



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA_{de} SERVICIOS

OFICINA DE ESTADÍSTICA

2026





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, audita-mos 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 Oficina de Estadística ha implantado 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 en 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 mantener se encuentra la actualización 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 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 le llevan a la excelencia en sus fines.



Unidad responsable de la carta de servicios

La unidad responsable de la presente carta de servicios será la que, tenga atribuidas en cada momento las funciones correspondientes a su gestión, seguimiento y evaluación, con independencia de su denominación.

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

Las estadísticas generadas por 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.



Nuestro propósito

“ Producir y difundir información estadística de alta calidad y relevancia 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. ”



Servicios que 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.
- **Acceso y consulta en línea del Banco de datos estadísticos.** Disponibilidad de acceder a las series estadísticas en web para que las personas usuarias puedan construir diferentes análisis estadísticos.
- **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.

- Cumplimentar la encuesta de satisfacción de usuarios, mediante la cual podrá expresar su opinión sobre la atención recibida y contribuir a la mejora de los servicios que ofrecemos
- 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 búsqueda 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 sistema de quejas y sugerencias, así como un procedimiento específico para su tramitación, con el fin de atender sus aportaciones y reforzar la mejora continua de los servicios municipales.

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, accediendo con certificado digital o DNLe.

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.

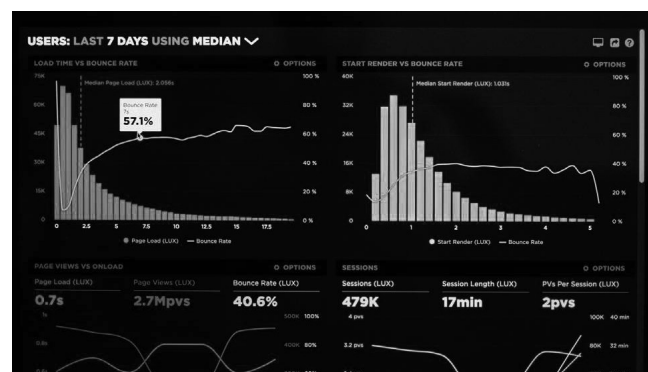
Mecanismos de comunicación externa e interna

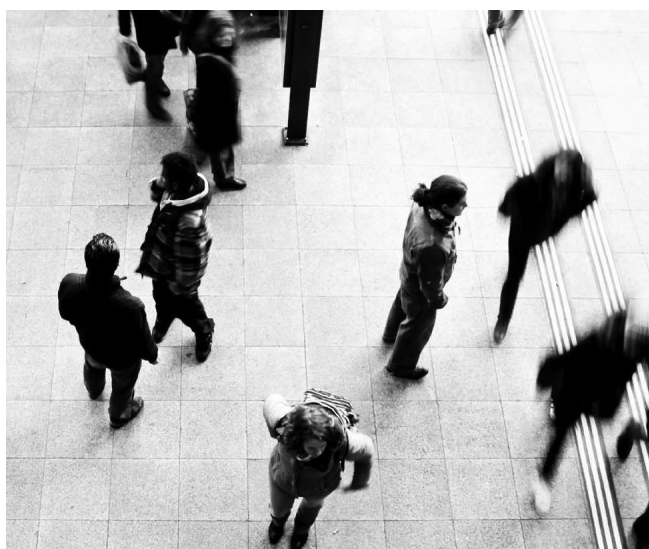
Esta carta está a la disposición de les persones usuarias en la web municipal www.valencia.es.

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.





Normativa reguladora:

- 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).
- Ley 5/1990, de 7 de junio, de estadística de la Comunidad Valenciana.

- 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 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 sus modificaciones posteriores, especialmente el Reglamento (UE) 2015/759.
- 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 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del sector Público.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- 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.
- Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia, acceso a la información pública y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana.
- Reglamento de Gobierno Abierto: Transparencia aprobado por acuerdo del Pleno de 25 de junio de 2020 (BOPV 8 de julio de 2020)

Compromisos de calidad

Indicadores de seguimiento y evaluación de calidad

- | | | |
|---|-----------|---|
| 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.
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 375 tuits por año (más de 7 tuits por semana). |



