

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE EUSTAT 2009-2010

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR 2009	OBSERVACIONES
Difusión Web de las operaciones estadísticas del Plan Vasco de Estadística	Difundir en la web el 80% de las operaciones estadísticas en las fechas que se establecen en el Programa Estadístico Anual.	% de operaciones estadísticas difundidas en las fechas establecidas	≥80%	88,2%	Se cumple
Servicio de "consultas rápidas"	Responder al 95% de las "consultas rápidas" en un plazo máximo de 2 días laborables.	% de consultas rápidas atendidas en un plazo máximo de 2 días laborables.	≥ 95%	99,8%	Se cumple
	Responder el 5% restante de las "consultas rápidas" en un máximo de 5 días laborables.	% de consultas rápidas atendidas en un plazo máximo de 5 días laborables.	≤ 5%	0,2%	
Servicio de Peticiones de "Información estadística a medida"	Responder al 80% de las peticiones de Información estadística a medida recibidas en un tiempo máximo de 10 días laborables a contar desde el momento en que se acepte el presupuesto y siempre que los datos estén disponibles.	% de peticiones de Información estadística a medida recibidas respondidas en un tiempo máximo de 10 días laborables	≥ 80%	80,5%	Se cumple
	Responder el 20% restante de peticiones de de Información estadística a medida recibidas en un plazo máximo de 30 días laborables.	% de peticiones de Información estadística a medida atendidas en un plazo máximo de 30 días laborables	≤ 20%	19,5%	
Servicio de asistencia técnico-metodológica	Responder el 90% de los trabajos encargados relacionados con la selección y diseño de muestras en 15 días laborables a contar desde el momento que se acepte el presupuesto y siempre que la información esté disponible.	% de trabajos encargados relacionados con la asistencia técnico-metodológica elaborados en un máximo de 15 días laborables.	≥ 90%	100,0%	Se cumple
	El 10% restante de los trabajos serán elaborados en un máximo de 30 días laborables a contar desde el momento que se acepte el presupuesto y siempre que la información esté disponible.	% de trabajos encargados relacionados con la asistencia técnico-metodológica elaborados en un máximo de 30 días laborables.	≤ 10%	0,0%	Se excluyen los acuerdos institucionales con plazos diferentes
Servicio de formación	Celebrar al menos un curso del Seminario Internacional de Estadística al año	Nº total de cursos del Seminario Internacional de Estadística organizados por Eustat al año	≥ 1	2	Se cumple
	Organizar como mínimo un curso de verano anual relacionado con economía y sociedad	Nº total de Cursos de verano relacionado con economía y sociedad organizados al año	≥ 1	1	Se cumple
Servicio de publicaciones impresas y ediciones electrónicas	Enviar el 95% de las publicaciones impresas y ediciones electrónicas solicitadas en un plazo máximo de 3 días laborales desde la recepción de la solicitud.	% de publicaciones impresas y ediciones electrónicas enviadas en un plazo máximo de 3 días laborales	≥95%	100%	Se cumple
	Enviar el resto de las publicaciones impresas y ediciones electrónicas solicitadas en un plazo máximo de 10 días laborales desde la recepción de la solicitud.	% de publicaciones impresas y ediciones electrónicas enviadas en un plazo máximo de 10 días laborales	≤ 5%	0%	
Atención al cliente	Responder al menos al 90% de las "quejas y sugerencias" recibidas en un plazo máximo de 3 días laborables	% de quejas y sugerencias recibidas respondidas en un plazo máximo de 3 días laborables	≥90%	97,3%	Se cumple
	Responder al 10% restante de las "quejas y sugerencias" recibidas en un plazo máximo de 10 días laborables	% de quejas y sugerencias restantes recibidas respondidas en un plazo máximo de 10 días laborables	≤ 10%	2,7%	