CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

AEDL MELILLA
Programa de Agentes de Empleo y Desarrollo Local

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL · SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL

AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

CARTA DE SERVICIOS

Presentación.

Desde la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento de la Ciudad Autónoma de Melilla se estudian y adoptan medidas dirigidas a impulsar el desarrollo socioeconómico de la ciudad y el fomento del empleo.

La Consejería tiene como misión colaborar en la promoción e implantación de las políticas activas de empleo relacionadas con la creación de la actividad empresarial, así como difundir y estimular potenciales oportunidades de creación de actividad entre emprendedores.

A través de la **Agencia de Empleo y Desarrollo Local (AEDL)** Local - Cofinanciada por la Ciudad Autónoma de Melilla y el Servicio Público de Empleo Estatal se coordinan e impulsan actuaciones en materia de autoempleo y se fomentan iniciativas emprendedoras.

Con la Carta de Servicios se pretende hacer aún más visible este servicio, facilitar el conocimiento por parte de la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio.

Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

La Agencia de Empleo y Desarrollo Local es un servicio público adscrito a la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento (Dirección General de Turismo y Activación Económica)

La Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento, establece los mecanismos de apoyo para la incentivación de inversiones empresariales generadoras de empleo, mediante el establecimiento de prioridades y preferencias en los sectores económicos susceptibles de apoyo y la regulación de dichas políticas a través de los correspondientes reglamentos de ejecución de los objetivos básicos fijados.

Conforme al Acuerdo del Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023) la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento tiene por objeto estudiar y adoptar medidas dirigidas a impulsar el desarrollo socioeconómico de la ciudad y el fomento del empleo; así como la Coordinación y colaboración con la Administración General del Estado en programas de políticas activas en materia de empleo realizadas por éste en el territorio de la Ciudad Autónoma de Melilla.

En materia de Artesanía ejercita las competencias previstas en el Real Decreto 334/96, de 23 de febrero de Traspasos de competencias, así como las previstas en el "Reglamento sobre la Regulación de la Actividad Artesana en la Ciudad Autónoma de Melilla", publicado en el BOME núm. 3996, de 4 de julio de 2003, en el desarrollo de lo dispuesto en el artículo 21.1.12º de Estatuto de Autonomía de Melilla.

Definición- Misión

El Programa de Empleo y Desarrollo ofrece un servicio público y gratuito de apoyo personalizado para la creación de empresas e iniciativas de autoempleo y seguimiento de proyectos empresariales, orientando y fomentando el espíritu emprendedor.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Constitución Española artículos 40 y 131.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local. (BOE núm. 80, de 03 de abril).
- Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por el Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril. (BOE de 22 de abril de 1986).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla. (BOE núm. 62, de 14 de marzo).
- Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de fecha 27 de enero de 2017. (BOME Extraordinario núm. 2 de 30 de enero de 2017)
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica

- Orden de 11 de mayo de 2006, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones al Programa de Agentes de Empleo y Desarrollo Local. (BOE núm. 4296, de 19 de mayo)
- Orden TAS/360/2008, de 6 de febrero, por la que se modifica la Orden de 15 de julio de 1999, por la que se establecen las bases de concesión de subvenciones públicas para el fomento del desarrollo local e impulso de los proyectos y empresas calificadas como I + E.
- Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo (BOE-A-202-5365, de 1 de marzo).
- Ley 3/2012, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral. (BOE núm. 162 de 7 de julio).
- Real Decreto-ley 4/2013, de 22 de febrero de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo, que desarrolla parcialmente la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven 2013/2016. (BOE num. 164, de 10 de julio).
- Ley 11/2013, de 26 de Julio, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo. (BOE num.179, de 27 de julio).
- Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores.
- Reglamento sobre la Regulación de la Actividad Artesana en la Ciudad Autónoma de Melilla, publicado en el B.O.M.E. núm. 3996, de 4 de julio de 2003.

Derechos de los Ciudadanos

Los establecidos en la Carta de los Derechos del ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4618, de 19 de junio de 2009) y cualquier otro establecido en la Constitución y en las Leyes.

Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias.**
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (http://www.melilla.es): es necesario **certificado digital.**

Si desea una respuesta personal a su queja o sugerencia deberá indicar nombre, apellidos, DNI y dirección completa.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012)

Accesibilidad y disponibilidad a la Agencia de Empleo y Desarrollo Local

Programa de Empleo y Desarrollo Local (Centro de Apoyo Empresarial)

Dirección: Avda. Duquesa de la Victoria nº 21 (Antiguo Hospital Cruz Roja)

52004 Melilla.

Teléfono: 952 97 62 41 / 952 97 61 56 Fax: 952 97 62 42

aedl@melilla.es

www.aedlmelilla.es

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas.

Servicios Prestados

Los Servicios que se prestan desde el Programa de Empleo y Desarrollo Local, así como las actividades que se realizan son las siguientes:

Asesoramiento Empresarial:

- Asesoramiento previo a la creación de empresa.
- Realización del plan de empresa adecuado para la solicitud de ayuda y/o financiación.
- Realización de la viabilidad económico-financiera de proyectos empresariales.
- Preparación del itinerario de tramitación adecuado conforme a la forma jurídica a adoptar por el empresario/a.

- Tramitación para la constitución de empresas mediante el sistema de tramitación telemática desarrollado por la Dirección General de Industria y de la PYME, utilizando el Documento Único Electrónico (DUE). Punto de Asesoramiento al Emprendedor (PAE).
- Asesoramiento en la solicitud de ayudas, subvenciones para la creación y ampliación de empresas y en la justificación de las mismas.
- Asesoramiento en fuentes de financiación.
- Seguimiento y supervisión técnica durante las primeras etapas de funcionamiento de nuevas empresas.
- 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, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento.
- 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.
5. Núm. de alta de usuarios atendidos/ Número de itinerarios anuales.
6. Núm. de planes de empresa realizados/ Núm. de viabilidades económico-financieras realizadas/ Núm. de altas en el IAE.
7. Núm. de campañas publicitarias/ Núm. de eventos.
8. Núm. de sesiones grupales de motivación al autoempleo.
9. Núm. de proyectos de integración de la mujer y la juventud en el mundo laboral.

Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

C/ Pablo Vallesca Nº 1, 2ª planta.

Horario: 9:00 a 13:00 h.

Teléfono: 952 97 61 59

Fax: 952 97 62 42

Url: www.aedlmelilla.es

Correo electrónico: aedl@melilla.es

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento.

Dirección General de Turismo y Activación Económica.

Coordinación Programa de Empleo y Desarrollo Local