



DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y EMPLEO

ORDEN de 16 de enero de 2014, del Consejero de Economía y Empleo, 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 precepto 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, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos, consignando el artículo 6 del citado precepto reglamentario que las mismas se publicarán en el "Boletín Oficial de Aragón", produciendo efectos desde la fecha en que se produzca dicha publicación.

En consecuencia, vistos:

- El proyecto de Carta de Servicios del Instituto Aragonés de Estadística elaborado por la Dirección General de Economía.
- 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 y del anexo que la acompaña 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, incluido su anexo, 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, 16 de enero de 2014.

**El Consejero de Economía y Empleo,
FRANCISCO BONO RÍOS**

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 que puedan tener los ciudadanos 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: Instituto Aragonés de Estadística (IAEST)

Departamento: Economía y Empleo

Dirección: Calle Bernardo Ramazzini, número 5, CP 50015, Zaragoza, España

Dirección electrónica: iaest@aragon.es

Página web: www.aragon.es/iaest

Teléfono: 976 71 31 83

Fax: 976 71 31 84

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

Medios de transporte público urbano para acceder a las dependencias:

- Tranvía: última parada, 'Avenida de la Academia', situada en la Avenida Academia General Militar, número 77.
- Autobuses urbanos: líneas 29 y 35.
- Bicicletas: estaciones de la red Bizi: número 82, en la calle Los Leñadores y número 81, en la Plaza de la Tauromaquia de Goya.



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

- Artículo 71.49 de la Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, del Estatuto de Autonomía de Aragón.
- 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.
- Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública.
- 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.

4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

La producción y la difusión de la estadística pública a distinto nivel territorial, y a distinto nivel temporal (estructural y/o coyuntural) en materia de: Territorio, Demografía y Población, Educación y Formación, Salud, Nivel,

Calidad y Condiciones de vida, Análisis sociales, Justicia, Cultura y Deporte, Trabajo, Salarios y Relaciones laborales; Agricultura, Industria y Construcción, Ciencia y Tecnología, Servicios, Comercio, Transporte y Turismo, Precios, PIB, Renta, Comercio Exterior y Empresas, Financieras, Mercantiles y Tributarias, I+D+i y Tecnologías de la Información (TIC), Medio Ambiente y Energía, Sector Público y Elecciones.

· **Suscripciones:** Los interesados pueden suscribirse a determinados productos estadísticos elaborados por el Instituto para recibirlos por correo electrónico el mismo día de su publicación, accediendo a la pestaña de “suscripciones” en la web www.aragon.es.

· **Publicaciones:** Las publicaciones realizadas por el Instituto a partir del año 2011 están disponibles en formato digital, pudiéndose descargar desde su página web o solicitarse al Instituto. Para publicaciones anteriores, consultar.

· **Un fondo documental** en estadística y materias relacionadas, que puede ser consultado en las dependencias del IAEST.

· **La asistencia técnica y divulgación de la estadística pública:** El personal del Instituto colaborará con otras instituciones, a petición de las mismas, para divulgar la estadística pública y/o prestar asistencia técnica.

· **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. En un máximo de tres días laborables, se comunicará el plazo y las condiciones en las que se realizará la explotación solicitada, o en su caso, los motivos de denegación de la solicitud.

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

Los ciudadanos, usuarios de los servicios que presta el IAEST, tienen derecho 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, fax, correo postal y correo electrónico. Para realizar una consulta, pueden dirigirse a la siguiente dirección de correo: iaest@aragon.es

- Que la información contenida en la web del IAEST se mantenga actualizada y contenga la metodología y la fecha de obtención y publicación de los datos.
- A que los ciudadanos que facilitan información mediante Encuestas, estén protegidos por el secreto estadístico en los términos establecidos en la Ley 12/1989 de 9 de mayo de la Función Estadística Pública y por la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de datos de carácter personal.

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	MEDICIÓN
Las actualizaciones de los Informes de Coyuntura Económica se difundirán dentro de las 24 horas siguientes a la disponibilidad de la información en el Instituto.	Porcentaje de los informes de Coyuntura Económica difundidos en el plazo previsto.	Registro de publicaciones en web. Trimestral.
Atención en el plazo de 24 horas de todas las solicitudes de información que no requieran elaboración específica.	Porcentaje de peticiones atendidas en el plazo de 24 horas sobre el total de las solicitudes que no requieran de elaboración específica.	Registro de peticiones. Anual.
Responder las solicitudes de información "a medida", en el plazo acordado con el solicitante.	Porcentaje de peticiones "a medida" atendidas en el plazo definido.	Registro de peticiones. Anual.

Atender las quejas y sugerencias recibidas en el plazo máximo de 10 días hábiles, a contar desde la fecha en que la queja o la sugerencia tengan entrada en el registro del Instituto Aragonés de Estadística.	Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas en el plazo previsto.	Registro de quejas y sugerencias. Anual.
Anualmente se traducirá al inglés un 10% de la información ofrecida en la web del Instituto.	Porcentaje de información disponible en inglés.	Registro de temas traducidos al inglés.

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

Los usuarios podrán cumplimentar la encuesta de satisfacción existente en la web del Instituto.

Las opiniones y consideraciones de 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

El IAEST ha tomado como iniciativa la edición y difusión de toda la información que genera en formato digital.

El IAEST se esfuerza en la consideración de los requerimientos exigidos por la Ley de Igualdad de Género en lo que respecta a la información estadística clasificada por género.

Se está impulsando el uso y difusión de formatos abiertos para facilitar el acceso y la reutilización de la información generada por el IAEST.

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:

Tel.: 976 713 175 / iaest.economia@aragon.es

Datos económicos coyunturales (SECA):

Tel.: 976 713 175 / seca@aragon.es

Estadísticas laborales:

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.

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

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

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>