

CARTA DE SERVICIOS

AGENCIA DE DESARROLLO
OARSOALDEA

2025



ÍNDICE

Introducción	1
Nuestra Agencia	2
Objetivo	2
Servicios Prestados	3 – 13
Compromisos de Calidad	14 – 27
Derechos de las personas Usuaris	28
Obligaciones de las personas usuarias	29
Avisos, Quejas y Sugerencias	
Normativa	30-35
Horarios, medios y lugares de atención	36-38
Compromiso de Revisión de la Carta	39

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!

[!\[\]\(b792654f2cef9719eabeb6c5be00811e_img.jpg\) @Oarsoaldea](#) [!\[\]\(7da9a585536d56657fa124d7eaae44e7_img.jpg\) @oarsoaldea.bsky.social](#)

[!\[\]\(7d1d6890825e83a6a4a51febe2dcc7f3_img.jpg\) Oarsoaldea Garapen Agentzia](#)

[!\[\]\(2bae76de5ebbd5c4d7d47162f1673734_img.jpg\) Oarsoaldea Garapen Agentzia](#)

[!\[\]\(b64b40baaee5acddc1eab8538ba84754_img.jpg\) oarsoaldea_garapen_agentzia](#)

[!\[\]\(84f47badaad7772cd95667a7c387a639_img.jpg\) 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

1.459

Personas atendidas en el proceso de búsqueda de empleo

634

Personas participantes en programas de empleo

247

Puestos gestionados

%73,28

Puestos cubiertos

1.607

Personas que han tenido un proceso de orientación

807

Personas que han estado en el Centro de Empleo

295

Personas que han estado en el Centro de Empleo

29

Personas que han estado en BADIA BERRI empresa de inserción. (52 mujeres)

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

37

Nº de acciones de
dinamización del
Departamento

539

En acciones de
dinamización
número de participantes

200

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,...

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

82

Nuevas personas emprendedoras atendidas

16

Consultas de personas emprendedoras

28

Planes de viabilidad

13

Microempresas constituidas

3

Proyectos de centro de empresas

25

Proyectos Agustínak Zentroa

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

AGUSTINAK ZENTROA

SERVICIOS GENERALES

Espacios que ofrecen locales de trabajo y servicios de apoyo con el objetivo de poner en marcha proyectos emprendedores en el ámbito Cultural y Creativo. Se ofrece un servicio de información para la orientación de personas y empresas, un Programa de Incubación para el desarrollo de nuevas ideas de negocio de emprendimiento y programas para acelerar los primeros pasos.

Los servicios son los siguientes:

- incubación
- servicio de información para la orientación de personas y empresas
- programas de emprendimiento para el desarrollo de nuevas ideas
- ofrecemos programas de aceleración para intensificar los primeros pasos a los que ya están asentados en el sector.

Espacio de trabajo, mobiliario, instalaciones y maquinaria básica compartida, mantenimiento de la maquinaria, acceso a Internet y WIFI, impresora (con scanner), suministro de electricidad, agua, recogida de residuos, limpieza del edificio e instalaciones, uso de los espacios Langunea 1, Langunea 2, Langunea 3, Langunea 4, Erabilera anitzeko aretoa 1 y Erabilera anitzeko aretoa 2, además de los espacios de encuentro y relax, aseos.

Conoce más sobre
nuestros SERVICIOS



agustinakzentroa.eus

25 proyectos

Agustinak Zentroa



Centro inaugurado en junio de 2024

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](#)

200 diagnósticos



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

31 Industria Berrabiatu

SERVICIOS PRESTADOS

Estrategia de Desarrollo Económico y Territorial

LAN MENTORING

Servicio de acompañamiento especializado y gratuito para PYMES preocupadas por cómo abordar con éxito el relevo generacional en sus plantillas o, más concretamente, en determinados puestos críticos para su negocio, de forma que el conocimiento se transfiera de forma adecuada y permanezca en la empresa.

A través del servicio Lan Mentoring las empresas podrán anticipar, planificar y gestionar el ciclo de vida de sus plantillas o de determinados puestos críticos para su negocio, de manera que el conocimiento se transfiera de forma adecuada y permanezca en la empresa logrando sistematizar el relevo generacional.

Al conseguir sistematizar el proceso, la empresa contará con un aprendizaje para volver a gestionar relevos futuros de forma autónoma.



[Conoce más sobre este servicio](#)

Impactos

Número de empresas que participan en el servicio.

Nuevo servicio. Este año hemos tenido una solicitud.

SERVICIOS PRESTADOS

Estrategia de Desarrollo Económico y Territorial

INTERNACIONALIZACIÓN



Argentina, oportunidades de negocio

De marzo a noviembre de 2025, contaremos con una persona en Argentina gracias a la beca Global Training. Su misión será realizar un estudio de mercado y labores de prospección en este país, proporcionando a las empresas de Oarsoaldea información estratégica para facilitar su entrada al mercado argentino.



[Conoce más sobre este servicio](#)

Impactos

Nuevo servicio. Este año hemos tenido 2 casos.



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

16.090

Visitantes en las oficinas de turismo

54

Consultas de los grupos en las oficinas de turismo

65%

Gestión de grupos grandes-
conversión de las reservas

42.186

Consultas en las oficinas de turismo

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

Regeneración 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

106 expedientes

Solicitudes ayudas de Gobierno Vasco (comunidades)

1.421

Número de viviendas solicitudes ayudas Gobierno Vasco (Comunidades)

582

Nº de solicitudes de subvención GV vulnerables

1.234.611,86€

Next ayudas 1. resolución: subvención total.

2.054.609,24€

Next 1. resolución: presupuesto protegido

216

Next 1. resolución número de viviendas

18

Next 1. resolución número de vulnerables

282

Oficina de rehabilitación, consultas

281

Oficina de energía número de citas

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



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

1.340

Solicitudes gestionadas

227

Reclamaciones tramitadas

70%

Nº de reclamaciones resueltas

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

BULEGO IBILTARIAK

Oarsoaldean 

Las Oficinas Itinerantes son servicios que se acercan a los cuatro municipios de Oarsoaldeia —Errenteria, Lezo, Oiartzun y Pasaia— con el fin de ofrecer una atención y un apoyo más accesibles a la ciudadanía. El objetivo es ayudar a las personas a resolver sus dudas, canalizar sus solicitudes y facilitar la realización de trámites.

La Oficina de Energía y la Oficina de Rehabilitación se han organizado en formato itinerante, desplazándose de municipio en municipio, mientras que la Oficina de Consumo se ubicó en el casco histórico de Errenteria.



[Conoce los servicios](#)

Impactos

1.900 consultas

Adierazlea

Inkestetan jasotako gogobetetze maila zerbitzuarekiko. Helburua: %90-100%

Konpromezuak

Erabiltzailea modu egokian artatzea, modu atsegin eta profesionalean, informazio argia emanez eta xehetasun guztiak emanez.

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

50

Nº de empresas que realizan prácticas en euskera

5.260

familias a través del proyecto de promoción del euskera

98,63%

Entrenadores vascos en el deporte escolar

307

Nº de jóvenes participantes en Kuadrillategi

1.062

Número de alumnxs de los euskaltegis

34%

han participado este porcentaje de establecimientos de este sector

En el ámbito del comercio y la hostelería promoción del uso del euskera.

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

badiaberri.eus/

www.agustinakzentroa.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**:



A- POBREZIARI HOBETO AURRE EGITEA ETA OPAROTASUNA PARTEKATZEA

SONEI ARRETA	HELBURUA	1. lauhilekoa 2025	2. lauhilekoa 2025	3. lauhilekoa 2025
ONEI EMANDAKO ARRETA, AUKERA-SEKTOREA				
TE-EGOERA AHULENEKO KOLEKTIBOEN GIZARTERATZEA ETA LAN-MUNDURATZEA SUSTATZEA				
<u>Eskualdean inklusio sozialaren esparru integralaren eguneratzea eta bultzatzea.</u>				
Enplegu Zerbitzuetatik artatzen ditugun pertsona langabe kopurua: PRO-C01-E	1600	850		
Orientazioa Zerbitzuetatik artatzen ditugun langabeak	1400	702		
Enplegu Zentroan artatzen ditugun langabeak	700	293		
Lan bitartekaritza zerbitzua	100	76		
Kudeatzen ditugun Enplegu programa kopurua (PRO-C02-E)	19	17		
Pertsona langabeen enplegagarritasuna hobetzeko enplegu egitasmoak. Kudeatzen ditugun Enplegu programetako partaidetza	366	266		
Etxekolantza		18 familia/ 46 pertsona		
Ereilen		13		
Prestakuntza ikastaroak: Ikasle kopurua		41		
W/ egitasmoa: Pertsona kopurua		15		
Lehen esperientzia. Kontratazio kopurua		6		
Lehen aukera. Kontratazio kopurua		3		
Auzolan industria		12		
Auzolan margolaritza		11		
Auzolan gune berdeak		11		
Kudeaturiko lanpostu kopurua / bete diren lanpostu kopurua (PRO-C03-E)	350 / %70	76 / %79		
OARSO-SARE proiektu pilotuaren barmuan pertsona kopurua		24		
Zailtasunak dituzten taldeen artean enplegua sustatzeko gizarteratze-enpresen formula aprobetxatzea				
BADIA BERRI gizarteratze-enpresa. Langile kopurua lanean	55	25		

B- GEHIAGO EMATEA BERDINTASUNA ETA DISKRIMINAZIOA SAIHESTEKO

AKTIBAK	HELBURUA	1. lauhilekoa 2025	2. lauhilekoa 2025	3. lauhilekoa 2025
Euskara zerbitzua				
Gazteen artean euskararen erabilera sustatzea. Kuadrillategi egitasmoan parte hartu duten gazte kopurua	450			
Gazteen artean euskararen erabilera sustatzea. Asmazank lehiaketan parte hartu duten gazte kopurua	120			
Lan-munduan euskararen erabilera sustatzea. Praktikak euskaraz egiten dituzten enpresa berrien kopurua	40			
Lan-munduan euskararen erabilera sustatzea. Praktikak euskaraz zenbat ikaslek egiten duten	20			
Txikienei euskarazko aisialdi eskaintza bermatzea. Entrenatzaile eskola kirolean	98%			
Txikienei euskarazko aisialdi eskaintza bermatzea. Entrenatzaileei bideratutako prestakuntza saioan parte hartu duten entrenatzaile kopurua	1300			
Txikienei euskarazko aisialdi eskaintza bermatzea. Eskola kirolean dabiren ikasle kopurua	3500			
Familia bidezko euskararen jarraipena. Euskara sustatzeko egitasmoen bidez eragindako familia kopurua	55%			
Merkataritza eta ostalaritza alorrean euskararen erabilera sustatzea. Establezimendu kopurua. Gremioko establezimenduen %55	100%			
Kirol formazioa duten eskola kiroleko aurten (2024-2025) entrenatzaile kopurua	100%			
Aurten (2024-2025) euskaraz garatu diren eskola kiroleko entrenamenduen ehunekoa	100			
Euskalregietan dabiren guraso kopurua (2024-2025)	850			
Euskalregietan dabiren IKASLE kopurua (2024-2025)	30			
Euskalregietan dabiren etorri berri kopurua (2024-2025)	600			
Euskalregietako tailerretan parte hartzaile kopurua (2025)	500			
Euskara ikasteko emandako beka kopurua (2025-2026)				

C- HONDAKINAK MURRIZTEA, ENERGIA GUTXIAGO KONTSUMITZEA ETA GEHIAGO BIRZIKLATZEA

BERRITZAPENA ETA MUGIKORTASUNA	HELBURUA	1. lauhilekoa 2025	2. lauhilekoa 2025	3. lauhilekoa 2025
Aurkeztutako aurrekontua guztira	4.500.000 I			
EJ ren dirulaguntza eskaera kopurua (komunitateak)	37			
EJ ren dirulaguntza eskaera etxebizitza kopurua (komunitateak)	1689			
EJ ren dirulaguntza eskaera zaurgarri kopurua	495			
EJ Ebatzitako espediente kopurua	57			
EJ Ebatzitako etxebizitza kopurua	857			
EJ Ebatzitako zaurgarri kopurua	409			
EJ emandako dirulaguntza guztira	1.528.119 I			
EJ Babestutako aurrekontua	7.204.759 I			
Next 1. ebazpena kopurua	36			
Next 1. ebazpena etxebizitza kopurua	700			
Next 1. ebazpena zaurgarri kopurua	215			
Next 1. ebazpena dirulaguntza guztira	3.641.008 I			
Next 1. ebazpena aurrekontu babestua	6.881.022 I			
Next emandako dirulaguntza guztira	495.951 I			
Birgaitze Bulegoa	300			
Next Bulegoa	200			
Birgaitze bulego arrunta	100			
Energia bulegoa hitzorduak	300			

CARTA DE SERVICIOS

AGENCIA DE DESARROLLO OARSOALDEA

2025

OARSOALDEA HELMUGA		HELBURUA
SEKTORE TURISTIKOA, ESKUALDEAREN ERAKARGARRITASUNA DUELA ETA POTENTZIALA DUEN JARDUERA. MERKATARITZA, ALIATUA		
6.2 <u>Itsasoarekin, naturarekin, gastronomiarekin, euskararekin eta ekitaldi-antolaketaekin lotutako baliabideak sustatzea</u>		
KA	Eskualdearen sustapen turistikoa. Urteko inbertsioa sustapenean eta merkaturatzean	28.000
KA	Sortu edo hobetutako produktu/zerbitzu turistikoen berriak	2
IA	Turismo bulego guztietan turistek arreta egin zaien bisitari kopurua	15000
IA	Turismo bulego bakoitzean bisitari kopurua	35.000
IA		Errenteria TB 1000
IA		Pasaia TB 4000
IA		Oiartzun TB 1.000
IA		San Marko TB 5000
IA		Listorreta TB 500
IA	Kontsulta (presentzialak + ez presentzialak)	50000
IA		Errenteria TB 4000
IA		Pasaia TB 13000
IA		Oiartzun TB 8000
IA		San Marko TB 12000
IA		Listorreta TB 1500
IA	Taldeak	
IA		Taldearen kontsultak 30
KA		Talde handien kudeaketa-informazioa erreserba bideratzea 70%
IA	Sektore turistikoko pribatuak eginiko kontsulta kopurua -	150
KA	Material turistikoa desbideraketak	0
IA	Cicerone sisteman urtean zehar eginiko kontsulta kopurua	1.300
IA	Turismoko webgunean izandako bisita kopurua	90.000
IA	Komunikabideetan inpartatu kopurua	160
IA	Parte hartu edota elkarlana egin den ekitaldi kopurua	2
KA	Asebetetze inkesta emaitza positiboak	90%
<u>Ostalaritza-sektorea egituratzea eta profesionalizatzea sustatzea eta ostatu hartzeko aukeren dibertsifikazioa bultzatzea</u>		
KA	turismo mahaiaren bilerak	1
KA	sektore pribatuarekin martxan jarritako programa kopurua	1
IA	Enpresetan kode etikoa ezarri	25
<u>Bide-seinaleak eta baliabide turistikoen mantentzea eta hobetzea</u>		
KA	Seinaleztapen turistikoa hobetzea eta mantentzea	1

KONTSUMO BULEGOA		HELBURUA
IA	Kontsumo bulegoa. Eskerak kudeatzea	1.300
IA	Izapidetutako erreklamazioak	40
IA	Konpondu diren erreklamazio kopurua	60%
KA	Arbitraje eskaerak bideratzea	
KA	Erreklamazioak ikuskaritzara bideratzea	
KA	Kontsultaren data larantzunaren data	
KA	Erreklamazioa jasotzearen / 1. izapidearen data	< egun 1
KA	Komunikazio ekintzak (prentsa-oharrak,...)	< 3 egun
KA		4

EKONOMI ETA LURRALDE GARAPENERAKO ESTRATEGIA			HELBURUA
INDUSTRIA GARA ETA BERRI DADIN SUSTATZEA ETA HORRI LOTUTAKO ZERBITZUAK			
<u>Berrikuntzarako eta ekintzailetzarako tresnak eta espazioak sortzea</u>			
IA	Hartatu diren ekintzaile berri kopurua		100
IA	Erantzundako kontsulten kopurua		140
IA	Bideragarritasun planen kopurua		25
KA	Sortu diren enpresa kopurua		22
IA	Sortu eta Ekin ekintzaile kopurua		10
Lanpostu eta enpresen kopurua inkubategietan			
IA		Enpresa Zentroan	4
IA		Enpresa Zentroan okupazio portzentaia (%)	
IA		Artisau Auzoa	4
IA		Artisau Auzoan okupazio portzentaia (%)	
IA		Agustinak Zentroa (lanpostuak)	16
IA		Agustinak Zentroa okupazio portzentaia (%)	
<u>Enpresen artean maila guztietan elkarlana eta enpresa-jardueraren jarraipena sustatzea</u>			
KA	Dinamizazio ekintzak enprekin ala ekitaldien kopurua		10
IA	Dinamizazio ekintzetan parte hartzen duten pertsona kopurua		50+300
KA	Enprekin erlazionatuta garatzen ari diren proiektu kopurua		8 *
IA	Enprekin garatzen ari diren proiektuetan parte hartzen duten enpresa eta agente kopurua:		138
IA		LI	55
IA		Hazinnova	10
IA		Lanaren Zentzua	7
IA		Biratu	5
IA		PYME Digitala	16
IA		Ekonomia Urdina	15
IA		Berrabiatu industria	30
IA		Barne ekintzailetza	1
IA		Berrabiatu iragarkiak	4-6

ANTOLAKUNTZA ETA ZEHARKAKO ELEMENTUAK ARLOA

ANTOLAKUNTZA ETA ZEHARKAKO ELEMENTUAK

	HELBURUA
Zerbitzu ekonomikoak	
KA Txosten ekonomikoak epean prestatzea	100%
KA % Hornitzaileekin ez adostasun kopurua	0%
KA LOPD Adostasun ezen zenbateko kopurua	0%
Giza baliabideak	
KA % prestakuntza ekintzetan parte hartzen duten langileak	90%
KA Prestakuntza jarraian parte hartu duten langileen asebetetzea	80%
KA Prestakuntza jasotzen duten langileen eraginkortasuna	80%
KA Langilearen asebetetzea neurtzea (Prestakuntza jarraian, barne komunikazioan, harreran, hautaketa prozesuetan, ...)	80%
KA % osasunaren behaketa egin duten langileak	80%
KA Segurtasun batzordeak urtean finkatzen dituen ekintzak aurrera eramane	90%

B- GEHIAGO EMATEA BERDINTASUNA ETA DISKRIMINAZIOA SAIHESTEKO

KA Berdintasun plana. Urtean 3 sentsibilizazio kanpaina egitea (barrura eta kanpora begira). 2022-2025 epealdian	3
KA Berdintasun plana. Berdintasunaren alorreko ekintzak sartzea prestakuntza planean (1-2 urtean). 2022-2025 epealdian	2
KA Berdintasun plana. Soldaten arteko arrakala neurtzea sexuari dagokionez. 2022-2025 epealdian	1

A- POBREZIARI HOBETO AURRE EGITEA ETA OPAROTASUNA PARTEKATZEA

Aukerak Sortzen egitasmoa	
IA GIZARTE ERANTZUKIZUNA. AUKERAK SORTZEN egitasmoaren baitan, ZAPOREAK elkartearentzat egindako janari bilketa kopurua.	1.800-2.000 otordu urtean (150 otordu hilean)

Komunikazioa

KA Sortutako prentsa-oharrak	50-100
KA Antolatutako ekitaldiak	25-40
IA Webgunean (OARSOALDEA) bisitari kopurua. Bisitari berri kopurua	8.000
IA Facebook jarraitzaileak	1.650
IA Twitter jarraitzaileak	2.170
IA Bluesky jarraitzaile kopurua	berria
IA LinkedIn jarraitzaileak	1.500
IA Instagram jarraitzaileak	1.700
IA Youtubeko harpidedunen kopurua (adierazle berria)	36
IA Bideoetan bistaratze kopurua (adierazle berria)	400
IA Mailing-etan irekiera tasa (adierazle berria)	60%

Berrikuntza eta kalitatea

KA Hobekuntza proposamenak / itxi diren ekintza zuzentzaile kopurua (%)	80%
IA Bezereen gogobetetze indizea	85%
KA Erreklamazioak eta hauei erantzuteko gehieneko denbora betetzea	100%
IA Zorion mezua	Info adierazlea
IA Oarsoaldearen euskara barne erabilera	

Informazio sistemak

KA % Programa informatikoak euskaraz duten langileak	100%
KA Office 365 aldaketak ordenagailu guztietan.	100%

Azpiegituraren mantenua

KA Aurkitutako intzidentzia guztien artean, konpondutako intzidentzien %	60%
--	-----

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 2020-2023, 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
- Nuevas obligaciones empresariales LGTBI+ relativas a la Ley 4/2023 y al Real Decreto 1026/2024.
- Ley 31/2022, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2023, por la que se define el procedimiento de análisis sistemático y automático del riesgo de conflicto de intereses en los procedimientos que ejecutan el Plan de Recuperación, Transformación y Transformación.
- Artículo 10 del Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre. Aprueba medidas para reforzar la protección de los consumidores de energía.
- Aprobado por el Gobierno en el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre [165]. Bono social para energía, que regula la aplicación del bono social de electricidad para consumidores vulnerables.
- De 26 de febrero de 2020, del Director General de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, convocatoria de ayudas de apoyo a las personas emprendedoras para 2020.
- Diputación Foral Dpto. de Promoción Económica-Convenio de Proyectos Comarcas.
- Impulsar la innovación digital y la digitalización de las empresas de Gipuzkoa a través de la aportación del enfoque comarcal.
- Impulsar la transición energética de las empresas de Gipuzkoa a través de la aportación del enfoque comarcal
- Impulsar la transición digital de las empresas de Gipuzkoa a través de la aportación del enfoque comarcal
- Gestión de la infraestructura de la economía creativa
- Innobasque. Impulsar la innovación empresarial en Euskadi
- 311/2022 Errege Dekretua, 2022ko maiatzaren 3koa, Segurtasun Eskema Nazionala (ENS) arautzen duena.

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



Oficinas de empleo e inclusión

Larzabal, 31

20100 **ERRETERIA**

De lunes a viernes de 8:00 a 14:30

943 510 200



Oficina de Empleo de Pasaia

Euskadi etorbidea, Edificio del Mercado.

20110 **PASAI**A - Trintxerpe

943 404 101



Badia Berri empresa de inserción

Lezoko industrialdea, Polígono Sagasti 103

Aritz Bakar 4, Pabilioia 59

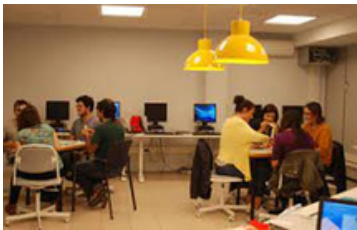
20100 **LEZO**

943 521 729

Horarios, medios y lugares de atención al público



ACCESO A TODAS NUESTRAS OFICINAS



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



Agustinak Zentroa

Agustinak etorbidea, 4
20100 ERRETERIA

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00
943 494 129



Energia Bulegoa
OARSOALDEA

Oficina de Energía

- Erreterria:** Madalen kalea 3. **Jueves**
- Oiartzun:** Mendiburu kalea 3. **Lunes**
- Pasaia:** Euskadi Etorbidea, merkatuko eraikina. **Martes**
- Lezo:** Lezoko Udala. Gurutze Santuaren plaza 1. **Miércoles**



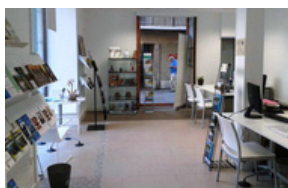
Oficina de Rehabilitación

- Erreterria:** Madalen kalea 3. **Martes y viernes**
- Oiartzun:** Mendiburu kalea 3. **Miércoles**
- Pasaia:** Euskadi Etorbidea, merkatuko eraikina. **Jueves**
- Lezo:** Lezoko Udala. Gurutze Santuaren plaza 1. **Lunes**



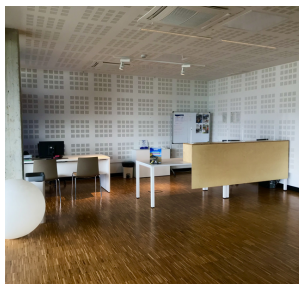
Oficina de Consumo

- Erreterria:** Madalen kalea 3.
Astelehenetik ostiralera 9.00etatik 14.00etara.



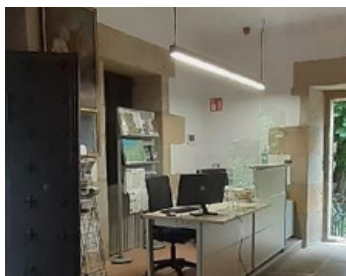
Oficina de turismo (Errenteria)

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



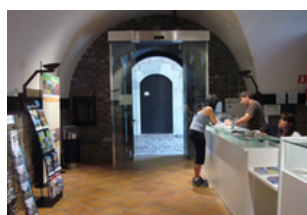
Oficina de turismo (Pasaia)

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 ERRETERIA
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 último cambio: febrero de 2026

Compromiso de revisión: febrero 2027

