

" Orientación al Asociacionismo Empresarial.

Orientación y Fomento del Espíritu Emprendedor:

" Fomento de la cultura empresarial.

" Cursos de Formación al autoempleo.

" Jornadas para el fomento del espíritu emprendedor.

" Integración de mujeres y jóvenes en el mercado laboral.

" Orientar en materia de autoempleo.

Fomento de la Actividad Artesana:

" Registro de Artesanía.

" Inscripción en el Registro. Carnet de Artesano.

" Gestionar las ayudas al sector artesano

Modalidad de prestación del Servicio

El servicio se presta:

" Presencial: En las dependencias de la Consejería de Economía y Hacienda.

" Telefónica: En algunos casos es el primer contacto con el emprendedor, y siempre es fundamental para el seguimiento que realizamos.

" Por correo electrónico aedl@melilla.es : Siendo lo habitual seguir el asesoramiento de manera presencial.

Plazos

" Asesoramiento Presencial: Cita previa, en el momento de la solicitud por vía telefónica o presencial, teniendo lugar la entrevista en un plazo medio de 10 días.

El tiempo dedicado a cada uno de los usuarios depende del grado de implicación de cada uno de ellos y de la complejidad y grado de elaboración de cada proyecto.

" Información telefónica: Inmediata.

" Información correo electrónico: Máximo 5 días.

Compromisos

Genéricos

1. Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.

2. Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

3. Voluntad de Servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

4. Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

5. Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

6. Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

1. Mantenimiento del Punto de Asesoramiento al Emprendedor (PAE).

2. Que el nivel medio de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local será igual o superior a 3,25 sobre

5.

3. Que el valor medio de satisfacción/ cortesía sea igual o superior a 3,25 sobre 5.

4. Que el valor medio de satisfacción/ efectividad sea igual o superior a 3,25 sobre 5.

5. Asesoramiento a la creación de empresas: 90 itinerarios anuales.

6. Proyectos de nueva creación: Plan de empresa, viabilidad económica del proyecto ayudas a la financiación.

3 anuales.

7. Jornada de puertas abiertas para emprendedores y empresarios sobre emprendimiento: 1 anual.

8. Proyectos de autoempleo en centros de formación: 1 anual

9. Proyectos de integración de la mujer y la juventud en el mundo laboral: 1 anual.

Indicadores

1. Núm. de tramitaciones telemáticas a través del Punto de Asesoramiento al Emprendedor (PAE).

2. Nivel medio de calidad de la AEDL obtenido en la encuesta anual de satisfacción.

3. Nivel medio de satisfacción en relación con la cortesía del personal de la AEDL.

4. Nivel medio de satisfacción en relación con la efectividad del servicio de la AEDL/ Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de la cita y la entrevista personal.