

## Nuestro objetivo

El Instituto Nacional de Estadística fija, entre sus objetivos de servicio público, el cumplimiento de los más altos estándares de calidad en la elaboración de las estadísticas oficiales de su competencia, propiciando la difusión de sus resultados de la forma más eficiente y rápida posible; velando en todo momento por el respeto del principio de secreto estadístico, la facilidad en el acceso a los servicios y la mejora continua de las condiciones en que éstos se prestan.

## Nuestras funciones

Producir, dentro de los plazos señalados, estadísticas adecuadas, fiables y consistentes, para atender las necesidades de los usuarios, de acuerdo con el Plan Estadístico Nacional y las directrices de los organismos internacionales, así como fomentar su correcta utilización.

Poner a disposición de los ciudadanos, empresas, investigadores, organizaciones públicas y privadas, así como de las administraciones públicas, la información estadística que produce y que resulta necesaria para la correcta toma de decisiones.

Coordinar los servicios estadísticos de la Administración Estatal y cooperar con los servicios estadísticos de las Comunidades Autónomas.

Establecer las relaciones de colaboración en materia estadística con los organismos internacionales y en particular con el Sistema Estadístico Europeo para el diseño y ejecución de proyectos de interés común.

Ejercer las tareas de coordinación del Padrón Municipal de Habitantes y formación del Censo Electoral de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente.

## El Secreto Estadístico

Además de la normativa general de protección de datos que le es de aplicación, en cumplimiento de las disposiciones legales de la Ley 12/1989 de la Función Estadística Pública relativas al secreto estadístico, el INE protege y ampara todos los datos personales, referidos a personas físicas o jurídicas, que obtiene con fines estadísticos, tanto directamente de los informantes como a través de otras fuentes.

## Servicios centrales

### Instituto Nacional de Estadística

Avda. Manoteras, 52, 28050 Madrid (España)

### Atención personalizada (telefónica y presencial):

Teléfono: 91 583 91 00

Horario: de 9 a 14 y de 16 a 18 horas (lunes a jueves); de 9 a 14 horas (viernes)

Horario de verano (16 junio a 15 septiembre): de 9 a 14 horas (lunes a viernes)

Contestador automático 24 horas al día

Consulta online: [www.ine.es/infoine](http://www.ine.es/infoine)

### Peticiones a medida

Teléfono: 91 583 94 12

Horario: de 9 a 14:30 horas (lunes a viernes)

Consulta online: [www.ine.es/infoine](http://www.ine.es/infoine)

### Biblioteca

Teléfono: 91 583 94 11 (previa cita a través de correo o teléfono)

Correo electrónico: [biblioteca@ine.es](mailto:biblioteca@ine.es)

### Oficina del Censo Electoral

c/ Poeta Joan Maragall 51, 28071 Madrid (España)

Teléfono: 901 101 900

Correo electrónico: [censo.electoral@ine.es](mailto:censo.electoral@ine.es)

## Delegaciones provinciales

Las direcciones y teléfonos de las Delegaciones del INE pueden consultarse en:

[www.ine.es](http://www.ine.es) (Productos y servicios)



Carta de servicios 2021-2024

[www.ine.es](http://www.ine.es)

**INē**

Instituto Nacional de Estadística

## El Instituto Nacional de Estadística

El Instituto Nacional de Estadística es un organismo autónomo, adscrito al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública). Entre sus principales funciones está la coordinación de los servicios estadísticos de la Administración General del Estado y el desarrollo de aquellas operaciones estadísticas que tiene encomendadas según el Plan Estadístico Nacional.

### Servicios que presta

**Servidor web** ([www.ine.es](http://www.ine.es)). Toda la información que produce el INE se difunde a través de su sitio web. Este canal permite acceder de forma gratuita a todas las publicaciones de datos estadísticos, permanentemente actualizados.

**Atención personalizada.** Tanto en los servicios centrales como en las delegaciones provinciales los usuarios pueden realizar consultas de forma presencial en el horario establecido que figura en la web, previa petición de cita. Además, cuentan con un servicio de atención telefónica, en español e inglés.

**Peticiones a medida.** Se pueden realizar explotaciones específicas sobre los resultados de las operaciones estadísticas que el INE produce, sujetas al abono del precio privado correspondiente.

**Emisión de certificados.** La información que produce y publica el INE puede ser certificada de manera presencial en cualquier oficina o a través de la sede electrónica, mediante el abono de la tasa correspondiente.

**Sede electrónica** (<https://sede.ine.gob.es>). La oficina virtual de atención al ciudadano del INE permite obtener información y realizar trámites a cualquier hora y todos los días del año.

**Suscripción de noticias y publicaciones.** A través de Twitter (@es\_ine) y del canal RSS se ofrecen los principales titulares de las notas de prensa publicadas por el INE y otras noticias de interés.

**Biblioteca.** Dispone de un amplio fondo bibliográfico, especializado en estadística y ciencias afines.

**Venta de publicaciones.** Las publicaciones editadas por el INE pueden adquirirse en todas sus oficinas o contra reembolso. El catálogo de publicaciones disponibles puede consultarse en la web institucional.

**Oficina del Censo Electoral.** Encuadrada en el INE, se encarga de elaborar y mantener el Censo Electoral.

## Compromisos de calidad

**Información estadística.** Los datos de las estadísticas se harán públicos a través del servidor web del INE que contará en todo momento con la información actualizada de las estadísticas que produce el Instituto. La publicación de los datos se realizará siguiendo el calendario de difusión previamente establecido y garantizando el acceso de todos los usuarios a la información en igualdad de condiciones. El calendario de difusión de cada año estará disponible el día 1 de diciembre del año anterior, con indicación del día exacto de la publicación para las estadísticas coyunturales y del mes de publicación para las estadísticas estructurales.

**Atención personalizada.** Al menos el 90% de las consultas recibidas en jornada laboral por vía electrónica, se responderán en un plazo de 24 horas y el resto antes de tres días hábiles. Cuando la pregunta planteada revista especial complejidad, se informará al interesado del plazo en que se le dará respuesta.

**Peticiones a medida.** Se contestarán en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la aceptación del presupuesto. Si la petición es compleja y requiere un mayor estudio, se informará al solicitante del plazo en que será atendida.

**Certificados.** Se emitirán certificados de información relativa al IPC en el momento de la solicitud. Las demás certificaciones estarán a disposición del peticionario al día siguiente de su solicitud, excepto aquellas que precisan elaboración a medida.

**Suscripción de noticias y publicaciones.** Se comunicará la difusión de todas las operaciones estadísticas a través del canal RSS y Twitter, en un plazo máximo de cinco minutos desde la publicación oficial.

**Servicio de Biblioteca.** Se mantendrá actualizado el catálogo bibliográfico, disponible para su consulta en Internet. Todas las solicitudes de préstamo interno se tramitarán en menos de tres días hábiles. En cuanto al préstamo interbibliotecario se tramitará siguiendo las pautas internacionales.

**Censo Electoral.** Se actualizará mensualmente toda la información recibida de ayuntamientos, consulados y Registro Civil en el mes anterior. Además, se resolverán y comunicarán a los interesados todas las reclamaciones efectuadas en un plazo máximo de cinco días naturales y, si son durante el periodo electoral, en un máximo de tres.

## Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán formular sus quejas y sugerencias, sobre los servicios que presta el INE, en la forma y en los lugares que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en cualquiera de sus oficinas, mediante escrito al efecto.

- Por correo postal, dirigidas a la Secretaría General del Instituto Nacional de Estadística.

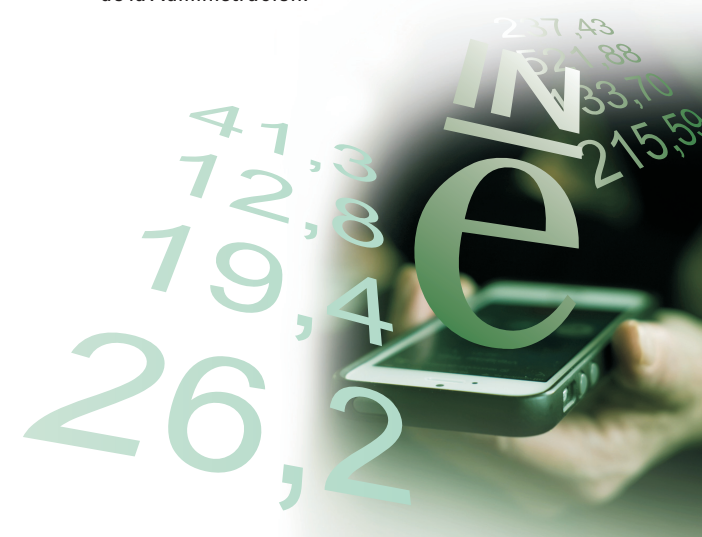
- A través de la sede electrónica (<https://sede.ine.gob.es>)

### Medidas de subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en esta *Carta de Servicios* se dirigirán a la **unidad responsable** de la misma.

En un plazo de máximo de 20 días hábiles, el Presidente o el directivo de la Organización que este designe al efecto, informará al interesado de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir, así como de las medidas adoptadas por la Presidencia del INE para subsanar el incumplimiento detectado.

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



**Unidad promotora de la *Carta de Servicios*:**

**Subdirección General de Difusión Estadística.** Instituto Nacional de Estadística. Avenida de Manoteras, 52, 28050 Madrid (España)