ORDEN EPE/1658/2022, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la actualización de 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, establece el marco general de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón mediante el establecimiento de un conjunto de medidas destinadas a evaluar tanto las políticas públicas que diseñe y realice, como la calidad de los servicios que preste a los ciudadanos; entre ellas recoge la implantación y difusión de las Cartas de Servicios, entendidas como instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos en los que la Administración pública explicita y difunde los servicios que presta, los derechos de los ciudadanos en relación con los mismos y los compromisos de eficacia y calidad asumidos por la organización y a través de los cuales se hace partícipes a los ciudadanos de la mejora y transparencia en la gestión realizada por la Administración Pública.

El Decreto 115/2012, de 8 de marzo, regula las Cartas de Servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma, estableciendo su contenido mínimo, así como el procedimiento de elaboración y aprobación de las mismas. En concreto, el artículo 6 determina que las Cartas de Servicios se aprobarán por Orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio, que será publicada en el "Boletín Oficial de Aragón", añadiendo que las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas cuando se produzcan modificaciones sustanciales en sus contenidos o cada cinco años, siguiendo el mismo procedimiento que para su aprobación inicial.

En consecuencia, conforme al Decreto 29/2020, de 11 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Estructura Orgánica del Departamento de Economía, Planificación y Empleo, visto el proyecto de Carta de Servicios del Instituto Aragonés de Estadística 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 esta Orden y dejar sin efecto la Carta aprobada por Orden EIE/1549/2016, de 10 de octubre ("Boletín Oficial de Aragón", número 216, de 9 de noviembre de 2016).

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, 8 de noviembre de 2022.

La Consejera de Economía,
Planificación y Empleo,
MARTA GASTÓN MENAL

csv: BOA20221118012

GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Economía, Planificación y Empleo

1982 - 2022 Aniversario Estatuto de Autonomía de Aragón

CARTA DE SERVICIOS DEL 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, Planificación y Empleo.

Dirección: Calle Doctor Bernardino Ramazzini, nº 5, CP 50015. Zaragoza · España.

Dirección electrónica: iaest@aragon.es .

Página web: 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.

csv: BOA20221118012

GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Economía, Planificación y Empleo

1982 - 2022 Aniversario Estatuto de Autonomía de Aragón

Mapa geográfico de localización:

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

- Ley Orgánica 3/2008, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal. (BOE núm. 294, de 6 de diciembre de 2018).
- Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública. (BOE núm. 112, de 11 de mayo de 1989).
- 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).
- Ley 2/2020, de 22 de octubre, de Estadística de Aragón. (BOA núm. 217, de 30 de octubre de 2020).
- Orden EPE/1631/2021, de 24 de noviembre, por la que se establece el precio público por la prestación del servicio por parte del Instituto Aragonés de Estadística para la obtención de resultados específicos de estadísticas de interés de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Código de buenas prácticas de las estadísticas europeas para las autoridades estadísticas de los estados miembros y de la Comunidad, aprobado por el Comité de Programa Estadístico el 24 de febrero de 2005 y adoptado en la Recomendación de la Comisión, de 25 de mayo de 2005, relativa a la Independencia, integridad y responsabilidad de las Autoridades Estadísticas de los Estados miembros y de la Comunidad.

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 .
- Suscripción a determinados productos estadísticos elaborados por el Instituto para recibirlos por correo electrónico el mismo día de su publicación. A este

csv: BOA20221118012

- servicio se accede a través de la pestaña de “suscripciones” en la web www.aragon.es y a través del Portal de Transparencia.
- Canal abierto en redes sociales para el seguimiento de la difusión de las estadísticas producidas por el Instituto Aragonés de Estadística, así como la divulgación de aquella información relativa que se considere de interés desde un punto de vista estadístico. A este servicio se accede a través de la cuenta de Twitter: @IAEST.
- Posibilidad de descargar de forma gratuita todas las publicaciones electrónicas realizadas por el Instituto, directamente desde la página web o solicitándolo mediante los medios de contacto disponibles
- 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. Existe la posibilidad de que la prestación de este servicio pueda estar afectado por un precio público determinado mediante la Orden EPE/1631/2021, de 24 de noviembre.
- Atención de consultas de forma presencial, telefónica y electrónica.
- Asistencia técnica en materia estadística.

5. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA 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 mantener el canal de comunicación de redes sociales actualizada según la producción de información de estadísticas del Instituto.
- 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:

- En las dependencias del IAEST.

csv: BOA20221118012

- En todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- En 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	MEDICIÓN
Al menos el 95% de las solicitudes electrónicas de información que no requieran elaboración específica se atenderán en un plazo máximo de 1 día hábil.	Porcentaje de solicitudes electrónicas atendidas en plazo.	Base de datos de peticiones. Anual.
Al menos el 95% 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.
Al menos se tuitearan 5 tuits diarios de media relativos a la producción estadística del Instituto Aragonés de Estadística	Número tuits anuales dividido por número de días laborales	Aplicación Analitics de la red social Twitter vinculada a la cuenta @IAEST

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las personas usuarias y la ciudadanía en general pueden colaborar en la mejora de los servicios que presta el IAEST, mediante:

- Medición de la satisfacción de las personas usuarias, a través de encuestas de satisfacción existente en la web del Instituto.

csv: BOA20221118012

- Formulación de quejas y sugerencias conforme a lo establecido en el punto 6 de esta carta.
- Comunicación directa a través del correo electrónico corporativo, página web y redes sociales.

Las opiniones o sugerencias recibidas se tendrán en cuenta en la toma de decisiones, salvo que se traten de opiniones que discriminen, denigren u ofendan a las personas de la organización o a ella misma.

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

9.1. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE:

- Se realiza recogida selectiva de residuos y se gestiona el reciclado de los que son reciclables.
- No hay ediciones en papel de las publicaciones y todas las respuestas a las consultas o peticiones a medida son realizadas telemáticamente.

9.2. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DE LA SALUD LABORAL:

- Celebración de cursos de salud laboral para empleados y empleadas.
- Existe un plan de autoprotección específico para el edificio del IAEST.

9.3. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA IGUALDAD DE GÉNERO:

- Elaboración de estadísticas, estudios e investigaciones con perspectiva de género, conforme al artículo 23 de la Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombre en Aragón.

- Elaboración de un anuario que recoge la situación de la Comunidad Autónoma desde una perspectiva de género «Datos Básicos de las Mujeres» y que se publica en el Portal del Gobierno de Aragón, https://www.aragon.es/-/datos-basicos-de-las-mujeres.

- 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.

9.4. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA DISCAPACIDAD:

- Cumplimiento con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 5/2019 de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón, en lo

csv: BOA20221118012

que se refiere a facilitar información sobre la discapacidad en la Comunidad Autónoma, publicando información estadística al respecto en el Portal del Gobierno de Aragón (https://www.aragon.es/-/discapacidades-y-dependencia).

9.5. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO:

- Se impulsa el uso y difusión de formatos abiertos para facilitar el acceso y la reutilización de la información generada por el IAEST a través del portal opendata.aragon.es, en cumplimiento de la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.

- Conforme a lo previsto por el Decreto 90/2019, de 18 de junio del Gobierno de Aragón que aprueba las directrices de interoperabilidad y reutilización de datos para su apertura en el punto de acceso de datos abiertos del Gobierno de Aragón, el Jefe de área de información y coordinación estadística es el responsable de las áreas sectoriales de datos estadísticos (directriz quinta).

- La edición y difusión de toda la información se realiza en formato digital y accesible conforme a la normativa de accesibilidad, fundamentalmente en lo que respecta a lo publicado en la página web.

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

Tel.: 976 713 171 / iaest.laboral@aragon.es

Estadísticas socio-demográficas:

Tel.: 976 713 180 / iaest.sociodemografia@aragon.es

Estadísticas medioambientales:

Tel.: 976 713 182 / 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).

csv: BOA20221118012