

CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

DATOS DE CARÁCTER GENERAL: IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN

I.- DENOMINACIÓN:

ÁREA DELEGADA: DESARROLLO ECONOMICO
SERVICIO. EMPRESA, CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA (E.C.I.T.)
DIRECCIÓN: Edificio "Torreón" Plaza de Regla s/n – 24003 LEÓN
TELEFONOS:

Servicio: : 987 292 199

Fax : 987 223 655

CORREO ELECTRÓNICO: ecit@dipuleon.es

DIRECCIÓN DE INTERNET: www.dipuleon.es

II.- HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

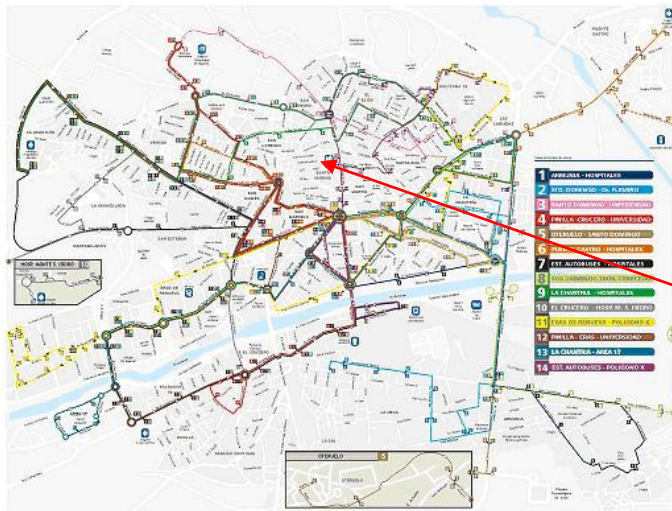
El horario de atención al público y atención telefónica será de 8:00 a 15:00, de lunes a viernes, en días laborables.

III.- PLANO DE UBICACIÓN:



Diputación de León
Edificio Torreón
Servicio ECIT

IV.- FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO, ETC.:



Diputación de León
Edificio Torreón
Servicio ECIT

DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL

I.- FUNCIONES Y COMPETENCIAS:

Impulsar las Políticas de Desarrollo favoreciendo estrategias y actuaciones que se realicen en el territorio provincial que, fundamentadas en sus recursos endógenos, se orienten a generar actividad económica.

Por Resolución de la Presidencia de fecha 19 de julio de 2012, se crea la Delegación de Desarrollo Económico y se nombra Diputado Delegado.,

Conforme a lo que establece la actual estructura orgánica (B.O.P. 17/02/08) la función de Desarrollo Económico se realiza por el Servicio de Empresa, Conocimiento e Innovación Tecnológica (E.C.I.T.)

II.- SERVICIOS QUE SE PRESTAN:

a) A Entidades Locales

1.- FOMENTO DE PROYECTOS EMPRESARIALES

1.1. Estudio de viabilidad de proyectos empresariales presentados por emprendedores y promotores de iniciativas de economía social para su localización en el municipio, comarca o zona.

1.2. Acciones para facilitar a emprendedores y promotores acceso a la financiación de circulante y/o nuevas inversiones en activo fijo.

2.- PROMOCION.

2.1. Diseño de acciones de Marketing Territorial

2.2. Promoción de productos agroalimentarios del lugar

2.3. Promoción de la gastronomía del lugar

3.- DESARROLLO TERRITORIAL.

3.1. Análisis y diagnóstico socio-económico del municipio, comarca o zona.

3.2. Diseño de programas y proyectos orientados al desarrollo económico local.

3.3. Evaluación de proyectos que se orienten al desarrollo económico local.

3.4. Puesta en valor de los recursos endógenos locales.

3.5. Diseño de acciones de dinamización y sensibilización del entorno social del municipio, comarca o zona.

4.- INFORMACIÓN SOBRE EL TERRITORIO

4.1. Servicios de producción cartográfica y S.I.G.

4.2. Información estadística a nivel de municipio, comarca o zona, según disponibilidad: (series demográficas, inventario de infraestructuras y equipamientos de competencia municipal, serie 1986 -2011).

5.- ASISTENCIA TÉCNICA

5.1. Estudios

a) Estudios de naturaleza económica, a petición.

b) Estudio de viabilidad de proyectos de interés para la entidad local.

5.2. Informes económicos

a) Costes de servicios prestados por la entidad local

b) Sistema Presupuestario municipal

c) Diseño e implantación de Indicadores de gestión

5.3. Informes de cartografía

b) A Consejos Reguladores y Asociaciones

1.- PROMOCION.

1.1. Promoción de productos agroalimentario con etiqueta de calidad

III.- RELACIÓN NORMATIVA PRINCIPAL:

➤ Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local

➤ Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.

➤ R.D. 835/2003, de 27 de junio por el que se regula la Cooperación económica del Estado a las inversiones de las entidades locales. Art. 4

➤ Orden APU/293/2006, de 31 de enero, de desarrollo y aplicación del R.D.835/2003. Capítulo I.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

I.- DERECHOS CONCRETOS EN RELACIÓN CON SERVICIOS PRESTADOS:

El artículo 35 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece un catálogo de Derechos que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con la Diputación Provincial de León. Así mismo todos los ciudadanos tendrán ante la oficina de Registro e Información de esta diputación los siguientes derechos:

- ☞ Obtener copia de la solicitud presentada.
- ☞ Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- ☞ Ser informados con claridad de cuantos asuntos estén relacionados con el motivo de la consulta.
- ☞ Ser atendidos directa y personalmente.
- ☞ Que los datos presentados sean tratados con confidencialidad.
- ☞ Recibir información general y específica de aquellos procedimientos en los que sean parte interesada y que se tramiten con la Diputación.
- ☞ Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- ☞ Obtener una orientación positiva.
- ☞ Conocer la identidad de las personas que les atienden.
- ☞ Contar con cauces eficaces para la presentación de quejas, sugerencias, reclamaciones e iniciativas.

II.- LIBRO DE INICIATIVAS Y RECLAMACIONES:

Se encuentra a disposición de los usuarios un libro de quejas y reclamaciones.

Además del objeto, se harán constar los datos de contacto de tal manera que hagan posible comunicar la resolución sobre la misma.

Las quejas y reclamaciones se presentarán en el libro de quejas y sugerencias en el Registro del Edificio Torreón.

Así mismo, existe un buzón virtual de sugerencias en la web:
<http://www.dipuleon.es>

III.- COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS

1.- DE CALIDAD

1.1. Sobre Servicios

Los servicios serán prestados teniendo en cuenta los siguientes compromisos de calidad:

1.- La información será suficiente, se presentará en términos que puedan ser entendidos con facilidad por el usuario de la misma y se ofrecerá de manera precisa y oportuna.

2.- En la atención al público se cumplirán las siguientes reglas:

- a) Identificación adecuada
- b) Escuchar de manera activa la cuestión planteada, tratando de ser receptivo

c) Procurar que la cuestión sea resuelta con eficacia en el menor tiempo posible.

d) Al finalizar, solicitar la opinión del interesado en relación con que se haya resuelto la cuestión planteada o no.

3.- Si el usuario del servicio es una entidad (Ayuntamiento o Junta Vecinal) podrá contactar, consultar, solicitar y recibir información a través de la página web <http://www.dipuleon.es> mediante clave informática previamente solicitada.

1.2. Sobre Plazos

a) Servicios: El plazo máximo de prestación de servicios se fija en 40 días naturales desde su recepción, sin perjuicio de que si se encuentra disponible en un plazo menor se tramite inmediatamente al usuario.

b) Reclamaciones y quejas: El plazo máximo de resolución se fija en 20 días naturales desde la recepción.

c) Sugerencias: Al menos una vez al semestre, se valorarán las sugerencias recibidas y se emitirá informe con la valoración

d) Atención presencial e información telefónica se fija un tiempo máximo de espera inferiores a 10 minutos respecto al 90% de las consultas y 15 minutos respecto al 10% restante

2.- DE INFORMACIÓN

Anualmente, se establecerán los indicadores de calidad junto con los valores medios que se pretenden ofrecer. En los tres meses siguientes al cierre del ejercicio, se publicaran los valores reales producidos. Así mismo, se ofrecerá la serie histórica con el valor de cada indicador.

Se establecen lo siguientes indicadores:

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	VALOR
<i>I.-De carácter General</i>		
.- ACTIVIDAD		
1.- Actividad Administrativa	Nº documentos tramitados	
2.- Quejas y Reclamaciones	Nº presentadas/resueltas	
3.- Sugerencia e iniciativas	Nº presentadas	
4.- Información personal y telefónica	Nº /Tiempo medio	
<i>II De carácter Específico</i>		
.- SERVICIOS ENTIDADES		
3.- Informes emitidos	Nº y tiempo/ en plazo/S-N	
4.- Estudios realizados	Nº y tiempo/ en plazo/S-N	
5.- Participación en acciones	Número /resultado	
.- SERVICIOS CONSEJOS REGULADORES Y ASOCIACIONES		
6.- Organización de acciones	Número /resultado	

IV.- PARTICIPACIÓN EN TOMA DE DECISIONES Y EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS:

- 1.- Mediante la formulación de quejas y reclamaciones y sugerencias.
- 2.- A formular sugerencias e iniciativas que tengan por objeto la mejora de la gestión de documentos/expedientes/procedimientos/servicios prestados.

V.- ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Servicio De Empresa, Conocimiento e Innovación Tecnológica. (E.C.I.T.)
Edificio "Torreón"
Plaza de Regla s/n - 24003 LEÓN

VI.- ENTRADA EN VIGOR

La presente Carta de Servicios entrará en vigor, una vez sea aprobada por Resolución de la Presidencia, al día siguiente de la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

Anualmente se revisarán los compromisos de calidad contenidos en la misma, comprobando si siguen siendo adecuados, procediéndose a su actualización o modificación en el caso de que así se decida.