

CARTA DE SERVICIOS

AGENCIA DE DESARROLLO
OARSOALDEA

2024



ERRENTERIA
UDALA



Lezoko Unibertsitateko Udala



Oarsoaldea
gera eretan creando futuro



OIARTZUNGO
UDALA



PASAIKO UDALA

ÍNDICE

Introducción	1
Nuestra Agencia	2
Objetivo	2
Servicios Prestados	3 - 11
Compromisos de Calidad	12 - 25
Derechos de las personas Usuaris	26
Obligaciones de las personas usuarias	27
Avisos, Quejas y Sugerencias	
Normativa	28-33
Horarios, medios y lugares de atención	34-36
Compromiso de Revisión de la Carta	37

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)

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

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

1700

Personas atendidas en el proceso de búsqueda de empleo

823

Personas participantes en programas de empleo

458

Puestos gestionados

65

Empresas visitadas

332 (72,48%)

Puestos cubiertos

112

Contratos privados subvencionados

65

Contratos públicos promovidos

1.417

Personas que han tenido un proceso de orientación

Adierazlea

Inkestetan jasotako gogobetetze maila enplegu zerbitzuarekiko.

Helburua: %90-100%

Konpromezuak

Erabiltzailea modu egokian artatzea, modu atsegin eta profesionalean, informazio argia emanez eta xehetasun guztiak emanez (ikastaroen, lan eskaintzen, etabarren berri emanez).

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

50

Nº de acciones de
dinamización

843-873

Número de participantes
en estas acciones de
dinamización

440

Empresas participantes en proyectos

12

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

151

Nº de consultas atendidas

111

Emprendedorxs atendidxs

36

Planes de viabilidad

23

Microempresas creadas

26

Personas emprendedoras en microempresas

29

Empleos creados por las empresas

16

Proyectos de la incubadora Habian!

1

Proyectos del Centro de Empresas

15

Participantes en el programa de preincubación BERPIZTU ATB

84 Empresas apoyadas por el programa BERPIZTU EKITERA

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](#)



Digitalización de tu empresa

Este servicio está dirigido a cualquier empresa de Errenteria, Oiartzun, Lezo y Pasaia para transformar su empresa industrial.

Analizamos la situación de tu empresa.

Chequeo tecnológico en tu empresa para identificar retos tecnológicos.

Analizan las tecnologías industriales de tu empresa para saber la madurez tecnológico-digital.

Definición y facilitación de proyectos, definiendo un plan de acción consensuado.

Asesoramiento externo especializado para la ejecución de los proyectos definidos.

Seguimiento para asegurar en buen curso del proyecto.

Difusión de los proyectos creados.



[Conoce más sobre este servicio](#)



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

39

EMPRESAS 2023-Toma de relevo de un negocio

6

BERRABIATU 2023- Iragarkien plataforma

58

PERSONAS INTERESADAS

32

BERRABIATU REALIZADOS, 12 ECONOMIA URBANA

2 (BERRABIATU FUERA)/ 2 DENTRO BERRABIATU
Relevos

COMERCIO: 7
HOSTELERÍA: 2
SERVICIOS: 2
TURISMO: 1



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

15.352

Número de visitantes en las oficinas de turismo

20

Nº de grupos atendidos a través de la oficina de turismo

730

Personas

41.694

Solicitudes de información en las oficinas de turismo

148

Nº de consultas realizadas desde el sector privado

19

Empresas que participan en programas de competitividad turística

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 lo 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

95

Expedientes tramitados por administradores de fincas

120

expedientes gestionados

120

Expedientes Zonas ARI

15.934.262,72 euros

Total beneficios inducidos

112,08 euros

Beneficios para cada habitante de la comarca

**Errenteria 122,53€ / Lezo 166,13€ /
Oiartzun 39,35€ / Pasaia 110,61€**

Beneficios por habitante en cada municipio

32

ASAP Servicio de Vivienda Vacía. Personas atendidas.

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.

32

Personas atendidas

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

117

Personas 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

1.463

personas atendidas

326

reclamaciones recibidas

230

reclamaciones tramitadas 83,7%

170

reclamaciones solucionadas 71,6%

20

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

3.240

Número de familias sensibilizadas

79 (97,53%)

Entrenadores vascos en deporte escolar

439

Número de jóvenes que participan en Kuadrillategi

835

Número de alumnx 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

<https://oarsoenergia.eus/>

<https://badiaberri.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%
% No conformidad con proveedores	0%
LOPD Número de no conformidades	0%
% 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	25%
Berdintasun plana. Urtean 3 sentsibilizazio kanpaina egitea (barrura eta kanpora begira). 2022-2025 epealdian	3
Berdintasun plana. Berdintasunaren alorreko ekintzak sartzea prestakuntza planean (1-2 urtean). 2022-2025 epealdian	2
Berdintasun plana. Soldaten arteko arrakala neurtzea sexuari dagokionez. 2022-2025 epealdian	1

Organización y Elementos Transversales

Notas de prensa generadas	50-100
Nº de comparecencias en prensa e internet	300-350
Eventos organizados	30-40
Número de visitantes en la web (OARSOALDEA)	20.000 30.000
Seguidores de Facebook	1.500 2.000
Seguidores de Twitter	2.000 2.200
Seguidores de LinkedIn	1.000 1.500
Seguidores Instagram	1.000 1.500
Nº de visualizaciones en vídeos	30-40 visualizaciones por video
Mailing-etan irekiera tasa	%30-40
Propuestas de mejora/número de acciones correctoras cerradas (%)	20-30%
Índice de satisfacción de clientes	90-100%
% Personal con programas informáticos en euskera	100%

Antolakuntza eta Zeharkako Elementuak

Cambios de office en todos los ordenadores de cara al año 2024 **%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 programas de Empleo que gestionamos (PRO-C02-E)

26

Nº de personas desempleadas atendidas desde el Servicio de Empleo

1.500

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

471

Nº de puestos gestionados/nº de puestos ocupados

400/75%

Estrategias de Desarrollo Económico y Territorial

Acciones de dinamización con empresas

40-50

Nº de personas que participan en acciones de dinamización

200-250

Número de proyectos en desarrollo relacionados con las empresas

12

Número de empresas y agentes que participan en proyectos con empresas

290-310

Nº de nuevos emprendedores/as acogidos/as

100-110

Erantzundako kontsulten kopurua

150

Nº de planes de viabilidad

22-25

Nº de empresas creadas

20-22

Estrategias de Desarrollo Económico y Territorial

Número de empleos y empresas en incubadoras

1 (empresa
zentroa)/
20
(habian+artisau
auzoa)

Nº de personas atendidas en la oficina de energía

40-50

Regeneración 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	2.700.000€
Total presupuesto presentado- PARAMETRO INFORMATIVO-CADA CUATRO MESES	4.500.000€
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.

Regeneración Urbana y Movilidad

Nº de personas atendidas en la Oficina de Energía	40-50
ASAP (Servicio de fomento del alquiler de viviendas en Oiartzun). Asistentes a la oficina de vivienda	20-30
ASAP (Servicio de fomento del alquiler de viviendas en Oiartzun). Principales HOMBRES que han venido a la oficina de vivienda	8
Next solicitud de vivienda	150

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	2
Nuevos productos/servicios turísticos creados o mejorados	2
Nº de visitantes recibidos a lo largo del año en las 3 oficinas de turismo - INDICADOR DE CONTROL - MENSUAL	15.000
Nº de consultas recibidas en las oficinas de turismo - INDICADOR DE CONTROL - MENSUAL	50.000

Oarsoaldea Helmuga

Conversión de información de gestión de grandes grupos en reservas.PARÁMETRO INFORMATIVO-CUATRIMESTRAL	%70
Nº de programas puestos en marcha con el sector turístico privadoPARÁMETRO INFORMATIVO-CUATRIMESTRAL	150
Número de consultas realizadas por el sector turístico privado.PARÁMETRO INFORMATIVO-CUATRIMESTRAL	%70
Nº de consultas realizadas en cicerone a lo largo del año PARÁMETRO INFORMATIVO-CUATRIMESTRAL	1.300 1.700
Mejoras en la señalización de recursos turísticos	1
Nº de mesas anuales de la mesa institucional	1
Reuniones de la mesa de turismo	1

Oficina de consumo

Oficina de consumo. Gestión de solicitudes	1.700
Reclamaciones recibidas	326
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

Euskara

Fomentar el uso del euskera entre la juventud. Nº de jóvenes participantes en el proyecto Kuadrillategi	450
Fomentar el uso del euskera entre la juventud. Número de jóvenes participantes en el concurso Motxian Eby	120
Fomentar el uso del euskera en el mundo laboral. Nº de empresas que realizan prácticas en euskera	40
Fomentar el uso del euskera en el mundo laboral. Número de alumnos que realizan las prácticas en euskera	20
Garantizar a los más pequeños una oferta de ocio en euskera. Entrenadores vascos en el deporte escolar	%100
Garantizar a los más pequeños una oferta de ocio en euskera. Número de alumnos/as que practican deporte escolar	1.300
Seguimiento del euskera familiar. Número de familias afectadas por proyectos de promoción del euskera	3.500
Euskaldunización y alfabetización de adultos. Número de alumnos de los euskaltegis	850
Fomento del uso del euskera en comercio y hostelería	55%

Euskara

Número de entrenadores/as de deporte escolar con formación deportiva para este año (2021-22) **100%**

Porcentaje de entrenamientos de deporte escolar desarrollados en euskera este año (2021-22) **100%**

Número de madres y padres en euskaltegis (2021-22) **100**

Númeor de ALUMNOS en euskaltegis (2022-23) **850**

Número de recién llegados en euskaltegis (2021-22) **60**

Número de participantes en los talleres de los euskaltegis (2022-23) **600**

Nº de becas concedidas para aprender euskera (2020-21) **500**

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) Nº 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 2020-2023, 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.
- Orden de 21 de julio de 2021
- Orden de 21 de junio de 2021
- 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.
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, por la que se regula la protección de las personas que informan sobre infracciones y lucha contra la corrupción
- LEY 11/2022 DE 1 DE DICIEMBRE
- LEY 4/2005, DE 18 DE FEBRERO
- LEY ORGÁNICA 3/2007, DE 22 DE MARZO
- REAL DECRETO LEGISLATIVO 2/2015, DE 23 DE OCTUBRE
- REAL DECRETO-LEY 6/2019, DE 1 DE MARZO
- REAL DECRETO 901/2020, DE 13 DE OCTUBRE
- REAL DECRETO 902/2020, DE 13 DE OCTUBRE
- Ley 2988/2022, de 30 de junio

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 Ekintzailletza 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
www.habian.eus

Horarios, medios y lugares de atención al público

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

Oficina de turismo (Errenteria)



Madalen, 3
20100 ERRETERIA
943 494 521
De lunes a sábado 10:00-14:00 / 16:00-18:00 Domingos
10:00-18:00

Badia Berri, gizarteratze enpresa



Zona industrial de lezo, Sagasti Poligonoa 103
Aritz Bakar 4, Pabellón 59
20100 LEZO
943 521 729



Oficina de turismo (Pasaia)

Centro cultural Juanba Berasategi, Calle Donibane, 1
20110 PASAIA
943 341 556

De lunes a sábado 10:00-14:00 / 16:00-18:00 Domingos
10:00-14:00



Oficina de turismo (Oiartzun)

Arizmendi enea, Calle Aialde, 4
20180 OIARTZUN
943 508 913

En semana santa, julio y agosto:
Todos los días, 9:00-14:00 / 16:00-19:00



Punto de información del fuerte de San Marcos

De junio a octubre, de miércoles a domingo
10:00-14:00 / 16:00-18:00



Punto de información de Listorreta Barrengoloia

Área recreativa Barrengoloia
20100 ERRENTERIA
943 494 521

De junio a octubre, jueves 08:30-14:00, viernes, sábados
y festivos 08:30-14:00 / 15:00-18:30

Compromiso de revisión de la carta

Fecha de aceptación: 10 de enero de 2024

Compromiso de revisión: enero 2025

