

# CARTA DE SERVICIOS

AGENCIA DE DESARROLLO  
OARSOALDEA

# 2024



ERRENTERIA  
UDALA



Lezoko Unibertsitateko Udala



Oarsoaldea  
geroa eraiten creando futuro



OIARTZUNGO  
UDALA



PASAIKO UDALA

## 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](mailto:oarsoaldea@oarsoaldea.eus)


[www.oarsoaldea.eus](http://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

**1679**

Personas atendidas en el proceso de búsqueda de empleo

**359**

Personas participantes en programas de empleo

**344**

Puestos gestionados

**344 / 69,4%**

Puestos cubiertos

**1400**

Personas que han tenido un proceso de orientación

**659**

Personas que han estado en el Centro de Empleo

**61**

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

**20**

Nº de acciones de  
dinamización del  
Departamento

**7**

Proyectos gestionados

**452**

En acciones de  
dinamización  
número de participantes

**144**

Empresas participantes en proyectos

#### 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

**157**

Número de consultas atendidas

**121**

Personas emprendedoras atendidas

**23**

Planes de viabilidad

**21**

Microempresas constituidas

**4**

Proyectos de centro de empresas

**4**

Proyectos de centro de empresas

#### Compromisos

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

#### Indicador

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

## SERVICIOS PRESTADOS

### Estrategia de Desarrollo Económico y Territorial

## 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



**14 proyectos**

Agustinak Zentroa

**agustinakzentroa.eus**

**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](#)

56 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

1 proceso 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**



## 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

**15.107**

Visitantes en las oficinas de turismo

**25**

Consultas de los grupos en las oficinas de turismo

**%60**

Gestión de grupos grandes-conversión de las reservas

**35.207**

Consultas en las oficinas de turismo

**25**

Empresas participantes en programas de competitividad turística. Código ético

#### 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

**97** expedientes

Solicitudes ayudas de Gobierno Vasco (comunidades)

**117**

Número de viviendas solicitudes ayudas Gobierno Vasco (Comunidades)

**495**

Nº de solicitudes de subvención GV vulnerables

**57**

GV Nº expedientes resueltos

**857**

Número de viviendas ayudas resueltas

**543**

Next 1. Número de viviendas ayudas resueltas

**215**

Next 1. Número de vulnerables en ayudas resueltas

**301**

Servicio de Rehabilitación

**246**

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

**1.509**

Solicitudes gestionadas

**44**

Reclamaciones tramitadas

**64%**

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

### 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

**3.780**

familias a través del proyecto de promoción del euskera

**71%**

Entrenadores vascos en el deporte escolar

**414**

Nº de jóvenes participantes en Kuadrillategi

**1.011**

Número de alumnxs de los euskaltegis

**30**

han participado las farmacias (100% del 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](http://www.oarsoaldea.eus)

[www.oarsoaldeaturismoa.eus](http://www.oarsoaldeaturismoa.eus)

[www.oarsoarrak.eus](http://www.oarsoarrak.eus)

<https://badiaberri.eus/>

[www.agustinakzentroa.eus](http://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**:





## ANTOLAKUNTZA ETA ZEHARKAKO ELEMENTUAK ARLOA

### ANTOLAKUNTZA ETA ZEHARKAKO ELEMENTUAK

#### Zerbitzu ekonomikoak

Txosten ekonomikoak epean prestatzea  
% Hornitzaileekin ez adostasun kopurua  
LOPD Adostasun ezen zenbateko kopurua

HELBURUA

100%  
0%  
0%

#### Giza baliabideak

% prestakuntza ekintzetan parte hartzen duten langileak  
Prestakuntza jarraian parte hartu duten langileen asebetetzea  
Prestakuntza jasotzen duten langileen eraginkortasuna  
Langilearen asebetetzea neurtzea (Prestakuntza jarraian, barne komunikazioan, harreran, hautaketa prozesuetan, ...)  
% osasunaren behaketa egin duten langileak  
Segurtasun batzordeak urtean finkatzen dituen ekintzak aurrera eraman

90%  
80%  
80%  
80%  
80%  
90%

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

3  
2  
1

#### Komunikazioa

Sortutako prentsa-oharrak  
Antolatutako ekitaldiak  
Webgunean (DARSOALDEA) bisitari kopurua. Bisitari berri kopurua  
Facebook jarraitzaileak  
Twitter jarraitzaileak  
LinkedIn jarraitzaileak  
Instagram jarraitzaileak  
Youtubeko harpidedunen kopurua (adierazle berria)  
  
Bideoetan bistaratze kopurua (adierazle berria)

50  
25  
7.000  
1.650  
2.170  
1.350  
1.530  
36  
  
30

Mailing-etan irekiera tasa (adierazle berria)

0

#### Berrikuntza eta kalitatea

Hobekuntza proposamenak / itxi diren ekintza zuzentzaile kopurua (%)  
Bezeroen gogobetetze indizea  
Erreklamazioak eta hauei erantzuteko gehieneko denbora betetzea  
Zorion mezua

80%  
85%  
100%  
Info adierazlea

#### Informazio sistemak

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

100%  
100%

#### Azpiegituraren mantenua

Aurkitutako intzidentzia guztien artean, konpondutako intzidentzien %

1

### EUSKARA

#### Euskara zerbitzua

Gazteen artean euskararen erabilera sustatzea. **Kuadrillategi egitasmoan** parte hartu duten gazte kopurua  
Gazteen artean euskararen erabilera sustatzea. **Asmazank lehiaketan** parte hartu duten gazte kopurua  
Lan-munduan euskararen erabilera sustatzea. **Praktikak euskaraz** egiten dituzten **enpresa berrien kopurua**  
Lan-munduan euskararen erabilera sustatzea. **Praktikak euskaraz zenbat ikaslek egiten duten**  
Txikienei euskarazko aisialdi eskaintza bermatzea. **Entrenatzaile euskaldunak** eskola kirolean  
Txikienei euskarazko aisialdi eskaintza bermatzea. **Eskola kirolean** dabilen **ikasle kopurua**  
Familia bidezko euskararen jarraipena. Euskara sustatzeko egitasmoen bidez eragindako **familia kopurua**  
**Merkataritza eta ostalaritza** alorrean euskararen erabilera sustatzea. Estetika Zentroak. **Establezimendu kopurua.** Gremioko establezimenduen %55  
Kirol formazioa duten eskola kiroleko aurtengo (2023-2024) entrenatzaile kopurua

HELBURUA

450  
120  
40  
20  
98%  
1300  
3500  
55%  
100%  
  
100%  
100  
850  
30  
600  
500

Aurten (2023-2024) euskaraz garatu diren eskola kiroleko entrenamenduen ehunekoa  
Euskaltegietan dabilen guraso kopurua (2023-2024)  
Euskaltegietan dabilen IKASLE kopurua (2023-2024)  
Euskaltegietan dabilen etorri berri kopurua (2023-2024)  
Euskaltegietako tailerretan parte hartzaile kopurua (2024)  
Euskara ikasteko emandako beka kopurua (2023-2024)

## GARAPEN EKONOMIKO ARLOA

### OARSOALDEA HELMUGA

HELBURUA

SEKTORE TURISTIKOA, ESKUALDEAREN ERAKARGARRITASUNA DUELA ETA POTENTZIALA DUEN JARDUERA. MERKATARITZA, ALIATUA

6.2	<b><u>Itsasoarekin, naturarekin, gastronomiarekin, euskararekin eta ekitaldi-antolaketaekin lotutako baliabideak sustatzea</u></b>	28.000
	Eskualdearen sustapen turistikoa. Urteko inbertsioa sustapenean eta merkaturatzean	2
	Sortu edo hobetutako produktu/zerbitzu turistikoko berriak	15000
	Turismo bulego guztietan turistei arreta egin zaien bisitari kopurua	50.000
	Turismo bulego guztietan bisitarien emandako kontsulta kopurua	1000
	Errenteriako turismo bulegoan turistei arreta. Bisitari kopurua	4000
	Pasaia turismo bulegoan turistei arreta. Bisitari kopurua	1.000
	Oiartzungo turismo bulegoan turistei arreta. Bisitari kopurua	5000
	San Marko gotorlekuko bulegoan turistei arreta. Bisitari kopurua	500
	Listorretako turismo bulegoan turistei arreta. Bisitari kopurua	
	<b>Kontsultak</b>	50000
	Errenteriako turismo bulegoan turistei arreta. Kontsulta kopurua	4000
	Pasaia turismo bulegoan turistei arreta. Kontsulta kopurua	13000
	Oiartzungo turismo bulegoan turistei arreta. Kontsulta kopurua	8000
	San Marko gotorlekuko bulegoan turistei arreta. Kontsulta kopurua	12000
	Listorretako turismo bulegoan turistei arreta. Kontsulta kopurua	1500
	<b>Taldeak</b>	
	Taldeen kontsultak	30
	Talde handien kudeaketa-informazioa erreserba bihurtuta	70
	Sektore turistikoko pribatuak eginiko kontsulta kopurua -	200
	Material turistikoko desbideraketak	0
	Cicerone sisteman urtean zehar eginiko kontsulta kopurua	1.300
	Turismoko webgunean izandako bisita kopurua	90.000
	Komunikabideetan inpartatu kopurua	160
	Parte hartu edota elkarlana egin den ekitaldi kopurua	2
	Asebetetze inkesta emaitza positiboak	90%
	<b>Ostalaritza-sektorea egituratzea eta profesionalizatzea sustatzea eta ostatu hartzeko aukeren dibertsifikazioa bultzatzea</b>	1
	turismo mahaiaren bilerak	150
	turismo-sektore pribatuak egindako kontsulta kopurua	1
	sektore pribatuarekin martxan jarritako programa kopurua	
	<b>Bide-seinaleak eta baliabide turistikoko mantentzea eta hobetzea</b>	
	Seinaleztapen turistikoko hobetzea eta mantentzea	1

### KONTSUMO BULEGOA

HELBURUA

Kontsumo bulegoa. Eskaerak kudeatzea	1.300
Izapidetutako erreklamazioak	40
Konpondu diren erreklamazio kopurua	1
Arbitraje eskaerak bideratzea	
Erreklamazioak ikuskaritzara bideratzea	
Kontsultaren data /erantzunaren data	
Erreklamazioa jasotzearen / 1. izapidearen data	< egun 1
Komunikazio ekintzak (prentsa-oharrak,...)	< 3 egun
	4

## UDALEI ZERBITZUAK EDO ELKARLANEAN EGINDAKOAK

### HIRI-BERRIZTAPENA ETA MUGIKORTASUNA

	HELBURUA
	4.500.000 €
Aurkeztutako aurrekontua guztira	
EJ ren dirulaguntza eskaera kopurua (komunitateak)	
EJ ren dirulaguntza eskaera etxebizitza kopurua (komunitateak)	
EJ ren dirulaguntza eskaera zaurgarri kopurua	
EJ Ebatzitako espediente kopurua	
EJ Ebatzitako etxebizitza kopurua	
EJ Ebatzitako zaurgarri kopurua	
EJ emandako dirulaguntza guztira	
EJ Babestutako aurrekontua	
Next 1. ebazpena kopurua	
Next 1. ebazpena etxebizitza kopurua	700
Next 1. ebazpena zaurgarri kopurua	
Next 1. ebazpena dirulaguntza guztira	
Next 1. ebazpena aurrekontu babestua	
Next emandako dirulaguntza guztira	
Aurrekontua	593.739 €
Birgaitze Bulegoa	60
Energia bulegoa hitzorduak	75

### PERTSONEI ARRETA

#### PERTSONEI EMANDAKO ARRETA, AUKERA-SEKTOREA

##### Arreta soziosanitarioko prestazio publikoen eskaintza eta egituraketa

ETXEKOLAN (pertsonei emandako arretaren baitan enplegua sustatzea). Zerbitzua eman zaien familia kopurua eta kudeatutako lanpostu kopurua	38 Famili/15 postu
ETXEKOLAN. Prestakuntzan parte hartu duten pertsonak	70
ETXEKOLAN. Lan poltsan izena eman duten pertsonak	30
ETXEKOLAN. Artatu diren familiak	30
ETXEKOLAN. Kudeatu diren lan eskaintzak	20

#### GIZARTE-EGOERA AHULENEKO KOLEKTIBOEN GIZARATERATZEA ETA LAN-MUNDURATZEA SUSTATZEA

##### Eskualdean inklusio soziodibortatearen esparru integralaren eguneratzea eta bultzatzea.

Enplegu Zerbitzutik artatzen ditugun pertsona langabe kopurua: PRO-C01-E

Orientazio Zerbitzuan artatu ditugun langabeak

Enplegu Zentroan artatu ditugun langabeak

Kudeatzen ditugun Enplegu programa kopurua (PRO-C02-E)

Pertsona langabeen enplegarritasuna hobetzeko enplegu egitasmoak. Kudeatzen ditugun Enplegu programetako partaide kopurua PRO-C02-E

Kudeaturiko lanpostu kopurua / bete diren lanpostu kopurua PRO-C03-E)

##### Zailtasunak dituzten taldeen artean enplegua sustatzeko gizarteratze-enpresen formula aprobetxatzea

BADIA BERRI gizarteratze-enpresa. Langile kopurua lanean

1500
1400
800
22
300
400
35

## GARAPEN EKONOMIKO ARLOA

### EKONOMI ETA LURRALDE GARAPENERAKO ESTRATEGIA

HELBURUA

#### INDUSTRIA GARA ETA BERRI DADIN SUSTATZEA ETA HORRI LOTUTAKO ZERBITZUAK

#### Enpresen artean maila guztietan elkarlana eta enpresa-jardueraren jarraipena sustatzea

Dinamizazio ekintzak enprekin	10
Dinamizazio ekintzetan parte hartzen duten pertsona kopurua (bisualizazioak)	300
Enprekin erlazionatuta garatzen ari diren proiektu kopurua	6
Enprekin garatzen ari diren proiektuetan parte hartzen duten enpresa eta agente kopurua:	131
Olaj	55
Hazinnova	10
Lanaren Zentzua	5
Biratu	30
PYME Digitala	16
Ekonomia Urdina	15
Lehen sektoreko bisitak	4
Berrabiatu	1

#### Berrikuntzarako eta ekintzailatzarako tresnak eta espazioak sortzea

Hartatu diren ekintzaila berri kopurua	100
Erantzundako kontsulten kopurua	140
Bideragarritasun planen kopurua	25
Sortu diren enpresa kopurua	22
Lanpostu eta enpresen kopurua inkubategietan	
Enpresa Zentroan	3
Artisau Auzoa	4
Habian!	15
Agustinak Zentroa (lanpostuak)	16

## 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

## Horarios, medios y lugares de atención al público

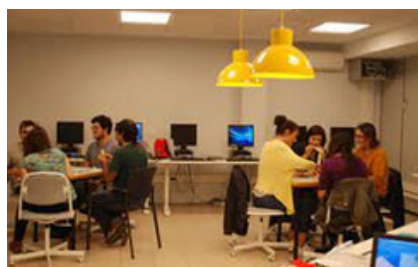


**ACCESO A TODAS NUESTRAS OFICINAS**



### 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



### Agustínak Zentroa

Agustínak etorbidea, 4  
20100 ERRETERIA  
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00  
943 494 129

## Horarios, medios y lugares de atención al público



### Oficinas de servicios

Larzabal, 31  
20100 ERRETERIA  
De lunes a viernes de 8:00 a 14:30  
943 510 200



### Atención a las personas (Pasaia)

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

### Oficina de energía (Errenteria y Oiartzun)

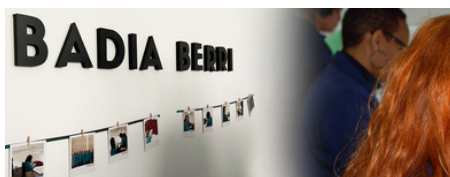


**Energia Bulegoa**  
OARSOALDEA

Olibet, 6 bajo  
20100 ERRETERIA  
943 494 521  
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Calle Mendiburu, 3  
20180 OIARTZUN  
Los lunes de 9:00 a 14:00 y de 14:30 a 16:00

### Badia Berri, gizarteratze enpresa



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



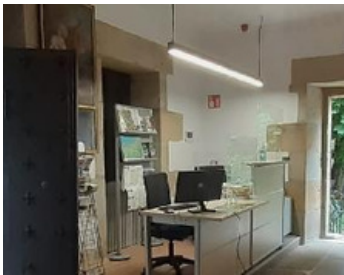
## Oficina de turismo (Errenteria)

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



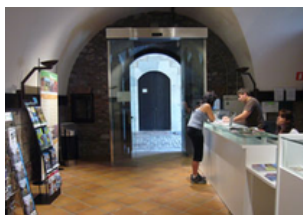
## Oficina de turismo (Pasaia)

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:** 4 de febrero de 2025

**Compromiso de revisión:** febrero 2026

