

CARTA DE SERVICIOS

AGENCIA DE DESARROLLO
OARSOALDEA

2022



ERRENTERIA
UDALA



Lezoko Unibertsitateko Udala



Oarsoaldea
gerra erortzen erabazten duzue



OIARTZUNGO
UDALA



PASIAKO UDALA

ÍNDICE

Introducción	1
Nuestra Agencia	2
Objetivo	2
Servicios Prestados	3 - 11
Compromisos de Calidad	12 - 23
Derechos de las personas Usuaris	24
Obligaciones de las personas usuarias	25
Avisos, Quejas y Sugerencias	
Normativa	26-31
Horarios, medios y lugares de atención	32
Compromiso de Revisión de la Carta	33

INTRODUCCIÓN

Mediante la **CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE DESARROLLO OARSOALDEA** queremos informar a las personas usuarias de los servicios que ofrecemos, de los compromisos de calidad y de sus derechos y obligaciones.

Con la publicación de esta Carta de Servicios, la Agencia de Desarrollo de Oarsoaldea reafirma su determinación en cuanto a la calidad de los servicios que presta, la información que proporciona a las personas usuarias, la transparencia en la gestión, la participación de los usuarios en esta mejora y el **compromiso de mejorar día a día.**



Dónde estamos

Edificio de oficinas de Mamut, 2. 2ª planta. 20180 Oiartzun

943 494 129

oarsoaldea@oarsoaldea.eus

www.oarsoaldea.eus

Jarrai gaitzazu sareetan!

 [@Oarsoaldea](https://twitter.com/Oarsoaldea)

 [Oarsoaldea Garapen Agentzia](https://www.facebook.com/OarsoaldeaGarapenAgentzia)

 [Oarsoaldea Garapen Agentzia](https://www.linkedin.com/company/OarsoaldeaGarapenAgentzia)

 [oarsoaldea_garapen_agentzia](https://www.instagram.com/oarsoaldea_garapen_agentzia)

NUESTRA AGENCIA

Oarsoaldea, la Agencia de Desarrollo Comarcal de los ayuntamientos de Errenteria, Lezo, Oiartzun y Pasaia, creada en 1993 para promover el desarrollo sostenible de la comarca.

Hoy es un referente local en servicios a personas desempleadas, emprendedoras, empresas, ciudadanía y visitantes.

Creamos y promovemos proyectos que generen transformación del territorio, orientados a la creación de empleo de calidad y al desarrollo sostenible.

Nos conocen como organizaciones transformadoras por nuestras propuestas y modelos de gestión. **La cercanía, la colaboración, el compromiso y la garantía de calidad son nuestros símbolos.**

OBJETIVOS

El **objetivo general** de los servicios ofrecidos por la Agencia de Desarrollo OARSOALDEA es **ofrecer un único punto de información y relaciones administrativas con la ciudadanía y las empresas** y permite los siguientes beneficios:

- Dar un trato **más personalizado y profesional** al usuario.
- Responder a las demandas de los usuarios con una **visión más global**.
- **Unificar en un único servicio** la información y trámites de los diferentes ámbitos municipales.
- Ajustar al máximo los **horarios de atención** a las **necesidades de la ciudadanía**.
- **Ofrecer una atención variada:** Atención presencial, telefónica y telemática.
- Facilitar **cita con los técnicos** (para aquellos usuarios que soliciten la asistencia de un experto para consultas más específicas).
- Facilitar la gestión de avisos y la respuesta a **quejas/reclamaciones/sugerencias**.



SERVICIOS PRESTADOS

Servicio de Empleo a Personas

Nuestro objetivo es ayudar a las personas desempleadas. A través de medidas de acompañamiento y recursos específicos de empleo adaptados, así como apoyar a nuestras empresas en la selección de las personas que mejor se adapten a sus necesidades de personal para que sean capaces de generar riqueza y empleo.



Conoce más sobre
nuestros SERVICIOS



Impactos

1778

Personas atendidas en el proceso de búsqueda de empleo

607

Personas participantes en programas de empleo

327

puestos gestionados

120

empresas visitadas

71,5%

puestos cubiertos

120

Personas derivadas de los servicios sociales

66

sContratos públicos promovidos

72

Contratos privados subvencionados

Indicador

Grado de satisfacción con el servicio de empleo recogido en las encuestas. Objetivo: 90-100%

Compromisos

Atender a la persona usuaria de forma amena y profesional, aportando información clara y detallada (cursos, ofertas de empleo, etc.).

SERVICIOS PRESTADOS

Estrategia de Desarrollo Económico y Territorial

Para afrontar los retos, trabajamos en la movilización y dinamización del tejido empresarial de la comarca, al tiempo que proyectamos Oarsoaldea como un entorno de oportunidades. Nuestro trabajo es ayudar a afrontar los retos de la transición digital, ecológica y demográfica, y fomentar la mejora y competitividad de nuestras empresas e impulsar el emprendimiento en sectores considerados estratégicos en nuestro territorio.



**Conoce más sobre
nuestros SERVICIOS**



Impactos

59

Nº de acciones de
dinamización

656

Número de
participantes
en estas acciones de
dinamización

208

Empresas participantes en proyectos

11

proyectos gestionados

Compromisos

Ofrecer un servicio personalizado y adaptado a cada caso y situación. Definiendo la que mejor se adapte a las necesidades de las empresas.

Información clara, detallada y transparente de las subvenciones y apoyo en la tramitación.

Indicador

Grado de satisfacción en las encuestas respecto al servicio y consideración de las propuestas de mejora planteadas por las empresas. Objetivo 90-100%

SERVICIOS PRESTADOS

Estrategia de Desarrollo Económico y Territorial

Emprendizaje

Servicio de apoyo a las personas emprendedoras para la puesta en marcha de su empresa, apoyo y tutela de profesionales, apoyo al desarrollo de planes de viabilidad, información sobre formación en gestión empresarial, información sobre ayudas y subvenciones, apoyo logístico, acciones de dinamización,...

HABIAN! hazitegia (www.habian.eus) y el centro de Nuevas Empresas:

Alquiler de locales para nuevas empresas de servicios, plan de seguimiento individualizado, servicios para empresas residentes: sala de formación, videoconferencia, sala de reuniones.



Conoce más sobre nuestros SERVICIOS



Impactos

115

Emprendedorxs atendidxs

23

planes de viabilidad

21

microempresas creadas

27

empleos creados por las empresas

21

Proyectos de la incubadora Habian!

2

proyectos del Centro de Empresas

Compromisos

Ofrecer un servicio personalizado y adaptado a cada caso y situación. Definiendo y ofreciendo la que mejor se adapte a las necesidades de las personas emprendedoras y empresas. Información clara, detallada y transparente sobre las subvenciones.

Indicador

Grado de satisfacción con el servicio recogido en las encuestas. Objetivo 90-100%

SERVICIOS PRESTADOS

Estrategia de Desarrollo Económico y Territorial

Diagnósticos gratuitos de reactivación económica de tu empresa

Servicio de apoyo a personas autónomas y PYMES de ERRETERIA, LEZO, OIARTZUN y PASAIA para ayudarles a reflexionar sobre su futuro y facilitándoles orientación que les permita hacer frente a los problemas y aprovechar las oportunidades.

Te Queremos ayudar a mantener tu actividad económica y reorientar el futuro de tu negocio.



[Conoce más sobre este servicio](#)

Impactos: Es un servicio nuevo

Digitalizazio-TicketBAI servicio de orientación

Este servicio está dirigido a cualquier empresa de Erreterria, Oiartzun, Lezo y Pasaia, sobre todo al comercio, hostelería y otros servicios que conforman la economía urbana.

Por un lado, se realizará un diagnóstico a la empresa para conocer la situación en torno a la digitalización y el sistema TicketBAI. Este diagnóstico servirá, en la siguiente fase, para ofrecer una hoja de ruta con posibles soluciones de adaptación a la normativa. Asimismo, se prestará apoyo en todo momento a la implantación y otras necesidades (subvenciones, recursos, etc.) que surjan.



[Conoce más sobre este servicio](#)

Impactos: Es un servicio nuevo



SERVICIOS PRESTADOS

Estrategia de Desarrollo Económico y Territorial

BERRABIATU

Transmisión de negocios

Berrabiatu es un programa para facilitar la continuidad de las empresas de Oarsoaldea a través del traspaso del negocio.

Está dirigido a dos tipos de destinatarios:

- A la persona propietaria interesada en la transmisión de su negocio.
- A la persona emprendedora interesada en el relevo de un negocio o a la empresa que quiera ampliar su negocio a través de la adquisición de otro.

El objetivo de Berrabiatu es garantizar la continuidad de las empresas de Oarsoaldea y mejorar su competitividad como clave de la reactivación económica de la comarca. A través de este programa te ofreceremos ayuda de forma personalizada, gratuita y confidencial.



[Conoce más sobre este servicio](#)

Impactos: Es un servicio nuevo



SERVICIOS PRESTADOS

Destino Oarsoaldea

Desde nuestra identidad cultural trabajamos para atraer visitantes a Oarsoaldea y convertirnos en una meta de calidad. Siempre mejorando la competitividad de las empresas locales a través de un turismo sostenible.

Apoyo a empresas del sector turístico

- Gestionar programas de calidad y competitividad.
- Implantar mejoras continuas en sus empresas.
- Información de las subvenciones.
- Suministro de material turístico.
- Apoyando la promoción y venta de sus servicios.

Creación o mejora de productos o servicios turísticos

Oarsoaldea desarrolla proyectos para dar a conocer la comarca como zona turística. Estos proyectos tienen como objetivo mejorar y desarrollar la infraestructura turística.

Damos a conocer la comarca, aquí y fuera

Gestión de oficinas de turismo (atención al visitante, planes de ocio en la comarca, servicio de reservas)

En nuestras oficinas de Turismo encontrarás interesantes propuestas para conocer mejor la comarca de Oarsoaldea o para enseñarla a los tuyos.



[Conoce más sobre este servicio](#)

Impactos

10.425

Número de visitantes en las oficinas de turismo

15

Nº de grupos atendidos a través de la oficina de turismo

26.490

Solicitudes de información en las oficinas de turismo

142 personas reservas grupos

135

Nº de consultas realizadas desde el sector privado

Compromisos

Atender al usuario de forma adecuada, de forma amena y profesional, aportando información clara y detalladamente.

Ofrecer un servicio personalizado y adaptado a cada situación de la empresa. Definiendo y ofreciendo la que mejor se adapte a las necesidades de las empresas.

Indicador

Grado de satisfacción con el servicio recogido en las encuestas. Objetivo 90-100%

SERVICIOS PRESTADOS

Renovación urbana y movilidad

Servicio de Rehabilitación de Viviendas

La Agencia de Desarrollo Oarsoaldea, como Sociedad Urbanística de Rehabilitación de la Comarca de Oarsoaldea (SUR), ofrece un servicio integral de rehabilitación urbana para concienciar a la ciudadanía de las ventajas que supone la rehabilitación de edificios y viviendas y apoyar a las comunidades de vecinos o propietarios o inquilinos que rehabiliten edificios y viviendas. Te apoyamos en todo el proceso y en todas las fases de una obra de rehabilitación (rehabilitación general de la fachada, colocación de envolvente térmica a la fachada, mejora de la accesibilidad tejado, ascensor,...), ya sea de carácter privado o comunitario.



[Conoce más sobre este servicio](#)

Impactos

96

expedientes gestionados

43

Expedientes Zonas ARI

7.445.218,30 euros

Total beneficios inducidos

101,51 euros

Beneficios para cada habitante de la comarca



Oficina de Vivienda de Oiartzun

Alquiler social por ASAP. Es un servicio de información e intermediación para propietarios e inquilinos. Para la comercialización de un alquiler digno en viviendas vacías de Oiartzun. Ofrecer un servicio cómodo para los propietarios e inquilinos: informar sobre las opciones, realizar la gestión, tramitar las ayudas, disponer de un punto de información para la consulta y tramitación, realizar las tramitaciones en Etxebide, etc.

7

Propietarios que han recibido el servicio

43

Inquilinos que han recibido el servicio

Oficina de Energía

Servicio de aclaración de dudas sobre la energía a la ciudadanía; Para consultar consejos para la comprensión de facturas y el ahorro energético, contratación, medidas de eficiencia, energía, opciones de renovables, subvenciones, etc. Además, se podrá recabar información sobre energías renovables, rehabilitación energética de viviendas y datos de los municipios de la comarca en materia energética

17

Consultas

56

Personas han sido atendidas

SERVICIOS PRESTADOS

Oficina de Consumo



Protegemos los derechos de los consumidores. En nuestra oficina de consumo te informaremos de tus derechos y obligaciones antes de comprar un bien o cuando contrates un servicio (telefonía, electricidad, gremios, servicios técnicos).

Así mismo, informaremos de cómo interponer una reclamación y si no obtiene resultados satisfactorios intentaremos solucionarlo realizando todas las gestiones oportunas.



[Conoce más sobre este servicio](#)

Impactos

1.559

personas atendidas

345

reclamaciones recibidas

289

reclamaciones tramitadas 83,7%

207

reclamaciones solucionadas 71,6%

13

solicitudes de arbitraje

Compromisos

Atender al usuario de forma adecuada, de forma amena y profesional, aportando información clara y detalladamente.

Indicador

Grado de satisfacción con el servicio recogido en las encuestas. Objetivo 90-100%

SERVICIOS PRESTADOS

Promoción del Euskera

Ofrecer servicio y actividades para incrementar el conocimiento y uso del euskera en todos los rincones de los cuatro municipios de la comarca de Oarsoaldea, Errenteria, Lezo, Oiartzun y Pasaia.

Servicio de asesoramiento lingüístico básico gratuito a la ciudadanía en general.

La Comisión de Euskara de Oarsoaldea, en colaboración con los cuatro ayuntamientos de la comarca, ofrece a las empresas, los comercios y a la hostelería, servicios gratuitos de traducción de textos y asesoramiento lingüístico.

Además, la Comisión de Euskara de Oarsoaldea ofrece ayudas para la realización de prácticas en euskera en el centro de trabajo de formación profesional.



[Conoce más sobre este servicio](#)

Impactos

48

Nº de empresas que realizan prácticas en euskera

3.700

Número de familias sensibilizadas

81

número de establecimientos que han participado en el proyecto Atera mamia euskarari

457

Número de jóvenes que participan en Kuadrillategi

835

Número de alumnxs en los euskaltegis

Compromisos

Atender al usuario de forma adecuada, de forma amena y profesional, aportando información clara y detalladamente.

Indicador

Número de establecimientos participantes en los proyectos y número de demandantes de nuestros servicios.

COMPROMISO DE CALIDAD

Ofrecer **información adecuada y actualizada** de la actividad de Oarsoaldea.

Tener a disposición de los clientes información actualizada relacionada con los servicios ofertados a través de la web Oarsoaldea:

www.oarsoaldea.eus

www.oarsoaldeaturismoa.eus

www.oarsoarrak.eus

Carta de Servicios

Este documento recoge los compromisos que los servicios concretos adquieren ante la ciudadanía. Asimismo, ofrece información sobre las principales características del servicio, así como los derechos y obligaciones de las personas usuarias. Además, explica los compromisos que asume para ofrecer un servicio de calidad.

Con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad y de mejora continua, la Agencia de Desarrollo Oarsoaldea tiene implantado un sistema de calidad, basado en la norma de calidad ISO 9001:2015. Este servicio asume los **compromisos de calidad** que se detallan a continuación. Por su importancia para los usuarios del servicio y por su importancia en la evaluación y seguimiento de los Compromisos de Calidad. Los indicadores seleccionados son los siguientes y **para cada uno de ellos se han establecido valores mínimos/máximos**:



Organización y Elementos Transversales

Elaborar informes económicos en plazo	100%
% personal que participa en acciones formativas	90%
Satisfacción del personal que ha participado en la formación continua	80%
Eficacia del personal que recibe formación	80%
% trabajadores que han realizado observación de la salud	80%
Llevar a cabo las acciones anuales que fije el Comité de Seguridad	90%
Notas de prensa generadas	50-100
Nº de comparecencias en prensa e internet	250-350
Eventos organizados	20-30

Organización y Elementos Transversales

Número de visitantes en la web (OARSOALDEA)	100.000 150.000
Seguidores de Facebook	1.400 1.700
Seguidores de Twitter	1.800 2.000
Seguidores de LinkedIn	750-900
Seguidores Instagram (Esta cuenta es de nueva creación)	400-500
Propuestas de mejora/número de acciones correctoras cerradas (%)	20-30%
Índice de satisfacción de clientes	90-100%
% Personal con programas informáticos en euskera	100%
Cambios de office en todos los ordenadores de cara al año 2022	100%
% de incidencias reparadas sobre el total de incidencias encontradas	75-90%

Atención a personas

ETXEKOLAN (Fomento del empleo dentro de la atención a las personas). Número de familias atendidas y número de familias gestionadas

**38
familias/1
5 puestos**

Nº de personas desempleadas atendidas desde el Servicio de Empleo

2.000

Planes de empleo para mejorar la empleabilidad de las personas desempleadas. Número de participantes en los programas de empleo que gestionamos

500

Nº de puestos gestionados/nº de puestos ocupados

300/75%

Estrategias de Desarrollo Económico y Territorial

Acciones de dinamización con empresas

14

Nº de personas que participan en acciones de dinamización

200-250

Número de proyectos en desarrollo relacionados con las empresas

8

Número de empresas y agentes que participan en proyectos con empresas

175-200

Nº de nuevos emprendedores/as acogidos/as

100

Nº de planes de viabilidad

20

Nº de empresas creadas

16

Proyecto de emprendimiento Berpiztu -Berpiztu economía clave

Nuevo

Número de empleos y empresas en incubadoras

18

Nº de personas atendidas en la oficina de energía

30

Innovación Urbana y Movilidad

Servicio comarcal de rehabilitación de viviendas. Expedientes tramitados a través de fincas administrativas- INDICADOR DE CONTROL - CADA CUATRO MESES	40
Total expedientes tramitados- INDICADOR DE CONTROL - CADA CUATRO MESES	80
Total presupuesto gestionado por el administrador- PARAMETRO INFORMATIVO- CADA CUATRO MESES	4.500.000€
Total presupuesto presentado- PARAMETRO INFORMATIVO-CADA CUATRO MESES	4.500.000€
Nº de expedientes ARI- PARAMETRO INFORMATIVO- CADA CUATRO MESES	32€
Total beneficios ocasionados- PARAMETRO INFORMATIVO- CADA CUATRO MESES	2.250.000€
Beneficios inducidos/habitantes de la comarca-PARAMETRO INFORMATIVO - CADA CUATRO MESES	36€/bizt.
Beneficios inducidos/habitantes de ayuntamientos- PARAMETRO INFORMATIVO- CADA CUATRO MESES	Errenteria 24€/bizt.
Beneficios inducidos/habitantes de ayuntamientos- PARAMETRO INFORMATIVO - CADA CUATRO MESES	Lezo 10€/bizt.
Beneficios inducidos/habitantes de ayuntamientos-PARAMETRO INFORMADOR-PERMANENTE CUATRO MESES	Oiartzun 12€/bizt.
Beneficios inducidos/habitantes de ayuntamientos- PARAMETRO INFORMATIVO - CADA CUATRO MESES	Pasaia 16€/bizt.

Innovación Urbana y Movilidad

Fomentar la dinamización y la movilidad. Proyecto en bicicleta al centro de trabajo. N° de ciudadanos y empresas participantes	20-30 empresas
N° de personas atendidas en la Oficina de Energía	35€
ASAP (Servicio de fomento del alquiler de viviendas en Oiartzun). Asistentes a la oficina de vivienda	20
ASAP (Servicio de fomento del alquiler de viviendas en Oiartzun). Principales HOMBRES que han venido a la oficina de vivienda	8

Oarsoaldea Helmuga

Promoción turística de la comarca. Inversión anual en promoción y comercialización	28.000 32.000
Activación y dinamización de recursos turísticos. Inversión anual en dinamización	0
N° de visitantes recibidos a lo largo del año en las 3 oficinas de turismo - INDICADOR DE CONTROL - MENSUAL	20.000 30.000
N° de visitantes recibidos a lo largo del año en la oficina de turismo de Errenteria - INDICADOR DE CONTROL - MENSUAL	3.000 3.500
N° de visitantes recibidos a lo largo del año en la oficina de turismo de Pasaia - INDICADOR DE CONTROL - MENSUAL	19.000 20.000
N° de visitantes recibidos en la oficina de turismo de Oiartzun a lo largo del año- INDICADOR DE CONTROL - MENSUAL	1.000 1.500

Oarsoaldea Helmuga

Número de visitantes recibidos a lo largo del año en el Fuerte de San Marcos - INDICADOR DE CONTROL - MENSUAL	5.000
Atención a turistas en la oficina de turismo de Listorreta. Número de visitantes	20.000 30.000
Nº de consultas realizadas por el sector turístico privado -	200-300
Información y asesoramiento a grupos	80
Número de consultas realizadas en el sistema CICERONE a lo largo del año PARAMETRO INFORMATIVO- CADA CUATRO MESES	1.300 1.700
Número de visitas a la web de turismo	70.000 90.000
Colaboración en iniciativas con proyección cultural. Nº proyectos de emprendizaje y colaboración con empresas turísticas	2
Mejora de la geolocalización en productos turísticos	2
Mejorar la competitividad de las empresas. Gestionar equipos (Código ético y SICTED)	2
Dinamización del sector público-privado. Mesas de Turismo (mesa de entidades, mesa de turismo, mesa de subsectores). Dinamización de los equipos del club gastronómico.	6
Mejora de la señalización turística y mantenimiento	1

Oficina de consumo

Oficina de consumo. Gestión de solicitudes	1.700
Reclamaciones recibidas	200-250
Reclamaciones tramitadas	200-250
Número de reclamaciones resueltas	%70-80
Fecha de consulta/respuesta - INDICADOR DE CONTROL - CADA CUATRO MESES	<1días
Fecha Reclamación/Inicio Trámite - Indicador INDICADOR DE CONTROL - CADA CUATRO MESES	<3días
Número de acciones de comunicación- INDICADOR DE CONTROL - CADA CUATRO MESES	4,00

Euskara

Fomentar el uso del euskera entre la juventud. Nº de jóvenes participantes en el proyecto Kuadrillategi

450-500

Fomentar el uso del euskera en el mundo laboral. Nº de empresas que realizan prácticas en euskera

30-40

Garantizar a los más pequeños una oferta de ocio en euskera. Entrenadores vascos en el deporte escolar

%90

Garantizar a los más pequeños una oferta de ocio en euskera. Número de alumnos/as que practican deporte escolar

1.300
1.350

Seguimiento del euskera familiar. Número de familias afectadas por proyectos de promoción del euskera

3.000
4.000

Euskaldunización y alfabetización de adultos. Número de alumnos de los euskaltegis

850

Fomento del uso del euskera en comercio y hostelería

450

Cumplimiento de compromisos

Vamos a hacer un **seguimiento del cumplimiento de nuestros compromisos** y para ello **se han establecido una serie de indicadores**. Además, se repartirán encuestas a los usuarios para conocer su opinión sobre el servicio que ofrecemos. **Los datos serán recogidos, analizados y publicados anualmente en el informe anual**. Las conclusiones y resultados se comunicarán a las comisiones departamentales y a los usuarios afectados.

Medidas compensatorias por incumplimiento de compromisos adquiridos

En el caso de que por causas excepcionales no pudieran cumplirse los compromisos recogidos en la Carta de Servicios, el Departamento correspondiente adoptará, a la mayor brevedad posible, las medidas oportunas para que dicho incumplimiento afecte lo menos posible a los usuarios o empleados.

Asimismo, se analizará cualquier incumplimiento, adoptando las medidas oportunas para evitar su repetición en el futuro.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- A ser atendidos, informados y orientados con respeto.
- Derecho a recibir información pública y veraz actualizada: Derecho al interesado a conocer el estado de tramitación de los expedientes y obtener copias de los documentos acreditativos de los mismos, siempre que la solicitud se realice por persona interesada o persona en quien delegue.
- Derecho al uso de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.
- Derecho a recibir información presencial, telefónica y telemática sobre actividades, trámites, direcciones y servicios relacionados con Oarsoaldea y sus municipios.
- Recibir respuesta de la Administración.
- Exigir responsabilidades a los representantes y trabajadores de Oarsoaldea y a su servicio.
- Derecho a no presentar documentos innecesarios o en poder de Oarsoaldea.
- Derecho a obtener copia y sello de los documentos presentados.
- Derecho a garantizar la protección de los datos personales facilitados a Oarsoaldea.
- Elegir el lugar y la forma de recibir o presentar las notificaciones.
- Derecho a conocer el tratamiento y destino de los datos personales.
- Derecho de acceso, cancelación, rectificación y oposición.
- Derecho a que las instalaciones de Oarsoaldea sean adecuadas y accesibles.
- Los demás derechos previstos en las leyes.

OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Trato correcto y respetuoso con el personal del servicio y con otros usuarios.
- Presentar NIF, NIE o DNI a la hora de iniciar cualquier trámite.
- Notificar a la mayor brevedad posible cualquier error en la documentación enviada.
- Comunicar las modificaciones de datos personales de los trámites de vigencia.
- Realizar los trámites en los plazos establecidos (presentación de documentación, inscripciones, presentación, etc.).
- Facilitar la documentación procedente para la tramitación de expedientes.
- Cumplimiento de normas internas.



NORMATIVA

Normativa General

- UNE-EN-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos y Sistemas de Gestión de la Calidad UNE-EN-ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario.
- Decreto 142/2014, de 1 de julio, sobre hojas de reclamaciones de consumo y procedimiento de gestión de quejas y denuncias de consumidores.
- DECRETO 162/2017, de 30 de mayo, por el que se regula el Certificado de Calidad en calidad en la Gestión Lingüística.
- 205 de 26 de octubre de 2004. BOPV 4161/2012, de 3 de abril (BOPV 12 de marzo de 2012).
- REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/1995, de 24 de marzo (BOE 29.03.95). Legislación 60/1997, de 19 de diciembre; Ley 38/2007, de 16 de noviembre; Real Decreto 38/2007 - Ley 3/2012, de 10 de febrero Real Decreto 3/2012, de 6 de julio - Real Decreto 11/2013 - Ley 16/2013 Real Decreto legislativo 2/2015, de 23 de octubre.
- Convenio Colectivo de Oarsoaldea, S.A.
- OF 8/1998, de 24 de diciembre, DF 68/2001, de 18 de diciembre. Decreto 20/2011, de 30 de diciembre, Decreto Foral 3/2014, NF 17/2014, NF 18/2014. Decreto Foral 5/2016, de 20 de julio.
- RD 2930/1979, de 29 de diciembre; Ley 2/2004, de 27 de diciembre; ORDEN TAS/77/2005. Decreto 27 de febrero R.D. Real Decreto 1647/1997 (última actualización el 09/09/2013) Ley 20/2018.
- Ley 63/1997, de 26 de diciembre; Ley 12/2001, de 9 de julio; Real Decreto Ley 15/1998 (última actualización el 04/03/2001).
- Ley 2/2004, de 27 de diciembre; REAL DECRETO LEY 7/2005, de 22 de abril.
- Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales. Ley 50/1998, de 8 de noviembre; Decreto 5/2000, de 4 de agosto: Ley 54/2003, de 12 de diciembre.
- R.D. Ley 1564/1989, de 22 de diciembre 1/2011, de 15 de febrero, Reglamento (UE) N° 313/2013, de 4 de abril (información financiera 10, 11 y 12, por la que se modifican las normas internacionales) Última actualización 29/12/2018
- NIIF/NIC. Novedades septiembre 2013
- Cambios en NIIF 9, NIIF 15 y NIIF 16. 15/03/2017
- Ley 37/1992, de 28 de diciembre, modificación del RDL 6/2010 B.I.V.A. 102/1992, de 29 de diciembre, por la que se adapta al DF 37/1007, de 28 de diciembre. IVA intracomunitario. Ley 28/2014, de 27 de diciembre, por la que se modifica el Real Decreto 1073/2014, de 19 de diciembre, que modifica 1624/1992, de 29 de diciembre. Ley 1819 de 2016.
- DF 61/2004, de 15 de junio, mayo; FD 8/2013, 26 de febrero Revisión final 08/11/2018
- NF 7/1996, 4 de julio, RDL 12/12 30 de marzo; Real Decreto - LEY 16/2013, de 29 de octubre DF Norma 2/2015, 27 de octubre.
- Decreto Foral- Norma 1/2013, 5 de febrero RD-LEY 16/2013, 20 de diciembre.
- Ley 6/2013, de 23 de diciembre
- DECRETO 1/2013, de 5 de febrero
- Ley 27/2013 NF 13/2014, de 17 de diciembre.
- Norma Foral 1/2013, de 8 de febrero, Norma Foral 13/2014, de 17 de noviembre.
- 2014 "Retenciones y coeficientes de actualización" 2015 "Retenciones y coeficientes de actualización" 2016 "Retenciones y coeficientes de actualización" 2019 "Retenciones y coeficientes de actualización".

NORMATIVA

- Ley 14/2013, de 27 de septiembre. Modificación del artículo. Consolidación de los registros mercantiles. 15.- Instrucción 12 de febrero de 2015. Dirección General de los Registradores y del Notariado.
- NORMA FORAL 5/2013, de 17 de julio, medidas contra el fraude fiscal.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, por impulso de la factura electrónica y registro contable de facturas en el Servicio Público. Última actualización el 14 de junio de 2015.
- Reunión 18/11/2014. Última modificación 14/4/2016
- Ley 31/2014, de 3 de diciembre.
- Decreto Foral 33/2014, de 14 de octubre Última actualización el 30 de enero de 2019
- Ley 5/2015, de 25 de junio.
- Modelo 720. Ley 7/2012, de 29 de octubre.
- Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, de modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, en vigor desde el 1 de julio de 2015.
- Ayudas SPRI 2016
- NF 1/2016, de 4 de enero, en vigor desde el 01 de abril de 2016 y actualizada a 30 de junio de 2017.
- Convenio de colaboración GSDN-GFA.
- MDecreto 4/2016, de 15 de marzo.
- OF 6/2015 vigente desde el 25 de diciembre de 2015
- OF 7/2015
- Norma 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (UE) vigente desde el 24 de mayo de 2016.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en vigor desde el 9 de marzo de 2018 y revisión en vigor desde el 9 de febrero de 2019.
- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios. MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD.
- LEY 10/1982, de 24 de noviembre, básica.
- LEY 6/1989, de 6 de julio.
- LEY 2/2012, de 9 de febrero.
- DECRETO 123/2008, de 1 de julio
- LEY 2/2016, DE 7 DE ABRIL
- DECRETO 179/2019 DE 19 DE NOVIEMBRE
- Decreto 326/2003, de 23 de diciembre
- BOPV 31/12/03
- Dentro del Programa Operativo Fondo Social Europeo de la Comunidad Autónoma del País Vasco 2014-2020, el "Proyecto Hazi".
- Dentro del Programa Operativo Fondo Social Europeo de la Comunidad Autónoma del País Vasco 2014-2020, se incluye el "Proyecto Integra en el Mercado".
- Decreto 305/2000, de 26 de diciembre (BOPV 02/02/01).
- Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre (BOE 31/12/2010).
- Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales (BOPV 24/12/2008).
- RESOLUCIÓN de 26 de diciembre de 2018, de la Directora General de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, por la que se hace pública la convocatoria 2019-2021 de subvenciones para la realización de acciones y servicios de orientación para el empleo en colaboración con el Servicio Vasco de Empleo Lanbide.

NORMATIVA

- RESOLUCIÓN de 26 de diciembre de 2018, de la Directora General de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, por la que se hace pública la convocatoria 2019-2021 de subvenciones para la realización de acciones y servicios de orientación para el empleo en colaboración con Lanbide-Servicio Vasco de Empleo.
- RESOLUCIÓN de 24 de junio de 2020, de la Directora General de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo. Por la que se hace pública la convocatoria de subvenciones para financiar la oferta formativa dirigida a desempleados para el período 2020-2022, en el marco del Decreto 82/2016, de 31 de mayo, por el que se regula la Formación Profesional para el Empleo en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- RESOLUCIÓN de 24 de junio de 2020, de la Directora General de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo. Por la presente se hace pública la convocatoria de ayudas para acciones locales de promoción de empleo para el año 2020.
- RESOLUCIÓN de 11 de diciembre de 2019, de la Directora General de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, por la que se hace pública la convocatoria para el ejercicio 2020 de las ayudas destinadas al desarrollo de proyectos específicos de inserción sociolaboral dirigidos a trabajadores ocupados y personas desempleadas con dificultades de acceso o mantenimiento del empleo.
- Decreto 182/2008, de 11 de noviembre (BOPV 24/11/08)
- Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales (BOPV 24/12/2008)
- RESOLUCIÓN de 24 de junio de 2020, de la Directora General de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, por la que se hace pública la convocatoria para el ejercicio 2020 de las ayudas a la contratación de jóvenes por parte de las entidades locales en el marco del Programa Operativo para el Empleo Joven 2014-2020.
- RESOLUCIÓN de 26 de febrero de 2020, de la Directora General de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, por la que se publican los cambios introducidos en la convocatoria de ayudas a la contratación de personas jóvenes desempleadas en empresas vascas del año 2020, programa «Lehen Aukera».
- Bases reguladoras para la concesión de subvenciones y subvenciones para el ejercicio 2020.
- Acuerdo del Consejo de Diputados de 22/10/2019, convocatoria 2019 del programa “Fomento del empleo y la inserción sociolaboral” del Departamento de Promoción Económica, Turismo y Medio Rural (BOG 28/10/2019)
- LEY 10/1982, de 24 de noviembre, básica.
- LEY 6/1989, de 6 de julio
- LEY 2/2012, de 9 de febrero
- DECRETO 123/2008, de 1 de julio
- LEY 2/2016, DE 7 DE ABRIL
- DECRETO 179/2019 DE 19 DE NOVIEMBRE
- Decreto GV 182/2008 (BOPV 24/11/2008)
- Orden de 11 de diciembre de 2002 (BOPV 27/12/02)
- 26 de febrero de 2020, de la Directora General de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, Convocatoria de ayudas a las personas emprendedoras 2020.
- Modificación de las bases generales del programa de ayudas a la creación y desarrollo de empresas y convocatoria 2020 (Txekin/Emekin)
- Bases reguladoras y convocatoria 2020 del programa de revitalización del tejido socioeconómico de Gipuzkoa a través de la aportación de la visión comarcal.
- Bases reguladoras y convocatoria 2020 del programa de ayudas para fomentar el talento y el aprendizaje de las personas en las empresas.
- Bases reguladoras y convocatoria 2020 de las líneas de subvención del programa de proyectos en Gipuzkoa Taldea construyendo futuro.
- Bases reguladoras y convocatoria 2018 del programa a partir del modelo industrial 4.0 del programa de Desarrollo Territorial.

NORMATIVA

- Modificación de las bases reguladoras de las subvenciones a partir del modelo industrial 4.0 del programa de desarrollo territorial y 2019. Convocatoria anual.
- Programa de Desarrollo Territorial Industria 4.0. convocatoria 2020 de subvenciones.
- LEY 10/1982, de 24 de noviembre, básica.
- LEY 6/1989, de 6 de julio.
- LEY 2/2012, de 9 de febrero.
- DECRETO 123/2008, de 1 de julio.
- LEY 2/2016, DE 7 DE ABRIL.
- DECRETO 179/2019 DE 19 DE NOVIEMBRE.
- Decreto 317/2002, de 30 de diciembre.
- Corrección de errores del Decreto 317/2002, de 30 de diciembre.
- Legislación 3/2015, de 18 de junio.
- VIGENTE: Orden de 6 de octubre de 2010, del Consejero de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. DEROGADA: Orden de 29 de diciembre de 2006, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales.
- Orden de 29 de diciembre de 2006 del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales.
- Orden de 8 de marzo de 2007, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales.
- Orden de 23 de noviembre de 2011, del Viceconsejero de Vivienda, Obras Públicas y Transportes.
- ORDEN de 26 de noviembre de 2014, del Consejero de Empleo y Políticas Sociales.
- VIGENTE: Decreto 146/2015, de 21 de julio. DEROGADO: 268/2011, de 20 de diciembre. DEROGADO: Decreto 628/2009, de 22 de diciembre DEROGADO: Decreto 250/2004, de 14 de diciembre.
- Instrucción 1/2017, de 26 de abril, del Viceconsejero de Vivienda.
- Instrucción 2/2017, de 23 de mayo, del Viceconsejero de Vivienda.
- Instrucción 4/2017, de 28 de noviembre, del Viceconsejero de Vivienda.
- Instrucción 2/2018, de modificación de la cláusula quinta de la instrucción 2/2017, de 23 de mayo, del Viceconsejero de Vivienda.
- DECRETO 210/2019, de 26 de diciembre.
- Decreto 117/2018, de 24 de julio.
- Orden de 15 de octubre de 2013, del Consejero de Empleo y Políticas Sociales.
- Decreto 80/2014, de 20 de mayo.
- Legislación de Propiedad Horizontal tras la modificación L8/99.
- Legislación 8/2013, de 26 de junio.
- Orden de 16 de abril de 2008, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales.
- Orden de 22 de abril de 2003, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales.
- Orden de 26 de noviembre de 2004, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales.
- Ley 20/1997, de 4 de diciembre.
- Decreto 68/2000, de 11 de abril.
- Decreto 68/2000, de 11 de abril.
- Decreto 42/2005, de 1 de marzo.
- Orden de 24 de noviembre de 1999, del Consejero de Ordenación del Territorio, Vivienda y Medio Ambiente.
- Orden de 3 de junio de 2005, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales.
- Corrección de errores de la Orden de 3 de junio de 2005, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales.
- Orden de 28 de mayo de 2001, del Consejero de Vivienda y Medio Ambiente.

NORMATIVA

- Orden de 28 de mayo de 2001, del Consejero de Vivienda y Medio Ambiente.
- Orden de 28 de mayo de 2001, del Consejero de Ordenación del Territorio, Vivienda y Medio Ambiente.
- Orden de 14 de junio de 2002, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales.
- Corrección de errores de la Orden de 14 de junio de 2002, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales.
- Orden de 27 de diciembre de 1999, del Consejero de Ordenación del Territorio, Vivienda y Medio Ambiente.
- Orden de 10 de febrero de 2004, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales.
- Orden de 19 de junio de 2006, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales.
- Orden de 2 de septiembre de 2008, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales.
- Orden de 24 de febrero de 2009, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales.
- Orden de 12 de febrero de 2009, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales.
- Orden de 11 de marzo de 2009, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales.
- VIGENTE: Real Decreto Ley 6/2010, de 9 de abril. DEROGADA: Consulta al Servicio de Gestión de Impuestos Indirectos de la Diputación Foral de Gipuzkoa sobre el Impuesto sobre el Valor Añadido con número de certificado de entrada 9.234.
- LEY 4/2019, de 21 de febrero, de Sostenibilidad Energética del País Vasco.
- DECRETO 254/2020, de 10 de noviembre, de Sostenibilidad Energética del País Vasco.
- LEY 10/1982, de 24 de noviembre, básica.
- LEY 6/1989, de 6 de julio.
- LEY 2/2012, de 9 de febrero.
- DECRETO 123/2008, de 1 de julio.
- LEY 2/2016, DE 7 DE ABRIL.
- DECRETO 179/2019 DE 19 DE NOVIEMBRE.
- DECRETO 279/2003, de 18 de noviembre, del Departamento de Industria, Comercio y Turismo. Se crea la Red Vasca de Oficinas de Turismo (ITOURBASK).
- ORDEN de 24 de mayo de 2017, del Consejero de Turismo, Comercio y Consumo, por la que se regulan y convocan ayudas a proyectos turísticos territoriales para el ejercicio 2017.
- DECRETO 22/2012, de 21 de febrero, de ayudas al desarrollo y promoción de las zonas litorales del País Vasco (Programa Itsaspen).
- Subvención nominativa (Turismo)
- Acuerdo del Consejo de Diputados de 8 de marzo de 2016, por el que se aprueban las bases reguladoras de las subvenciones a conceder con cargo a los programas gestionados por la Dirección General de Cultura a través del servicio de patrimonio artístico, archivos y museos.
- LEY 10/1982, de 24 de noviembre, básica.
- LEY 6/1989, de 6 de julio.
- LEY 2/2012, de 9 de febrero.
- DECRETO 123/2008, de 1 de julio.
- LEY 2/2016, DE 7 DE ABRIL.
- DECRETO 179/2019 DE 19 DE NOVIEMBRE.
- Ley 6/2003, de 22 de diciembre.
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre.
- Decreto 399/1995, de 27 de julio.
- Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero.
- Real Decreto 58/1988, de 29 de enero.

NORMATIVA

- Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.
- Decreto 142/2014, de 1 de julio.
- Ley 44/2006, de 29 de diciembre.
- Real Decreto 1453/87, de 27/11/87.
- Decreto 257/83, de 14/11/83.
- Real Decreto 515/89 de 21/04/89.
- Ley 7/94, de 27/05/64.
- Ley 7/96, de 15/01/96.
- Decreto Foral 43/98 de 21/04/98.
- Real Decreto-ley 1/2007, de 16 de noviembre.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo. Modificación del Decreto-ley 1/2007, de 16 de noviembre, de Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- LEY 10/1982, de 24 de noviembre, básica.
- LEY 6/1989, de 6 de julio.
- LEY 2/2012, de 9 de febrero.
- DECRETO 123/2008, de 1 de julio.
- LEY 2/2016, DE 7 DE ABRIL.
- DECRETO 179/2019 DE 19 DE NOVIEMBRE.
- LEY 10/1982, de 24 de noviembre, básica.
- DECRETO 250/1986, de 25 de noviembre.
- LEY 6/1989, de 6 de julio.
- DECRETO 86/1997, DE 15 DE ABRIL.
- LEY 2/2012, de 9 de febrero.
- DECRETO 123/2008, de 1 de julio.
- LEY 2/2016, DE 7 DE ABRIL.
- DECRETO 179/2019 DE 19 DE NOVIEMBRE.

Horarios, medios y lugares de atención al público



ACCESO A TODAS NUESTRAS OFICINAS



Oficinas Centrales

Camino de Astigarraga, 2 Edificio Oficina Mamut, 2ª planta
20180 OIARTZUN
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00
943 494 129



Centro de Empresas

Camino de Astigarraga, 2 Edificio Oficina Mamut, 2ª planta
20180 OIARTZUN
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00
943 494 129



Habian Hazitegia

C/ Orereta, 7 Plaza Jautarkol s/n Edificio Torrekoa
20100 ERRETERIA
De lunes a viernes de 9:00 a 14:30
943 494 129



Oficinas de servicios

Olibet 6, bajo
20100 ERRETERIA
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00
943 510 200



Atención a las personas (Pasaia)

Euskadi etorbidea, Edificio del Mercado.
20110 PASAIA - Trintxerpe
943 404 101

Compromiso de revisión de la carta

Fecha de aceptación: 18 de mayo de 2022

Compromiso de revisión: mayo 2023

