

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 General del Estado, la vigilancia, ejercer control y supervisión de las competencias de carácter técnico de los servicios estadísticos estatales 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 (web y telefónica)
Formulario de consulta web: www.ine.es/infoine
Teléfono: 91 583 91 00

Horario de atención telefónica: lunes a jueves, de 9 a 14 y de 16 a 18 horas; viernes de 9 a 14 horas.

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

Servicio telefónico automático 24 horas al día: acceso a información general.

Atención personalizada presencial
Avda. Manoteras, 52, 28050 Madrid (España)
Petición de cita previa: a través del formulario de consulta web, indicando en asunto "Cita previa".
Horario: Lunes a viernes de 9 a 14:30 horas

Peticiones a medida
Formulario de consulta web: www.ine.es/infoine
Teléfono: 91 583 91 00
Horario de atención telefónica: 9 a 14:30 horas

Biblioteca
Consulta de fondos previa petición de cita a través del teléfono o de correo electrónico.
Teléfono: 91 583 94 11
Correo electrónico: biblioteca@ine.es

Oficina del Censo Electoral
Avda. Poeta Joan Maragall 51, 28071 Madrid (España)
Teléfono: 900 34 32 32
Correo electrónico: censo.electoral@ine.es

Sede electrónica
Consulta online: <https://sede.ine.gob.es>

Delegaciones provinciales

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

www.ine.es (Productos y servicios)

INE
Instituto Nacional de Estadística

Año de publicación: 2026

NIPO: 222-25-005-4

INE
Instituto Nacional de Estadística

Carta de servicios 2026-2029

www.ine.es

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA

Administración Pública

El Instituto Nacional de Estadística

El Instituto Nacional de Estadística es un organismo autónomo, adscrito al Ministerio de Economía, Comercio y Empresa (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: calidad y indicadores

Toda la información estadística en el servidor web: (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.

Compromiso de calidad: 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. Cada viernes se publicará un calendario con la relación de publicaciones previstas para la semana siguiente.

Indicadores:

- N° de operaciones estadísticas publicadas en el servidor web del INE.
- % de publicaciones realizadas con retraso según el calendario previsto.

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.

Compromiso de calidad: las consultas recibidas se responderán en un plazo de tres días hábiles. Cuando la pregunta planteada revista especial complejidad, se informará al interesado del plazo en que se le dará respuesta.

Indicadores:

- % de consultas atendidas por correo electrónico en menos de 24 horas.
- % de consultas atendidas por correo electrónico entre 24 horas y tres días hábiles.
- % de consultas atendidas por correo electrónico en más de tres días hábiles.

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.

Compromiso de calidad: Se contestarán en un plazo máximo de 20 días hábiles desde el momento de la recepción de la aceptación de las condiciones de uso y recepción del pago del presupuesto. Si la petición es compleja y requiere un mayor estudio, se informará al solicitante del plazo en que será atendida.

Indicadores:

- % de peticiones atendidas en menos de 20 días hábiles.

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

Compromiso de calidad: Se emitirán certificados de información relativa al IPC en el momento de la solicitud, en cualquiera de las oficinas o a través de la Sede electrónica. Las demás certificaciones estarán a disposición del peticionario al día siguiente de su solicitud, también bajo petición de infoINE, excepto aquellas que precisan elaboración a medida.

Indicadores:

- % de certificados emitidos en menos de 24 horas.

Suscripción de noticias y publicaciones: A través de X(@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.

Compromiso de calidad: Se comunicará la difusión de todas las operaciones estadísticas a través del canal RSS y X en un plazo máximo de cinco minutos desde la publicación oficial.

Indicadores:

- % de avisos RSS/posts en X publicados en menos de cinco minutos desde el momento de la publicación oficial.

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

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

Indicadores:

- Grado de cumplimiento de la actualización del catálogo.
- % de préstamos internos realizados en menos de cinco días hábiles.
- % de préstamos interbibliotecarios realizados de acuerdo con las pautas internacionales.

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.

Compromiso de calidad: 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.

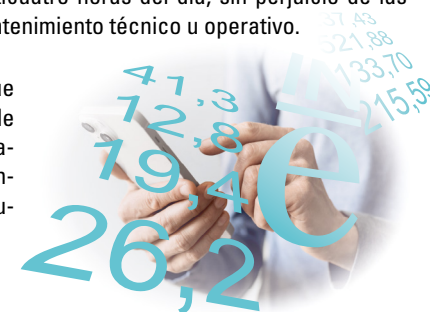
Indicadores:

- Grado de cumplimiento de la actualización mensual.
- % de reclamaciones del Censo Electoral resueltas dentro de los plazos comprometidos.

Sede electrónica (<https://sede.ine.gob.es/>): Estará operativa, así como los trámites en ella disponibles, durante todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones de mantenimiento técnico u operativo.

Indicadores:

- % de tiempo en que ha estado disponible y plenamente operativa (accesible y funcional) para los ciudadanos en un año.



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, la persona titular de la Presidencia o el representante de la Dirección 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 y Comunicación.

Instituto Nacional de Estadística.
Avenida de Manoteras, 52, 28050 Madrid (España)