamiento de Mérida (Tercera Planta)
Plaza de España, nº 1, 06800 – Mérida

Teléfono:

924380176

Fax:

924380148

Email:

industriaycomercio@merida.es

Página web:

<http://www.merida.es>

Qué es una Carta de Servicios

Se trata de un documento a través del cual, un área o departamento del Ayuntamiento de Mérida informa a la ciudadanía emeritense sobre:

- Los servicios que presta y la forma de prestarlos.
- Los compromisos de calidad que asume para proporcionar un mejor servicio.

En cuanto a los objetivos, desde el Ayuntamiento, buscamos:

- 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 los ciudadanos opinen y participen sobre el funcionamiento de los servicios municipales.
- 4.- Ofrecer servicios de calidad, eficaces y eficientes, orientados a la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas emeritenses.
- 5.- Trabajar por la mejora continua que se ofrecen desde el Ayuntamiento.

Tu opinión nos interesa

Pueden contactar con nosotros a través de los siguientes medios:

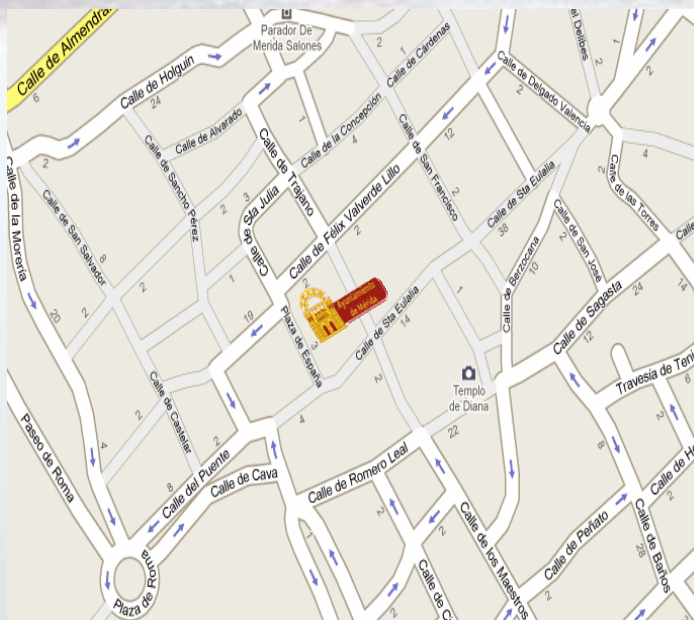
- A través de la página web del ayuntamiento:
<http://www.merida.es>
- Atención personalizada por teléfono o presencialmente en nuestras oficinas.
- A través de correo electrónico (Vea la sección "Dónde estamos")

Promoción Industrial y Comercio



Carta de Servicios

Cómo llegar



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, 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 socioeconómico y la generación de empleo en Mérida .

Servicios

Entre los principales servicios de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio, destacan los siguientes:

- 1.- Servicios de Información, asesoramiento, gestión y tramitación de subvenciones a empresas y emprendedores, sobre todo aquéllas destinadas a la creación de empleo estable, a la creación de nuevas iniciativas empresariales y a la mejora de la competitividad de las empresas existentes.
- 2.- Acompañar a emprendedores en la iniciación de proyectos empresariales, para su consolidación en empresas generadoras de nuevos empleos, asesorando, orientando e informando sobre la viabilidad técnica, económica y financiera (Realización de Planes de Empresa y Planes de Viabilidad).
- 3.- Apoyar a los promotores de nuevas empresas, una vez constituidas éstas, acompañando técnicamente a los mismos durante las primeras etapas de funcionamiento.
- 4.- Promover y fomentar un mayor grado de formación de los empresarios, emprendedores y trabajadores en general, ya que entendemos que la formación de los recursos humanos, constituye un importante factor para el desarrollo socioeconómico

mico emeritense.

- 5.- Planificar actuaciones para el pequeño comercio para impulsar su competitividad y desarrollar aquellas actividades que favorezcan la oferta comercial en nuestro municipio.
- 6.- Favorecer la creación de suelo industrial a empresarios y emprendedores.
- 7.- Colaborar con todos los agentes económicos y sociales de la localidad que trabajan en la ciudad, intercambiando experiencias y conocimientos, así como desarrollando actividades y proyectos conjuntos.
- 8.- Cualesquiera otras que contribuyan a garantizar la misión principal enunciada en el apartado 1 de esta carta de servicios.

Compromisos de Calidad

Para alcanzar el objetivo de calidad total 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 propios de la Delegación 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 se solicite el asesoramiento no podrán transcurrir más de 72 horas hasta su recepción en 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 dentro de las competencias de la Delegación de Promoción Industrial y Comercio, 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.

Compromisos Éticos

El personal de 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, 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.

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