



AYUNTAMIENTO
TRES CANTOS

CARTA DE SERVICIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO E INNOVACIÓN

Noviembre 2023



Índice

1. Presentación.....	3
2. Servicios prestados.....	3
3. Compromisos de calidad	3
4. Derechos y responsabilidades	4
5. Participación ciudadana	4
6. Gestiones y trámites.....	5
7. Datos de carácter general	5
8. Normativa.....	5

1. Presentación

La Concejalía de Desarrollo Económico e Innovación, se ocupa de establecer la estrategia para conseguir la atracción de nuevas empresas al municipio, establecer el marco de estabilidad que los empresarios precisan para fomentar el lanzamiento de nuevos negocios o proyectos empresariales mediante el desarrollo del centro de empresas.

- Fomentar el apoyo de emprendedores, impulsando líneas de subvenciones.
- Búsqueda y atención a inversores que se quieran implantar en el municipio.
- Coordinación con otras administraciones o instituciones con el propósito de obtener la mayor atracción empresarial.
- Inicio y seguimiento de expedientes de concesión de ayudas en el ámbito de sus competencias.

Incluir objetivos de ods que se trabajan desde mi concejalía son:

8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO (en adelante, ODS 8).
9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA (en adelante, ODS 9).

2. Servicios prestados

A continuación, detallamos los servicios prestados desde la Concejalía de Desarrollo Económico e Innovación.

- **Acompañamiento a los empresarios en el proceso de implantación en el municipio**, colaborando en la búsqueda de ubicación, coordinando a las diferentes áreas del ayuntamiento que intervienen en el proceso de licencias, en definitiva, los empresarios deben sentirse “arropados” desde la administración municipal. (ODS 8)
- **Divulgar subvenciones y ayudas que puedan beneficiar a las empresas**. Para ello, se publicará en la web HUB3cantos y en redes sociales las ayudas y subvenciones que puedan ser de interés para empresas.(ODS 8 y 9)

3. Compromisos de calidad

A continuación, indicamos cómo se realizarán las mediciones de las actuaciones realizadas desde la concejalía.

INDICADOR 1: Satisfacción de los empresarios en el proceso de acompañamiento.

La valoración global obtenida en la encuesta de satisfacción debe ser como mínimo de 7 sobre 10.

INDICADOR 2: Divulgación de ayudas y subvenciones

Volumen de visitas a la web HUB 3 Cantos, en el apartado Ayudas y Subvenciones debe ser superior a 0 cuando se publique una nueva subvención o ayuda.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos:

- Recibir una atención e información adecuada de los servicios que presta el área y a las necesidades del ciudadano.
- Recibir un trato personalizado tanto a la hora de solicitar información como a la hora de plantear una queja o sugerencia. Siendo tratado con respeto y amabilidad.
- Disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, y, si lo requiere por escrito, sobre las consultas realizadas.
- Confidencial en las solicitudes, entendiéndose por ello el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Acceder a los servicios sin discriminación por razón de edad, etnia, sexo, estado civil, religión, ideología, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Formular sugerencias, reclamaciones, o quejas sobre el servicio, y recibir una respuesta en el plazo establecido.
- Utilizar los recursos materiales o tecnológicos facilitados por el área para el correcto aprovechamiento del servicio que realice.

Responsabilidades:

- Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención y el uso y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo un uso responsable de los mismos.
- Facilitar a la Administración Pública información veraz de los datos personales, familiares, económicos y patrimoniales necesarios.
- Cumplir con el horario, normas de uso y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- Complimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
- Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros en los que se les presten servicios.
- Mantener normas de respeto y convivencia con el resto de usuarios de los servicios y con el personal del área.

5. Participación ciudadana

Desde la Concejalía de Desarrollo Económico e Innovación consideramos importante la participación ciudadana en los siguientes aspectos:

- Posibles eventos de promoción empresarial que se realicen en el municipio.
- Posibles eventos que se realicen en el municipio para el impulso de la innovación.
- Posibles eventos y actividades impulsadas desde otras concejalías que sean patrocinadas desde el tejido empresarial.

6. Gestiones y trámites

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- El teléfono de atención al vecino: **912 938 000**.
- La Oficina de Registro, situada en la plaza del Ayuntamiento nº1, de Tres Cantos.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Tres Cantos, mediante, la sede electrónica del Ayuntamiento: <https://sede.trescantos.es/eAdmin/Sede.do>

7. Datos de carácter general

Concejalía de Desarrollo Económico e Innovación.

Concejal Delegada: Dña Belén Garcia-Minguillán Moreno de la Santa

Dirección: Plaza del Ayuntamiento nº1, cp 28760 Tres Cantos

Teléfono: 912938000

Jefe de Servicio de Desarrollo Económico y Empleo: D. Luís Manovel Tascón

Teléfono: 912938000 ext. 4036

8. Normativa

Se aplicarán las normas reguladoras de los derechos de los/as usuarios/as reconocidos en la Ley de Procedimiento Administrativo común y en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Normativa específica:

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.