

1.DISPOSICIONES GENERALES

INSTITUTO CÁNTABRO DE ESTADÍSTICA

CVE-2016-3539 *Resolución por la que se autoriza la actualización de la Carta de Servicios correspondiente al Instituto Cántabro de Estadística (ICANE).*

Con fecha 31 de octubre de 2012 se publicó en el Boletín Oficial de Cantabria número 211 la Carta de Servicios correspondiente al Instituto Cántabro de Estadística (ICANE).

El artículo 7 del Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, establece que tales Cartas serán aprobadas por Resolución del secretario o de la secretaria general de la Consejería a la que pertenezca el órgano, o por el director o la directora asimilado/a en el caso de organismos autónomos o entidades de derecho público a cuyos servicios se refieran aquéllas.

Por su parte, el artículo 8 del mencionado Decreto dispone que las Cartas de Servicios deben ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales en los datos que contengan y, en todo caso, cada dos años, desde su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

En su virtud, visto el informe favorable de la Inspección General de Servicios, a tenor de lo dispuesto en el artículo 7 anteriormente citado

RESUELVO

Primero.- Aprobar la actualización de la Carta de Servicios correspondiente al Instituto Cántabro de Estadística (ICANE), que figura como Anexo a la presente resolución, y derogar la Carta de Servicios correspondiente al Instituto Cántabro de Estadística (ICANE), autorizada por resolución de 31 de octubre de 2012.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de Cantabria.

Cúmplase la anterior resolución y trasládese a la Dirección General de Organización y Tecnología y al Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 21 de marzo de 2016.

El director del Instituto Cántabro de Estadística,
P.D., la directora de Economía y Asuntos Europeos de la Consejería de Economía,
Hacienda y Empleo (Decreto 114/2015, de 13 de agosto),
Inmaculada Valencia Bayón.

LUNES, 25 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 78

ENUMERACIÓN DE LAS PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA CARTA

— Decreto 3/2005, de 13 de enero, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Cantabro de Estadística.

- Ley de Cantabria 4/2005, de 5 de octubre, de estadística de Cantabria.

- El Plan Estadístico de Cantabria es el instrumento de ordenación y de planificación de la estadística de interés de la Comunidad Autónoma de Cantabria, se aprueba mediante ley para periodos de cuatro años.

- Los Programas Anuales de Estadística definen las actuaciones en materia estadística, a desarrollar cada año, tomando como referencia el Plan de Estadística de Cantabria vigente.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Servicios prestados a través de la página web www.icane.es

1. Banco de datos del ICANE: Información estadística sobre Cantabria, con una estructura flexible de consulta y visualización, mediante tablas, gráficos y mapas. Los datos ofrecidos se estructuran a través de diferentes áreas temáticas.

2. Publicaciones propias para su consulta online y/o descarga, en formato pdf, ordenado por temas y subtemas que facilitan la búsqueda (demográficas, económicas, de sociedad y de síntesis).

3. Elaboración de documentos técnicos que explican la metodología de determinadas estadísticas, cuya complejidad lo requiere.

4. Publicación de notas de prensa con los principales indicadores y comentarios acerca de los aspectos más destacados de la estadística.

5. Difusión de las novedades en materia de publicaciones estadísticas, notas de prensa, actualizaciones de series de datos y otras noticias de interés en las principales redes sociales (Twitter, Facebook, Google +, Youtube y del canal RSS).

Servicios prestados a demanda

6. Atención personalizada a las personas usuarias de forma electrónica, presencial, por teléfono o por correo ordinario, para resolver dudas sobre la información estadística, asesoramiento sobre el uso de la página web y sobre otros servicios que el ICANE proporciona.

7. Servicio de petición de datos a medida que se realiza mediante formulario accesible desde la web.

Servicios prestados a otras unidades del Gobierno de Cantabria y organismos

8. Elaboración del anteproyecto del Plan Estadístico de Cantabria y los proyectos de Programas Anuales de Estadística colaborando con las restantes unidades del sistema estadístico de Cantabria.

9. Coordinación de la actividad estadística del Gobierno de Cantabria y asesoramiento técnico en lo relativo a técnicas, metodologías, normalización de conceptos, definiciones, clasificaciones, nomenclaturas y códigos para la clasificación de datos y la presentación de resultados.

10. Representación oficial del Gobierno de Cantabria en materia estadística y canalización de todas las relaciones de los integrantes del servicio estadístico de Cantabria con el INE, los institutos de las Comunidades Autónomas y, en su caso, los Institutos Internacionales de Estadística.

LUNES, 25 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 78

Otros servicios

11. Convocatoria del "Concurso Escolar de Trabajos Estadísticos".
12. Recepción de visitas didácticas con cita previa.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

El ICANE se compromete con la ciudadanía a garantizar los siguientes derechos:

- 1.- Derecho a una Administración moderna, transparente y abierta a la ciudadanía.
- 2.- Derecho a recibir una atención adecuada.
- 3.- Derecho a obtener información.
- 4.- Derecho a una Administración responsable ante la ciudadanía.
- 5.- Derecho a una Administración eficaz y eficiente.

Estos derechos están recogidos de forma exhaustiva en la Carta de Derechos de la Ciudadanía, publicada en el Boletín Oficial de Cantabria nº 2 del 3 de enero de 2006.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El Gobierno de Cantabria pone a disposición de la ciudadanía un medio para dejar constancia de sus comentarios, iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones respecto del funcionamiento de su Administración: el sistema de reclamaciones y sugerencias.

Reclamaciones

Si desea formular una Reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono.

La hoja debidamente cumplimentada se presentará:

— En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

— A través del Registro Electrónico, al que se puede acceder desde el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

Sugerencias

Si desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las reclamaciones.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN

- 1.1. Mantener actualizado el banco de datos del ICANE siguiendo el calendario de difusión previamente establecido.
- 1.2. Utilizar las últimas tecnologías de explotación y consulta en la totalidad de las series incluidas en el banco de datos.
 - 2.1. Utilizar las últimas tecnologías para la consulta y difusión de las publicaciones.

LUNES, 25 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 78

3.1. Aumentar el número de documentos técnicos sobre los procesos de generación, integración y difusión de la información estadística.

4.1. Publicar las notas de prensa relativas a la producción estadística del ICANE y las actualizaciones de sus bases de datos en el momento en que se producen.

5.1. Difundir las operaciones estadísticas del ICANE en las distintas redes sociales el mismo día de su publicación.

5.2. Incrementar el número de personas seguidoras en las redes sociales.

6.1. Atender de forma personalizada y confidencial, con un lenguaje comprensible y adecuado a las necesidades de la ciudadanía.

7.1. Responder a las peticiones de datos a medida en un plazo máximo de tres días hábiles, siempre que la complejidad de la consulta lo permita.

7.2. Informar a la persona solicitante de datos a medida del plazo de respuesta, en el caso de peticiones cuya complejidad no permita su respuesta en el plazo de tres días hábiles.

8.1. Difundir de forma electrónica los resultados sintéticos de las estadísticas incluidas en el Plan Estadístico de Cantabria vigente.

9.1. Responder a las demandas de otras unidades del Gobierno de Cantabria en el plazo máximo de dos días hábiles, siempre que la complejidad de la consulta lo permita.

10.1. Aumentar los convenios de colaboración e intercambio estadístico con las unidades productoras de la administración pública.

11.1. Publicar los premios del concurso en un plazo máximo de 5 días desde el fallo del jurado.

11.2. Reducir el tiempo de tramitación de la gestión económica del "Concurso Escolar de Trabajos Estadísticos".

12.1. Promover la obtención, conocimiento y difusión de las estadísticas referidas a Cantabria con un lenguaje preciso y adecuado al nivel del grupo.

12.2. Responder a las solicitudes de reserva de visitas didácticas en un plazo máximo de 3 días.

INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

1.1.1. Porcentaje de series estadísticas actualizados según el calendario de difusión previamente establecido.

1.2.1. Porcentaje de series incluidas en el banco de datos para las que se han utilizado las últimas tecnologías de explotación y consulta.

2.1.1. Porcentaje de publicaciones para las que se han utilizado las últimas tecnologías de consulta y difusión.

3.1.1. Incremento de documentos técnicos relativos a los procesos de generación, integración y difusión de la información estadística.

4.1.1. Porcentaje de notas de prensa relativas a la producción estadística del ICANE y actualizaciones de sus bases de datos, que se han publicado en el momento en que se han producido.

5.1.1. Porcentaje de operaciones estadísticas del ICANE difundidas en las distintas redes sociales el mismo día de su publicación.

5.2.1. Incremento del número de personas seguidoras en las redes sociales.

6.1.1. Número de reclamaciones relativas a la información proporcionada.

7.1.1. Porcentaje de peticiones de datos a medida respondidas en un plazo inferior o igual a tres días hábiles, siempre que la complejidad de la consulta lo permita.

7.2.1. Porcentaje de personas solicitantes de datos a medida que han sido informadas del plazo de respuesta, en el caso de peticiones cuya complejidad no permita su respuesta en el plazo de tres días hábiles.

LUNES, 25 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 78

8.1.1. Porcentaje de resultados sintéticos de las estadísticas incluidas en el Plan Estadístico de Cantabria vigente, difundidos de forma electrónica.

9.1.1. Porcentaje de demandas de otras unidades del Gobierno de Cantabria respondidas en un plazo inferior o igual a dos días, siempre que la complejidad de la consulta lo permita.

10.1.1. Incremento del número de convenios de colaboración e intercambio estadístico con las unidades productoras de la administración pública.

11.1.1. Número de días transcurridos desde el fallo del jurado hasta la publicación de los premios del concurso.

11.2.1. Número de días transcurridos para la tramitación de la gestión económica del "Concurso Escolar de Trabajos Estadísticos".

12.1.1. Número de reclamaciones relativas a la información y al trato recibidos.

12.2.1. Porcentaje de solicitudes de reserva de visitas didácticas respondidas en un plazo inferior o igual a 3 días.

IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Instituto Cántabro de Estadística.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Si considera que no se han cumplido alguno de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, puede presentar una reclamación en la forma prevista en el apartado FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. En los siguientes 30 días hábiles, recibirá notificación del centro directivo del que dependa la unidad que ha incumplido el compromiso, informándole de las medidas que, en su caso, se hayan tomado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

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

Medidas para la protección del Medio Ambiente:

- Apagado automático de los ordenadores personales de la red corporativa a las 20:00 de lunes a viernes.
- Configuración de las impresoras en red para impresión de documentos en blanco y negro y a doble cara.
- Instalación de detectores de presencia y luminarias de bajo consumo en zonas comunes.
- Publicación de recomendaciones para la racionalización de la adquisición de equipos informáticos.
- Potenciación de la utilización del correo electrónico como medio de comunicación dentro de las unidades y con la ciudadanía siempre que sea posible.

Medidas para la prevención de riesgos laborales:

La Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, a través de su Plan de Prevención, lleva a cabo la gestión de la prevención y la integración de la actividad preventiva en todos los niveles de su estructura organizativa asumiendo las responsabilidades, funciones, prácticas, procedimientos, procesos y recursos.

LUNES, 25 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 78

Medidas para la calidad del servicio:

El ICANE al adoptar el Código de Buenas Prácticas de las Estadísticas Europeas (adoptado por el Comité del Programa Estadístico Europeo del 24 de febrero de 2005 y publicado en la Recomendación de la Comisión, de 25 de mayo de 2005) asume el principio 4 relativo al compromiso de calidad: "Las autoridades estadísticas están comprometidas con la calidad; identifican sistemática y regularmente los puntos fuertes y débiles para mejorar continuamente la calidad del proceso y del producto".

FECHA DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA.

febrero 2016. La Carta de Servicios del ICANE se actualizará cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de la misma, cualquiera que sea la causa que las origine.

[2016/3539](#)