



CARTA DE SERVICIOS DE SOFEJEA S.A.

1.- Presentación

Según la *Guía para la Elaboración de Cartas de Servicios* elaborada por el Ministerio de la Presidencia del Gobierno de España, existen varias definiciones de cartas de servicios, pero todas ellas incluyen una serie de aspectos comunes esenciales para determinar las características de este instrumento de calidad. A título de ejemplo puede mencionarse la recogida en la Norma UNE 93200:2008 de Requisitos de las Cartas de Servicios, que define la carta de servicios como un documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten.

Dos son, pues, los elementos diferenciadores de una carta de servicios: ser un documento por medio del cual las organizaciones de las administraciones públicas informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y explicitar los compromisos de calidad asumidos en la prestación de dichos servicios. Ello permite evidenciar la efectividad de los principios de funcionamiento de las administraciones públicas en el contacto que cada persona establece con una organización pública.

Dentro de este contexto, la Carta de Servicios de SOFEJEA S.A. es un documento informativo dirigido a los usuarios y ciudadanos en el que se recogen los servicios que se le prestan, así como los derechos que les asisten y el compromiso de la entidad a cumplirlos.

SOFEJEA S.A es la Agencia de Desarrollo del Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros encargada de coordinar, gestionar y llevar a cabo las políticas y programas municipales en materia de promoción y desarrollo económico. Su formato jurídico de sociedad anónima cuyo único accionista es el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros le confiere a SOFEJEA S.A. unas características administrativas especiales que la integran dentro del sector público empresarial, en este caso de ámbito local.

2.- Visión, misión y fines

La visión y misión de SOFEJEA S.A. se recogen en el Plan Estratégico 2022-2027 que fue aprobado por su consejo de administración el 26 de enero de 2022. La visión reflejada en dicho plan estratégico es la siguiente: *“SOFEJEA es la Agencia Municipal de Desarrollo de Ejea de los Caballeros, en la que la innovación, como valor transversal de su organización, y la especialización, como forma de hacer más eficiente su funcionalidad, se convierten en los pilares básicos para contribuir a un bienestar equilibrado para la ciudadanía de Ejea de los Caballeros”*.

En cuanto a la misión, se señala esto: *“Ser un servicio público útil para la ciudadanía de Ejea de los Caballeros y una herramienta eficaz para contribuir a la construcción de un desarrollo económico equilibrado, sostenible y con proyección, que favorezca la cohesión del municipio”*.

Los fines de SOFEJEA S.A. están expresados en el artículo 3º de sus Estatutos, cuya última modificación se produjo por la Junta General de Accionista el 21 de julio de 2023:

- a) La promoción, gestión y realización de actuaciones encaminadas a facilitar la instalación y desarrollo de actividades empresariales en el municipio de Ejea de los Caballeros.
- b) La promoción y comercialización del patrimonio industrial propiedad del Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros y de la propia Sofejea S.A., tanto de infraestructuras como de naves industriales.
- c) El desarrollo de acciones de apoyo y acompañamiento a los proyectos promovidos por las pymes, trabajadoras y trabajadores autónomos y personas emprendedoras en el municipio de Ejea de los Caballeros.
- d) La gestión de equipamientos para el desarrollo de iniciativas emprendedoras, tales como incubadoras, semilleros y/o viveros de empresas.
- e) La coordinación de estrategias, planes y/o programas municipales que persigan la consecución de un desarrollo económico sostenible para el municipio de Ejea de los Caballeros.
- f) La planificación, organización, gestión y coordinación de certámenes, jornadas, eventos, ferias o cualquier otra modalidad de divulgación y/o potenciación de actividades empresariales, agrarias, industriales, comerciales, turísticas o promocionales del municipio de Ejea de los Caballeros.

3.- Servicios que se prestan

El Plan Estratégico de SOFEJEA S.A 2022-2027 plantea los campos de actuación en tres ámbitos estratégicos. Uno, cuya denominación conceptual es “Ejea Agrociudad”, está alineado con la especialización territorial del municipio, basada en la agroalimentación. Apoyar, impulsar y colaborar con la innovación, modernización y sostenibilidad del sector agrario, agroalimentario y agroindustrial será la función, siempre de la mano de los agentes privados del sector. Y también ser correa de transmisión entre los centros de transferencia tecnológica e innovación y las empresas agrarias locales.

Otro de los ámbitos de actuación, denominado conceptualmente “Ejea Econurbana”, tiene que ver con el papel asignado al desarrollo económico del municipio dentro de la Agenda Urbana de Ejea, cuyo plan local se aprobó en junio de 2022. Trabajar por una economía urbana sostenible será la labor de SOFEJEA, en el marco de las estrategias y objetivos que el plan local de la Agenda Urbana de Ejea señale.

Y, por último, el apoyo al emprendimiento, bajo el paraguas de “Ejea Emprendedora”, será el tercer ámbito estratégico de actuación. Se trata de reenfocar el apoyo al emprendimiento local, alineándolo con la especialización territorial agroalimentaria y con la innovación, con el objetivo de que las iniciativas emprendedoras conviertan en oportunidad de negocio las necesidades y nichos de mercado de este ámbito.

Dentro de estos tres ámbitos de actuación SOFEJEA S.A. desarrolla una serie de servicios dirigidos a la ciudadanía y sus potenciales usuarios:

Ejea Agrociudad

- Facilitar los canales adecuados para fomentar la innovación de los actores del sector agrario local, con especial atención al Centro de Innovación Agroalimentaria de Ejea y Cinco Villas.
- Servir de conector entre los agentes del sector agrario local y los centros tecnológicos agroalimentarios.
- Organizar acciones formativas e informativas que favorezcan la proyección de futuro del sector agrario local y sus agentes.
- Asesorar y acompañar desde el plano técnico a los proyectos de emprendimiento agroalimentario.
- Apoyar técnicamente a los proyectos agroalimentarios que tengan un valor estratégico para el desarrollo del municipio.
- Favorecer la promoción de los productos y productores agroalimentarios locales a través de eventos, ferias u otros canales promocionales.
- Servir como vector entre los diferentes agentes de innovación y los agentes del sector agrario local.

Ejea Econurbana

- Impulsar acciones de promoción de los polígonos industriales municipales (Valdeferrin Oeste y Facemón).
- Articular la comercialización de los polígonos industriales municipales, facilitando información sobre las características de las parcelas industriales, dimensiones, precio y servicios a las personas o empresas interesadas.
- Facilitar la concreción de la compraventa del suelo industrial municipal entre el interesado y el departamento correspondiente del Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros.
- Coordinar el desarrollo de los planes sectoriales de comercio, trabajo autónomo, ferias y turismo.
- Colaborar con las asociaciones empresariales locales de industria, comercio, turismo y hostelería.
- Gestionar los programas municipales de apoyo al fomento del empleo y la promoción económica, incluidas todas las ayudas y subvenciones que se desplieguen desde ellos.

- Facilitar la información sobre todo el trámite de solicitud y justificación de los programas, ayudas y subvenciones municipales en materia de promoción económica y fomento del empleo a las personas o empresas que lo soliciten.
- Propiciar la información, asesoramiento, gestión de actuaciones y mediación entre las empresas locales y las entidades y administraciones públicas relacionadas con el empleo y el desarrollo económico.
- Organización de acciones formativas e informativas en el ámbito del impulso y la consolidación empresarial.
- Organización de ferias, certámenes, jornadas, eventos, congresos o cualquier otra modalidad de divulgación y/o potenciación de actividades empresariales, agrarias, industriales, comerciales, turísticas o promocionales del municipio de Ejea de los Caballeros.
- Gestión del Recinto Ferial de Ejea para la organización de ferias comerciales.

Ejea Emprendedora

- Asesorar, acompañar y tutorizar a los proyectos emprendedores locales.
- Gestionar la Incubadora Municipal de Empresas y dar a apoyo técnico a sus usuarios para el impulso y consolidación de sus proyectos emprendedores.
- Gestionar el Vivero Municipal de Empresas y dar a apoyo técnico a sus usuarios para el impulso y consolidación de sus proyectos emprendedores.
- Organizar acciones formativas para la consolidación de los proyectos emprendedores locales.
- Organizar acciones que impulsen y fomenten la cultura emprendedora en el municipio de Ejea de los caballeros.
- Realizar acciones de conocimiento e información de la cultura emprendedora entre la comunidad educativa de Ejea de los Caballeros.
- Promover actuaciones que fomenten la empleabilidad de las personas desempleadas del municipio de Ejea de los caballeros.
- Desarrollar programas específicos de inserción laboral para colectivos con especiales dificultades.

La prestación de todos estos servicios tendrá diversas modalidades:

- Presencial. En las dependencias de SOFEJEA S.A. mediante cita previa.
- Telefónica. A través del teléfono se podrán resolver consultas puntuales y concertar citas presenciales con los usuarios.
- Correo electrónico. A través de la dirección corporativa sofejea@sofejea.com
- Formulario web. A través del formulario de contacto que aparece en la home de www.sofejea.com, clicando en el link "CONTACTO".
- On line. En determinados casos se podrán concertar reuniones virtuales a través de plataformas digitales on line.

4.- Normativa reguladora

- Constitución Española.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Decreto 347/2002, de 19 de noviembre, del Gobierno de Aragón, de Reglamento de Bienes, Actividades, Servicios y Obras de las Entidades Locales de Aragón.
- Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital.
- Estatuto de los Trabajadores de España.
- Estatutos fundacionales de SOFEJEA S.A.
- Plan Estratégico de SOFEJEA S.A. 2022-2027.
- Decreto de Alcaldía número 2022/987 de 18 de mayo para el encargo de la gestión de actuaciones municipales por parte de SOFEJEA S.A. y Decreto de Alcaldía de fecha 20 de marzo de 2023 por el que se modifica dicho encargo.
- Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo.
- Ley 7/2019, de 12 de abril, de Apoyo al Emprendimiento y el trabajo Autónomo en Aragón.
- Normas internas de contratación de SOFEJEA S.A.

- Reglamento que ha de regir la adjudicación y régimen interior de los espacios de alojamiento temporal de iniciativas emprendedoras propiedad del Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros.
- Convenio que rige la encomienda de gestión a SOFEJEA S.A.(encargo de ejecución) del servicio de espacios de alojamiento temporal de iniciativas emprendedoras de Ejea de los Caballeros de competencia municipal.

5.- Compromisos de calidad

Genéricos

- Amabilidad. Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
- Sencillez. En la relación con los usuarios se utilizará un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
- Voluntad de Servicio. Ayudar a los ciudadanos e intentar solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
- Rapidez y fiabilidad. Atender a los ciudadanos con la máxima celeridad posible, pero ofreciendo un servicio de confianza.
- Profesionalidad y eficacia. Trabaja garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
- Confidencialidad. Garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de SOFEJEA S.A. con arreglo a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Específicos

- Mantener un contacto permanente con entidades y ciudadanos, informando puntualmente de las actuaciones llevadas a cabo a través de los canales informativos de SOFEJEA S.A. (boletines, web, redes sociales, cuñas de radio, anuncios en prensa, etc.).
- Mejora constante del sistema de atención a las personas usuarias de los servicios de SOFEJEA, con la incorporación de nuevas tecnologías y procesos innovadores.

- Garantizar la calidad técnica y de gestión en la prestación de los servicios a través de estándares mínimos.
- Garantizar la transparencia en la prestación de los servicios de acuerdo a la Ley 19/2023, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Asegurar la igualdad de acceso a los servicios a todos los usuarios, sin discriminación por condición personal o social.
- Tras la solicitud de cita previa, en el plazo de 2 días se concertará la atención presencial de la persona usuaria. El tiempo dedicado a cada uno de los usuarios dependerá de la consulta realizada y de su grado de complejidad, pudiendo concertarse varias sesiones presenciales para cada usuario.
- Las consultas telefónicas se atenderán de manera inmediata, salvo que el técnico responsable del servicio no se encuentre en ese momento. En ese caso, otro técnico tomará nota del teléfono del usuario para llamarle en el plazo máximo de 2 días.
- Las consultas a través del correo electrónico o del formulario de consultas de la web serán respondidas en el plazo máximo de 3 días.

6.- Indicadores de calidad

- Número de acciones formativas e informativas relativas con el sector agrario
- Número de eventos relacionados con el sector agroalimentario
- Número de solicitudes de información por los polígonos industriales municipales
- Número de ayudas, importe y subvenciones municipales tramitadas
- Número de ayudas, importe y subvenciones de otras administraciones informadas
- Número de asistentes a sesiones formativas e informativas para pymes, microempresas y personas de trabajo autónomo
- Número de personas y/o proyectos atendidas y asesoradas en Ejea Emprendedora
- Número de proyectos alojados en la Incubadora y Vivero de Empresas Municipales
- Número de acciones desplegadas en los planes directores de trabajo autónomo, ferias y turismo.
- Número de acciones de apoyo al pequeño comercio y hostelería locales.
- Número de eventos relacionados con el fomento de la cultura emprendedora programados
- Número de expositores en los certámenes feriales organizados.
- Impacto económico de los eventos organizados.
- Número de visitantes en los certámenes feriales organizados.
- Nivel medio de calidad del servicio prestado: ser igual o superior a 3,25 sobre 5
- Valor medio de satisfacción/cortesía: ser igual o superior a 3,25 sobre 5

- Valor medio de satisfacción/efectividad: ser igual o superior a 3,25 sobre 5
- Número de consultas realizadas de manera presencial
- Número de consultas realizadas de manera telefónica
- Número de consultas de manera telemática.

7.- Sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias

Los usuarios de SOFEJEA S.A. podrán expresar sus quejas, reclamaciones y sugerencias a través de los canales informativos establecidos, como el correo electrónico corporativo (sofejea@sofejea.com), el formulario de contacto de la web (www.sofejea.com), a través de la sede electrónica de SOFEJEA S.A. a la que se accede de la web o mediante correo postal a Plaza de la Diputación, 2. 50600-Ejea de los Caballeros.

Del mismo modo, los usuarios podrán utilizar los canales de quejas, reclamaciones y sugerencias establecidos por el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros.

8.- Datos complementarios

Lugar de atención al público

SOFEJEA S.A.
Ejea Emprendedora
Plaza de la Diputación, 2
50600-Ejea de los Caballeros

Horario

De lunes a viernes, de 9 a 14 horas

Teléfono

976 677 277

Correo electrónico

sofejea@sofejea.com
feriasdejea@sofejea.com

Web institucional

www.sofejea.com

Redes sociales

Linkedin, Facebook, X, Instagram y Youtube