



## DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y EMPLEO

### ORDEN EIE/1549/2016, de 10 de octubre, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto Aragonés de Estadística.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el Capítulo IV del Título II a regular las cartas de servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado texto legal que deberán ser aprobadas mediante orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios, modificado por el Decreto 100/2014, de 24 de junio, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los encargados de impulsar la elaboración de las Cartas de Servicio por parte de los titulares de los órganos y centros, mientras que su aprobación se realizará por orden del Consejero del que dependa el órgano o centro, que será publicada en el "Boletín Oficial de Aragón", produciendo efectos desde la fecha en que se produzca dicha publicación.

Mediante Decreto 208/1993, de 7 de diciembre, de la Diputación General de Aragón, se creó el Instituto Aragonés de Estadística, que se adscribió al Departamento de Economía.

Por su parte, mediante Decreto de 5 de julio de 2015, de la Presidencia del Gobierno de Aragón, se modifica la organización de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y se asignan competencias a los Departamentos, asignándose al Departamento de Economía, Industria y Empleo, las competencias del anterior Departamento de Economía y Empleo, salvo las competencias en materia de turismo.

En aplicación de lo anterior, la Orden de 16 de enero de 2014, del Consejero de Economía y Empleo, aprobó la carta de servicios del Instituto Aragonés de Estadística como instrumento dirigido a la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que presta dicho Instituto.

Posteriormente, se ha considerado necesario aprobar una nueva Carta de Servicios, con objeto fundamentalmente de mejorar los indicadores de seguimiento.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios del Instituto Aragonés de Estadística, elaborado por la Dirección del Instituto, y el informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios del Instituto Aragonés de Estadística, que figura como anexo a la presente orden.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta orden en el "Boletín Oficial de Aragón", y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta orden, se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 10 de octubre de 2016.

La Consejera de Economía, Industria y Empleo,  
**MARTA GASTÓN MENAL**



## ANEXO

### CARTA DE SERVICIOS. INSTITUTO ARAGONÉS DE ESTADÍSTICA

#### 1. PRESENTACIÓN

**Misión:**

El Instituto Aragonés de Estadística (IAEST), tiene como misión principal la elaboración y difusión de las estadísticas relativas a la Comunidad Autónoma de Aragón, dando así respuesta a las necesidades de información estadística objetiva y de calidad que pueda tener la ciudadanía, las empresas y las distintas instituciones.

**Visión:**

El Instituto Aragonés de Estadística aspira a ser reconocido como un órgano fiable, accesible y eficaz en el ámbito de la estadística pública para fines de la Comunidad Autónoma de Aragón, tanto por la información ofrecida como por el compromiso del personal que en él realiza su trabajo en la aplicación de métodos y buenas prácticas estadísticas para la obtención de resultados.

#### 2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

**Denominación del centro:** Instituto Aragonés de Estadística (IAEST).

**Departamento de adscripción:** Economía, Industria y Empleo.

**Dirección:** Calle Bernardo Ramazzini, nº 5, CP 50015. Zaragoza · España.

**Dirección electrónica:** [iaest@aragon.es](mailto:iaest@aragon.es) .

**Página web:** [www.aragon.es/iaest](http://www.aragon.es/iaest) .

**Teléfono:** 976 71 31 70 .

**Fax:** No disponible.

**Horario de atención al público:** de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

**Medios de transporte público urbano próximos al centro:**

· Tranvía: última parada, 'Avenida de la Academia', situada en la Avenida Academia General Militar, nº 77.

· Autobuses urbanos: líneas 29 y 35.



- Estación Bizi Zaragoza: nº 82 C/ los Leñadores - Avda. Academia Gral. Militar y nº 81 Plaza Tauromaquia - Avda. Academia Gral. Militar.

#### Mapa geográfico de localización:



### 3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA

- Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública. (BOE núm. 112, de 11 de mayo de 1989).
- Decreto 208/1993, de 7 de diciembre, de la Diputación General de Aragón, por el que se crea el Instituto Aragonés de Estadística y se regula su funcionamiento. (BOA núm. 15, de 31 de enero de 1994).
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de datos de carácter personal. (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999).
- Código de buenas prácticas de las Estadísticas Europeas, para los servicios estadísticos nacionales y comunitarios, adoptado por el Comité del Sistema Estadístico Europeo el 28 de septiembre de 2011.
- Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público. (BOE núm. 164, de 10 de julio de 2015).

### 4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

- Producción y difusión de estadística pública de interés para la Comunidad Autónoma de Aragón a través de la página web: [www.aragon.es/iaest](http://www.aragon.es/iaest) .



- Suscripción a determinados productos estadísticos elaborados por el Instituto para recibirlos por correo electrónico el mismo día de su publicación. A este servicio se accede a través de la pestaña de “suscripciones” en la web [www.aragon.es](http://www.aragon.es).
- Posibilidad de descargar todas las publicaciones electrónicas realizadas por el Instituto, directamente desde la página web o solicitándolo mediante los medios de contacto disponibles.
- Asistencia técnica en materia estadística.
- La elaboración de explotaciones estadísticas “a medida” a partir de la información detallada disponible en las bases de datos del Instituto. Las solicitudes se dirigirán por correo electrónico, especificando la información deseada.

#### **5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

- A la atención e información directa, mediante las consultas “rápidas” en materia de estadística pública y búsqueda de datos, tanto en su sede (consultas presenciales) como las realizadas por teléfono, correo postal y correo electrónico.
- A tener actualizada la información contenida en la web del Instituto indicando: la metodología, la fecha de obtención o referencia de los datos y la de su publicación en la web.
- A estar protegida, mediante el secreto estadístico, la información que sea facilitada a través de encuestas.
- A tener protegidos los datos de carácter personal que pudiera tener a su disposición el Instituto en sus bases de datos.

#### **6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN**

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Estas dependencias
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón, <http://www.aragon.es>



## 7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICION
Al menos el 95% de las solicitudes telemáticas de información que no requieran elaboración específica se atenderán en un plazo máximo de 1 día hábil.	Porcentaje de solicitudes telemáticas atendidas en plazo.	Base de datos de peticiones. Anual.
Al menos el 90% de las solicitudes que requieran elaboración específica (peticiones a medida) se resolverán en un plazo máximo de 10 días hábiles	Porcentaje de peticiones "a medida" atendidas en plazo.	Base de datos de peticiones. Anual.
Alcanzar un grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados superior a 7 (escala de 1 a 10)	Puntuación media obtenida en la escala.	Encuesta de satisfacción. Anual.
Al menos el 95% de las actualizaciones de los informes de coyuntura económica se difundirán en un plazo máximo de 1 día hábil, a partir de la disponibilidad de la información.	Porcentaje de informes de coyuntura económica difundidos en plazo sobre el total.	Base de datos de publicaciones en web. Anual.

## 8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las personas usuarias podrán cumplimentar la encuesta de satisfacción existente en la web del Instituto.

Las opiniones y consideraciones de las y los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios.

## 9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO

La edición y difusión de toda la información se realiza en formato digital.

Se facilita la información estadística con perspectiva de género en aquellas operaciones relativas a personas, siempre que se respete el secreto estadístico y la protección de datos.

Se impulsa el uso y difusión de formatos abiertos para facilitar el acceso y la reutilización de la información generada por el Instituto.

## 10. OTRA INFORMACIÓN

Para las consultas específicas y referidas a un área determinada de información, puede llamar por teléfono o enviar un correo electrónico a una de las siguientes direcciones:

### Estadísticas económicas y mercado de trabajo:

Tel.: 976 713 175 / [iaest.economia@aragon.es](mailto:iaest.economia@aragon.es)

Tel.: 976 713 171 / [iaest.laboral@aragon.es](mailto:iaest.laboral@aragon.es)

**Datos económicos coyunturales (SECA):**

Tel.: 976 713 175 / [seca@aragon.es](mailto:seca@aragon.es)

**Estadísticas socio-demográficas:**

Tel.: 976 713 180 / [iaest.sociodemografia@aragon.es](mailto:iaest.sociodemografia@aragon.es)

**Estadísticas medioambientales:**

Tel.: 976 713 182 / [iaest.medioambiente@aragon.es](mailto:iaest.medioambiente@aragon.es)

La información de Datos básicos de Aragón, desde el año 2011, está disponible en inglés y en formato accesible para personas con discapacidad visual o disfunciones lectoescritoras.

Para acceder a la información estadística sobre España, se recomienda visitar la página web del Instituto Nacional de Estadística (INE).

Para acceder a la información estadística sobre la Unión Europea, se recomienda visitar la página web de la Oficina Estadística Europea (EUROSTAT).