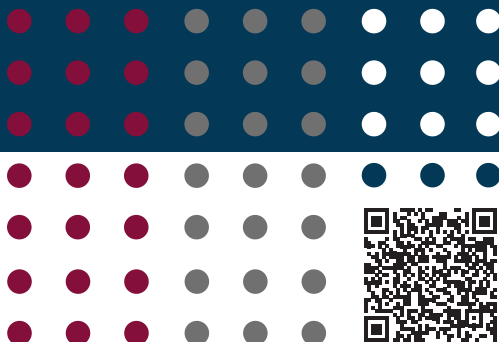


CARTA DE SERVICIOS



DESARROLLO ECONÓMICO, EMPLEO E INNOVACIÓN



INTRODUCCIÓN

El área de DESARROLLO ECONÓMICO, EMPLEO e INNOVACIÓN es un servicio del Ayuntamiento de Eibar cuyo objetivo es crear y promover la generación de empleo de calidad y riqueza en el municipio, con el fin último de procurar bienestar y mejorar la calidad de vida del conjunto de la ciudadanía eibarresa. Para ello, nos comprometemos a trabajar día a día en conseguir una mejora continua respecto a la calidad del servicio.

Por medio de esta carta, no sólo damos a conocer los servicios que ofrecemos, sino que también queremos informar a los ciudadanos y ciudadanas sobre los compromisos adquiridos para prestar un servicio de calidad.

MISIÓN

La misión del área de Desarrollo Económico, Empleo e Innovación es impulsar el desarrollo económico de Eibar, apoyando a la iniciativa emprendedora, a la empresa y al empleo para generar riqueza y bienestar social en el municipio desde la colaboración con los diferentes agentes locales. El esfuerzo está dirigido a contribuir al desarrollo local del municipio, diseñando y gestionando programas que favorezcan la diversificación y competitividad de las empresas y la mejora de la empleabilidad y cualificación de las personas.

VISIÓN

La visión del área de Desarrollo Económico, Empleo e Innovación es ser referente de calidad en las políticas de desarrollo económico, de apoyo a la iniciativa emprendedora, a la empresa y al empleo a través de mecanismos innovadores en su gestión y en la transparencia en sus actuaciones.

VALORES

Transparencia: Dar a conocer con claridad los objetivos y acciones.

Eficacia: Respuestas en el menor tiempo posible.

Responsabilidad: Responder a los compromisos y retos asumidos, actuando con responsabilidad.

Carácter innovador: Buscar vías de innovación constantemente en todos los ámbitos de nuestra actuación.

Profesionalidad: Ofrecer un servicio eficiente.

Transversalidad: Coordinarse con el resto de áreas y agentes para el desarrollo de proyectos, promoviendo la colaboración.

RESPONSABLES

RESPONSABLE POLÍTICA: Ana Telleria Echeverria

RESPONSABLE TÉCNICA: Ainhoa Romero Gallardo

ALGUNOS DATOS

Teléfono: 943 70 84 51

Dirección: Eibarko Udala. Untzaga plaza, 1 - 20600 EIBAR (Gipuzkoa)

Dirección de correo electrónico: ekonomia@eibar.eus

Página web: <https://www.eibar.eus/es/ayuntamiento/areas/desarrollo-economico-empleoe-innovacion>

Horario de oficina:

- De lunes a viernes: 09:00 - 14:00
- Lunes por las tardes 16:30 - 19:00 (octubre-junio)

Horario de verano:

- De lunes a viernes: 09:00 – 13:30

PLANO

Coordenadas GPS: X. 542903.6300 / Y. 4781635.3700



SERVICIOS QUE OFRECEMOS

| TIPO DE SERVICIO | ESPECIFICACIONES |
|---|--|
| FORMACIÓN Y EMPLEO | <ul style="list-style-type: none">• Programas de formación y empleo para personas desempleadas en colaboración con agentes educativos de Eibar orientados a mejorar la capacidad profesional para conseguir la inserción laboral y mejorar su cualificación.• Subvenciones a personas desempleadas por realización de acciones formativas para la mejora del empleo. |
| EDUCACIÓN | <ul style="list-style-type: none">• Gestión del centro de Formación Profesional Básica y del Programa de Escolarización Complementario de Eibar.• Subvenciones a centros escolares por realización de extraescolares.• Envío de información de los centros escolares y de Formación Profesional a la ciudadanía en época de matriculación.• Apoyo a las becas a la internacionalización Cruz Irasuegui. |
| FOMENTO DE VOCACIONES TECNOLÓGICAS STEAM | <ul style="list-style-type: none">• Organización de talleres, actividades, jornadas y eventos para niños/as. |





EMPRESA E INNOVACIÓN

- Desarrollo de programas para empresas destinados a la mejora de la competitividad.
- Fortalecimiento de las infraestructuras de localización para empresas.
- Mejora de la gestión de los polígonos industriales.
- Participación en la Red Innpulso: Red de Ciudades de la Ciencia y la Innovación.
- Subvenciones a empresas (mejora de competitividad, contratación de personas desempleadas, traslado o modernización de instalaciones, mantenimiento del empleo, etc.).
- Apoyo en el desarrollo de la marca comarcal de colaboración interempresarial BPTD.
- Promotor en el desarrollo de tecnologías innovadoras del deporte SPORTEK HUB.
- Apoyo al desarrollo de proyectos de innovación.



EMPRENDIMIENTO

- Asesoramiento a emprendedores/as que quieran poner un negocio en marcha.
- Organización de la feria IkaSenpresa.
- Incubadora tecnológica y semillero de empresas.
- Apoyo a la asociación Ekingune para la promoción y formación de personas emprendedoras.
- Organización de los premios Toribio Echeverría.
- Organización del Encounter para el fomento de la innovación en el ámbito de la digitalización.
- Organización de jornadas, talleres y eventos para impulsar el emprendimiento.

| | |
|---|---|
| <p>COMERCIO Y SERVICIOS</p>  | <ul style="list-style-type: none"> • Subvenciones a asociaciones locales para impulsar el comercio local mediante actividades de dinamización comercial y fomento del consumo. • Programas y acciones para el impulso del comercio local. • Ayudas directas a autónomos para el mantenimiento de la actividad. • Apoyo a la implantación del sello de calidad "Singular Dendak". • Gestión de las luces de navidad del municipio. • Feria de rebajas "Factoring". |
| <p>APOYO AL PRIMER SECTOR</p>  | <ul style="list-style-type: none"> • Acciones de sensibilización dirigido a la población infantil de Eibar mediante visitas a caseríos de Eibar desde los centros escolares. • Acciones y campañas para la puesta en valor de la agricultura y el medio rural en la ciudadanía • Acciones de fomento del consumo del producto local. • Gestión y organización del nuevo mercado de Eibar en Errebal. • Organización de ferias y jornadas. |
| <p>TURISMO</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Promoción turística de Eibar en colaboración con la agencia de desarrollo comarcal Debegea. • Posicionamiento de Eibar como cabecera comarcal y centro geográfico de Euskadi. • Creación de la marca turística de Eibar. • Actualización de la guía y mapa turístico de Eibar. |

NUESTROS COMPROMISOS

| COMPROMISOS PARA POTENCIAR LA CALIDAD | INDICADORES DE LOS COMPROMISOS (CÓMO LO MEDIREMOS) |
|--|---|
| ATENCIÓN E INFORMACIÓN | |
| <p>Atender a los/las usuarios/as de manera respetuosa y profesional. Conseguir un 7 en una escala de 0-10 en la encuesta sobre satisfacción del usuario/a.</p> | <p>Encuestas de valoración del servicio donde se recoja la satisfacción.</p> |
| <p>Las respuestas a quejas, sugerencias y reclamaciones se darán en un plazo máximo de 15 días.</p> | <p>Análisis de expedientes.</p> |
| SUBVENCIONES GESTIONADAS | |
| <p>Facilitar la tramitación de las subvenciones y valorar la utilidad de las mismas. Conseguir un 7 en una escala de 0-10 en la encuesta sobre satisfacción del usuario/a.</p> | <p>Encuestas de valoración del servicio.</p> |
| <p>Adecuar las subvenciones a las necesidades de la ciudadanía y empresa. Conseguir agotar las partidas presupuestarias de subvenciones en al menos un 70% de lo inicialmente presupuestado.</p> | <p>Porcentaje de consumo de las partidas presupuestarias de subvenciones.</p> |
| PROGRAMAS Y SERVICIOS | |
| <p>Reforzar la colaboración con la formación profesional, para dar respuesta a las necesidades empresariales, por la vía de la formación continua y especializada con el fin de favorecer su incorporación al mercado laboral.</p> | <p>Fomento de una feria especial de centros de Formación Profesional anualmente.</p> |
| <p>Llevar a cabo al menos dos programas de empleo al año con el objetivo de disminuir la tasa de desempleo del municipio.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Nº de proyectos de empleo / año. - Evolución del porcentaje de tasa de desempleo en Eibar. |

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS COMPROMISOS

Realizaremos un seguimiento del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos estableciendo diferentes indicadores. Los datos se recogerán cada tres años y se analizarán para extraer conclusiones.

La información de dicho seguimiento se publicará en la página web del Ayuntamiento.

MEDIDAS PARA COMPENSAR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

En el caso de no poder cumplir alguno de los compromisos se analizarán las razones y se pondrán en marcha medidas para mejorar el servicio, siempre que dichas medidas estén en nuestra mano.

En el caso de no poder cumplir los compromisos por razones ajenas al servicio, se tomarán de inmediato las medidas necesarias para que los usuarios y las usuarias no sufran perjuicio alguno.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Ser tratadas con respeto, igualdad y de manera personalizada.
- Recibir información en las dos lenguas oficiales y de una manera comprensible.
- Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales, siguiendo la legislación vigente.
- Ser atendidas por personal especializado de forma eficaz y eficiente.
- Presentar cualquier sugerencia, queja, reclamación o petición que se considere adecuada.
- Recibir justificantes de peticiones, escritos o comunicaciones realizadas.
- Saber en todo momento en qué fase se encuentran los trámites de los procedimientos en los que toman parte.
- Otros derechos reconocidos por la Constitución y las leyes.
- Derecho a tener acceso a la tramitación electrónica.

OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Comportarse adecuadamente y tratar con respeto a los/las trabajadores/as y otros/as usuarios/as del servicio.
- Presentar el NIF, NIE o DNI para dar inicio a cualquier trámite.
- Informar lo más rápido posible sobre los fallos existentes en la documentación enviada.
- Hacer los trámites (presentación de documentación, inscripciones, etc.) en los plazos establecidos.
- Facilitar la documentación necesaria para la tramitación de expedientes.
- Cumplir las normas internas.

FORMAS DE COLABORACIÓN CIUDADANA

- A través del Área de Desarrollo Económico, Empleo e Innovación:
 - Ayuntamiento de Eibar – 2ª planta – Untzaga plaza, 1
 - Tel. 943 70 84 51 / ekonomia@eibar.eus
- A través de PEGORA (Oficina de servicio a la ciudadanía)
 - Ayuntamiento de Eibar – planta baja – Untzaga plaza, 1
 - Tel. 943 70 84 00 / pegora@eibar.eus

PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

- A través de la página web municipal: www.eibar.eus
<https://www.eibar.eus/es/tramites/avisos-quejas-y-sugerencias>
- A través de PEGORA (Oficina de servicio a la ciudadanía).

NORMATIVAS Y LEYES

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- LEY 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ordenanza Municipal de Acceso Electrónico, aprobada en el Pleno Municipal el 28 de Septiembre de 2009.)
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- Ley 3/2012, de 16 de febrero, por la que se modifica la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y la Ley sobre Creación de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer
- Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del Euskera en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Ordenanza Municipal para la regulación del uso del Euskera en Eibar, aprobada en Pleno Municipal el 29 de abril de 2019.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- La Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- El Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley General de Subvenciones.
- La Ordenanza General de Subvenciones del Ayuntamiento de Eibar, aprobada por el Pleno Municipal en sesión celebrada el día 26 de noviembre de 2012 y publicada en el Boletín Oficial de Gipuzkoa del 17 de enero de 2013.

"Impreso en papel 100% reciclado totalmente libre de cloro".

Publicado en marzo de **2022**.