



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

# CARTA de SERVICIOS

OFICINA DE ESTADÍSTICA

2022





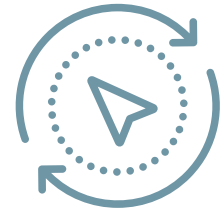
51.36	1.36	+180.98	-0.21	4.75	51
21.88	5.56	+740.21	-6.87	8.87	21
78.69	8.24	+122.56	-9.45	1.54	78
18.75	9.62	+140.04	-3.36	7.02	18
51.36	1.36	+180.98	-0.21	4.75	51
21.88	5.56	+740.21	-6.87	8.87	21
78.69	8.24	+122.56	-9.45	1.54	78
18.75	9.62	+140.04	-3.36	7.02	18
51.36	1.36	+180.98	-0.21	4.75	51
21.88	5.56	+740.21	-6.87	8.87	21
78.69	8.24	+122.56	-9.45	1.54	78
18.75	9.62	+140.04	-3.36	7.02	18
51.36	1.36	+180.98	-0.21	4.75	51
21.88	5.56	+740.21	-6.87	8.87	21
78.69	8.24	+122.56	-9.45	1.54	78
18.75	9.62	+140.04	-3.36	7.02	18
51.36	1.36	+180.98	-0.21	4.75	51
21.88	5.56	+740.21	-6.87	8.87	21
78.69	8.24	+122.56	-9.45	1.54	78
18.75	9.62	+140.04	-3.36	7.02	18



# Presentación

El Ayuntamiento de València está desplegando en el último periodo una intensa tarea de modernización de la gestión pública local. Hemos normalizado procedimientos, simplificado trámites y acortado plazos, y hemos incorporado en nuestra labor diaria la calidad en el servicio, incluyendo la implementación de las nuevas tecnologías y la mejora continua. Por medio de esta carta no solo damos a conocer los servicios que ofrecemos, sino que también enunciamos los compromisos, fruto de los aspectos que más preocupan a la ciudadanía que es usuaria. Por lo tanto, y en línea con el compromiso municipal de conseguir una gestión cada vez más ágil y transparente, auditamos anualmente el contenido de esta carta de servicios para medir los resultados y hacerlos públicos, con el objetivo de revisarlos y mejorar continuamente el servicio prestado.

La Delegación de Innovación y Gestión del Conocimiento ha implantado en el Departamento de Estadística un sistema de trabajo basado en la mejora continua, que permite obtener mejores resultados para servir mejor a la ciudadanía, de una manera más eficaz y eficiente. Este modelo consiste a recoger la información de las demandas de la propia ciudadanía, intentar ofrecer los servicios más ajustados posibles a estas demandas, evaluar los resultados obtenidos y mejorar los procesos de manera continua. Para lo cual, entre las iniciativas que hay que abordar se encuentra la implantación de esta carta de compromisos como instrumento de comunicación y calidad del departamento. La misión fundamental de la carta de compromisos es, por lo tanto, definir y difundir los servicios que presta el departamento de Estadística dependiente de esta delegación municipal y los compromisos que asume, para dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, hacer un seguimiento del grado de cumplimiento, comunicar los resultados y establecer pautas de mejora que lo llevan a la excelencia en sus fines.





## Unidad responsable de la carta de servicios

La Oficina de Estadística, que depende de la Delegación de Innovación y Gestión del Conocimiento, es una unidad de producción estadística especializada en la producción y difusión de información de carácter estadístico en el ámbito del municipio de València.

Entre sus funciones principales está el desarrollo de aquellas operaciones estadísticas que tienen encomendadas según el Plan valenciano de estadística, junto con la recopilación, almacenamiento y difusión de operaciones a través de la página web.

Las estadísticas generadas en la Oficina de Estadística se rigen por los principios recogidos en el Código de buenas prácticas de las estadísticas europeas (<https://bit.ly/3wb4het>), que buscan asegurar la calidad y la credibilidad de los datos. Estos principios hacen referencia, entre otros aspectos, a la independencia profesional, la protección de la confidencialidad, la fiabilidad de los resultados, la precisión, actualidad, puntualidad, accesibilidad, claridad, comparabilidad y coherencia.





## Nuestra **misión**



Producir y difundir información estadística de alta calidad y relevando para la sociedad. Nuestro ámbito de trabajo es la ciudad de València, sus divisiones administrativas y su área metropolitana. Las personas destinatarias de nuestro trabajo son la misma administración municipal, así como cualquier organización, empresa, actividad investigadora o ciudadanía en general.



## Nuestra **visión**



Convertirnos en un organismo referente que proporciona información relevante, precisa, fiable, oportuna, puntual, coherente, comparable, accesible y clara que permita la generación de conocimientos que favorezcan los procesos democráticos y los avances de la sociedad en el municipio de València.



## Nuestros **valores**

- Profesionalidad
- Eficacia
- Objetividad
- Orientación a las personas usuarias
- Independencia
- Busca de mejora permanente
- Transparencia



# La finalidad de nuestra labor es

- Favorecer la correcta toma de decisiones.
- Mejorar la calidad de los estudios e investigaciones sobre la ciudad de València.
- Contribuir al diseño, gestión y evaluación de políticas públicas.





## ¿Qué servicios ofrecemos?

- **Peticiones de información estadística.** Atención personalizada a las peticiones que realiza la ciudadanía sobre datos de València.
- **Difusión de la producción estadística desde la página web de la Oficina de Estadística.** Actualización permanente en la web de los datos estadísticos disponibles, incluyendo la metodología utilizada.
- **Difusión de información “+ accesible”.** Publicación de datos de manera abierta, regular y reutilizable, sin restricciones de acceso.
- **Mantenimiento del Banco de datos estadísticos.** Base de datos para facilitar la confección de tablas estadísticas de forma personalizada con posibilidad de hacer una retrospectiva.
- **Publicaciones estadísticas.** Edición y elaboración de publicaciones, tanto digitales a través de la web, como en soporte físico.
- **Elaboración de estadísticas a medida.** Servicio personalizado de explotación de la información a partir de diferentes ficheros y bases de datos disponibles, adecuados a las necesidades de la persona usuaria.
- **Asesoramiento estadístico a diferentes servicios municipales sobre diseño, metodología i difusión estadísticas.** Colaborar en los proyectos de otros departamentos que necesiten asesoramiento especializado en estadística.
- **Colaboración con otros organismos públicos.** Convenios de colaboración con otros organismos públicos para la obtención y mejora de los datos referidos a la ciudad.
- **Colaboración en planes de formación, prácticas universitarias y fomento del empleo.** Colaboración para que el alumnado universitario pueda realizar prácticas y consolidar la formación académica, así como participación en programas de fomento de empleo.
- **Barómetro municipal.** Elaboración de encuestas y recopilación de información sobre opinión pública en la ciudad.
- **Registro de encuestas y estudio de opinión.** Difusión de encuestas y estudios realizados por los diferentes departamentos municipales.



# Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Con carácter general, los derechos de las personas en su relación con las administraciones públicas se reconocen en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

## Las personas usuarias tienen derecho a:

- Ser tratadas con respeto y deferencia.
- Recibir la información, orientación y asesoramiento que puedan necesitar y la adecuada atención en relación con los servicios prestados.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos y recursos en que sean parte interesada.
- Conocer la identidad de las autoridades y el personal bajo la responsabilidad del cual se tramitan las actuaciones y procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas.
- No aportar documentos que ya se encuentran en poder de la Administración, así como que se les extienda acreditación gratuita sobre las actuaciones realizadas en relación con su atención.
- Formular alegaciones y aportar los documentos que estimen convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución de los procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas.
- Recibir tratamiento reservado y confidencial de la información relativa a la su persona y al servicio recibido.
- Formular cualquier sugerencia o reclamación y recibir respuesta en el plazo establecido.
- A la protección de datos de carácter personal y, en particular, a su seguridad y confidencialidad.





- En particular y de conformidad con estos preceptos, la ciudadanía, en su relación con la Oficina de Estadística del Ayuntamiento de València, tiene derecho a:
  - Acceder a la información estadística publicada.
  - Ser asesorada en la busca de información estadística.
  - Obtener información a medida, mediante la contraprestación que sea procedente.
  - Recibir con celeridad la información solicitada.

### **Las personas usuarias tienen la obligación de:**

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Cumplir la normativa vigente y los códigos de conducta.
- Facilitar, de manera veraz, los datos de identificación que sean necesarios para realizar las gestiones, trámites o recibir servicios, así como comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones, respetar los espacios y equipamientos y colaborar para mantenerlos en buen estado.
- Respetar las normas de funcionamiento interno que previamente les hayan sido comunicadas y, en todo caso, aceptar y atender las indicaciones o instrucciones que puedan recibir del personal de los servicios.
- Rellenar de manera correcta, legible e inteligible los documentos, instancias, sugerencias y reclamaciones, y proporcionar los datos mínimos necesarios para la tramitación correcta.
- Abonar las tasas establecidas en los servicios en que así esté dispuesto.



# Sugerencias y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de un servicio de quejas y sugerencias, así como de un procedimiento específico para su tramitación. Las sugerencias se pueden presentar:

**Vía telemática.** A través del buzón de la ciudadanía de la web municipal.

**Vía presencial.** Por escrito, con indicación de los datos personales en cualquier de los registros de entrada del Ayuntamiento.

## En cuanto a las reclamaciones, se presentarán:

**Vía telemática.** A través de la sede electrónica; para lo cual, hay que acceder con certificado digital.

**Vía presencial.** Por escrito, en el Registro General de Entrada situado en la plaza del Ayuntamiento, en el registro de la calle de Amadeo de Saboya o en cualquier de los registros de las juntas de distrito, así como también a través de los medios que establece el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

## Tanto las sugerencias como las reclamaciones tienen que ser contestadas en el plazo máximo de 30 días naturales.

Todas estas aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.

# Mecanismos de comunicación externa e interna

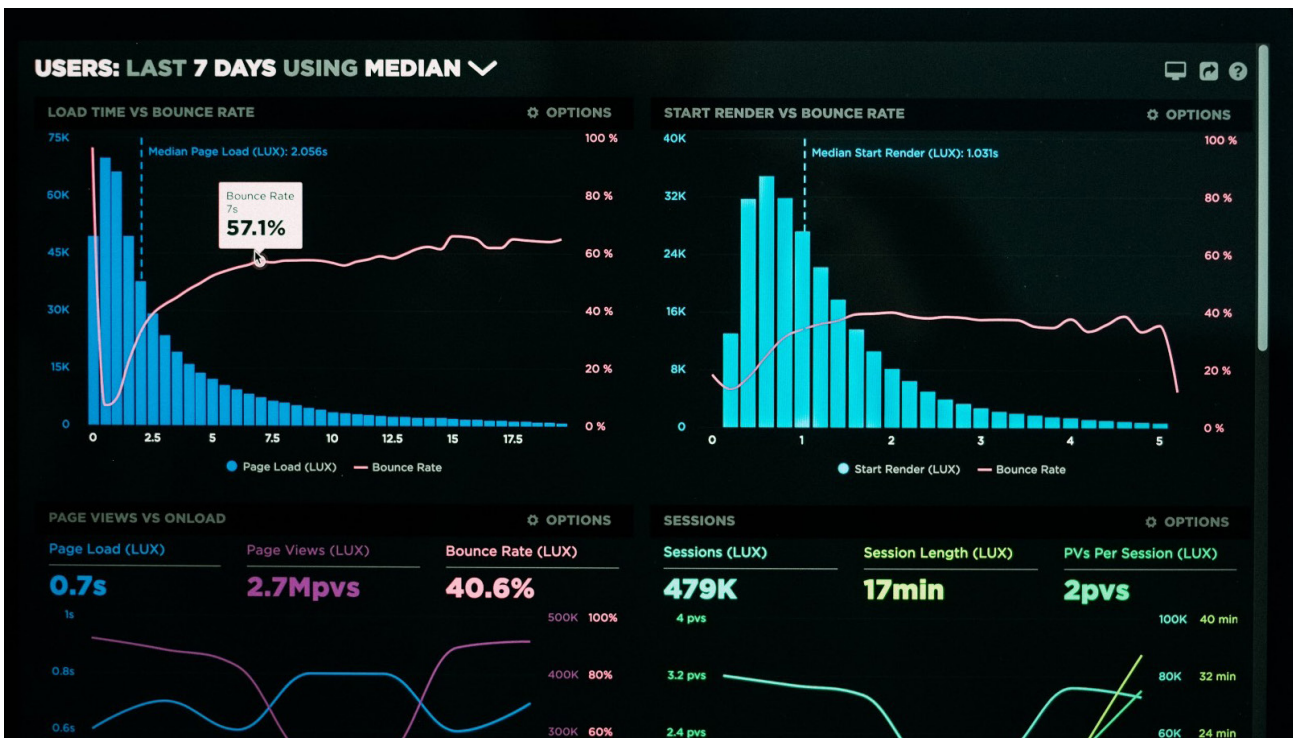
Esta carta está a la disposición de les persones usuarias en la web municipal [www.valencia.es](http://www.valencia.es).



# Medidas de enmienda y compensación en caso de incumplimiento de compromisos y formas de consulta de los indicadores de medición

Si se detecta alguna desviación del cumplimiento de los compromisos establecidos, se seguirá el proceso propio para corregirla: se procederá a analizar las causas que la han propiciado y se implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguran el cumplimiento. Además, se enviará una comunicación a la persona usuaria en que para darle información de las medidas correctoras que hay que adoptar.

Si el incumplimiento detectado tiene carácter sistemático y se comprueba la imposibilidad que las medidas correctoras adoptadas puedan enmendarlo, se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.







## Legislación aplicable

- Declaración de la Oficina de Estadística Unidad Estadística especializada en la producción de estadísticas (julio 1994).
- Reglamento municipal sobre el registro de encuestas y estudios de opinión (junio 2017).
- Decreto 11/1991, de 21 de enero, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el cual se aprueba el Reglamento de la Ley de Estadística de la Comunidad Valenciana.
- Ley 5/1990, de 7 de junio, de estadística de la Comunidad Valenciana.
- Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública.
- Reglamento (CE) n.º 223/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de marzo de 2009 relativo a la estadística europea y por el cual se deroga el Reglamento (CE, EURATOM) n.º 1101/2008 relativo a la transmisión a la Oficina Estadística de las Comunidades Europeas de las informaciones amparadas por el secreto estadístico, el Reglamento (CE) n.º 322/97 del Consejo sobre la estadística comunitaria y la Decisión 89/382/CEE, EURATOM del Consell por la cual se crea un comité del programa estadístico de las Comunidades Europeas.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el cual se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local.
- Real decreto legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el cual se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley 3/2010, de 5 de mayo, de administración electrónica de la Comunidad Valenciana.
- Ordenanza reguladora del uso de la Administración electrónica al Ayuntamiento de València, de 25 de mayo de 2012 (BOPV 8 de junio de 2012).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.



## ¿A qué cosas nos comprometemos?

## Para garantizar el cumplimiento medimos:

- |   |    |   |
|---|----|---|
| Mejorar la rapidez en la atención ciudadana.  | 01 | Responder en menos de una semana las peticiones de información ya elaborada.  |
| Mejorar la rapidez en la atención a las peticiones de información a medida en cada caso.  | 02 | Responder en menos de un mes (desde la recepción de la petición) las peticiones de información a medida.  |
| Reducir el tiempo para la publicación de la información, respecto al calendario previsto. | 03 | Medimos la diferencia entre la fecha de publicación efectiva y la prevista en el calendario.  |
| Mejorar la difusión de la información del apartado “Últimos datos”.                       | 04 | Publicación de la información de “Últimos datos” en menos de 2 semanas desde la recepción de ésta.  |
| Mejorar la calidad de los enlaces ofrecidos en la página web.                             | 05 | Verificación mensual del funcionamiento de todos los enlaces en la web del Catálogo de Publicaciones y corrección del 100% de los errores.<br>Ejecución anual del protocolo de verificación del contenido de los enlaces web para comprobar que son correctos y corrección del 100% de los errores. |
| Incrementar la publicación de información estadística en Twitter.                         | 06 | Publicación de 312 tuits per año (aproximadamente 6 tuits por semana).  |



# Carta de servicios de la Oficina de Estadística

## Datos generales:

### OFICINA DE ESTADÍSTICA

Plaza Ayuntamiento, 1  
2ª planta - 46002 València  
Acceso al edificio del Ayuntamiento  
por calle del Arzobispo Mayoral,  
1 accesorio

### Teléfono:

962 084 196

### Horario de atención al público:

De lunes a viernes  
de 8:30 a 14:00 h

### Dirección electrónica

[estadistica@valencia.es](mailto:estadistica@valencia.es)

### Para solicitudes de información:

[infoestadistica@valencia.es](mailto:infoestadistica@valencia.es)

