

Esta carta es un documento público que informa sobre los servicios que prestamos, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los derechos de la ciudadanía en relación con aquellos.

Las necesidades y expectativas de la ciudadanía son el punto de partida para la definición de los compromisos, y la medición de su grado de cumplimiento es una tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Todo ello, con la finalidad de acercar nuestra Administración a la ciudadanía e incrementar la calidad de sus servicios públicos.

## SUGERENCIAS Y QUEJAS

### Quejas

Si desea formular una Queja sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Sugerencias y Quejas, que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono.

La hoja debidamente cumplimentada se presentará:

- En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 134 de la Ley de Cantabria 5/2018, de 22 de noviembre, de Régimen Jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- A través del Registro Electrónico General, al que se puede acceder desde la sede electrónica del Gobierno de Cantabria.

Las quejas hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

### Sugerencias

Si desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las quejas.

## MISIÓN

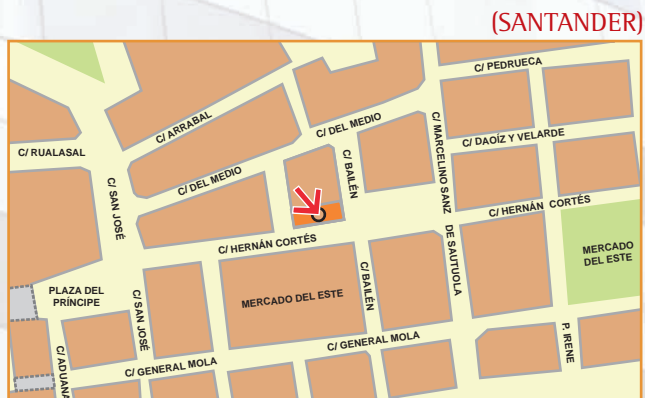
Coordinar la producción estadística de interés de la región mediante el Plan Estadístico de Cantabria y los programas anuales de estadística que lo desarrollan, y elaborar y difundir estadísticas sobre todos los aspectos de la sociedad y la economía de Cantabria, velando en todo momento por el respeto del principio de secreto estadístico.

## LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Consejería de Economía y Hacienda  
Instituto Cántabro de Estadística (ICANE)  
C/Hernán Cortés, 9 - 1ª planta (Edificio Macho)  
39003 Santander  
Tel.: 942 20 85 85  
Correo electrónico: icane@cantabria.es  
Página web: www.icane.es

### Horario de atención a la ciudadanía:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.



## CARTA DE SERVICIOS



## INSTITUTO CÁNTABRO DE ESTADÍSTICA (ICANE)

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

## COMPROMISOS QUE SUMIMOS

## COMO LO MEDIMOS

### SERVICIOS PRESTADOS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB WWW.ICANE.ES

- >>> Banco de datos del ICANE: información estadística sobre Cantabria, con una estructura flexible de consulta y visualización, mediante tablas, gráficos y mapas. Los datos ofrecidos se estructuran a través de diferentes áreas temáticas.
- >>> Publicaciones propias para su consulta online y/o descarga, en formato pdf, ordenadas por temas y subtemas que facilitan la búsqueda (demográficas, económicas, de sociedad y de síntesis).
- >>> Elaboración de documentos técnicos que explican la metodología de determinadas estadísticas, cuya complejidad lo requiere.
- >>> Publicación de notas de prensa con los principales indicadores y comentarios acerca de los aspectos más destacados de la estadística.
- >>> Difusión de las novedades en materia de publicaciones estadísticas, notas de prensa, actualizaciones de series de datos y otras noticias de interés en las principales redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube y del canal RSS).

### SERVICIOS PRESTADOS A DEMANDA

- >>> Atención personalizada a las personas usuarias de forma electrónica, presencial, por teléfono o por correo ordinario, para resolver dudas sobre la información estadística, asesoramiento sobre el uso de la página web y sobre otros servicios que el ICANE proporciona.
- >>> Servicio de petición de datos a medida que se realiza mediante formulario accesible desde la web (<https://www.icane.es/webform/>).

### SERVICIOS PRESTADOS A OTRAS UNIDADES DEL GOBIERNO DE CANTABRIA Y ORGANISMOS

- >>> Elaboración del anteproyecto del Plan Estadístico de Cantabria y los proyectos de Programas Anuales de Estadística colaborando con las restantes unidades del sistema estadístico de Cantabria.
- >>> Coordinación de la actividad estadística del Gobierno de Cantabria y asesoramiento técnico en lo relativo a técnicas, metodologías, normalización de conceptos, definiciones, clasificaciones, nomenclaturas y códigos para la clasificación de datos y la presentación de resultados.
- >>> Representación oficial del Gobierno de Cantabria en materia estadística y canalización de todas las relaciones de los integrantes del servicio estadístico de Cantabria con el INE, los institutos de las Comunidades Autónomas y, en su caso, los Institutos Internacionales de Estadística.

### OTROS SERVICIOS

- >>> Convocatoria del "Concurso Escolar de Trabajos Estadísticos".
- >>> Recepción de visitas didácticas con cita previa.

- >>> Mantener actualizado el banco de datos del ICANE siguiendo el calendario de difusión previamente establecido.
- >>> Utilizar las tecnologías más adecuadas de explotación y consulta en la totalidad de las series incluidas en el banco de datos.
- >>> Priorizar la publicación de contenidos dinámicos frente a los contenidos estáticos.
- >>> Aumentar el número de documentos técnicos sobre los procesos de generación, integración y difusión de la información estadística.
- >>> Publicar las notas de prensa relativas a la producción estadística del ICANE y las actualizaciones de sus bases de datos en el momento en que se producen.
- >>> Difundir las operaciones estadísticas del ICANE en las distintas redes sociales el mismo día de su publicación.
- >>> Incrementar el número de personas seguidoras en las redes sociales.

- >>> Atender de forma personalizada y confidencial, con un lenguaje comprensible y adecuado a las necesidades de la ciudadanía.

- >>> Responder a las peticiones de datos a medida en un plazo máximo de tres días hábiles, siempre que la complejidad de la consulta lo permita.
- >>> Responder a las peticiones de datos a medida complejas en un plazo máximo de un mes.

- >>> Difundir de forma electrónica los resultados sintéticos de las estadísticas incluidas en el Plan Estadístico de Cantabria vigente.

- >>> Responder a las demandas de otras unidades del Gobierno de Cantabria en el plazo máximo de dos días hábiles, siempre que la complejidad de la consulta lo permita.

- >>> Aumentar los convenios de colaboración e intercambio estadístico con las unidades productoras de la administración pública.
- >>> Adaptar los convenios existentes a la nueva reglamentación de convenios y protección de datos.

- >>> Publicar los premios del concurso en un plazo máximo de cinco días hábiles desde el fallo del jurado.
- >>> Reducir el tiempo de tramitación de la gestión económica del "Concurso Escolar de Trabajos Estadísticos".

- >>> Responder a las solicitudes de reserva de visitas didácticas en un plazo máximo de tres días hábiles.
- >>> Promover la obtención, conocimiento y difusión de las estadísticas referidas a Cantabria con un lenguaje preciso y adecuado al nivel del grupo.

- >>> Porcentaje de series estadísticas actualizadas según el calendario de difusión previamente establecido.
- >>> Porcentaje de series estadísticas que se han actualizado con las tecnologías más adecuadas de explotación y consulta.
- >>> Porcentaje de publicaciones dinámicas con respecto a los contenidos estáticos.
- >>> Incremento de documentos técnicos relativos a los procesos de generación, integración y difusión de la información estadística.
- >>> Porcentaje de notas de prensa relativas a la producción estadística del ICANE y actualizaciones de sus bases de datos, que se han publicado en el momento en que se han producido.
- >>> Porcentaje de operaciones estadísticas del ICANE difundidas en las distintas redes sociales el mismo día de su publicación.
- >>> Incremento del número de personas seguidoras en las redes sociales.

- >>> Número de reclamaciones relativas a la información proporcionada.

- >>> Porcentaje de peticiones de datos a medida respondidas en un plazo máximo de tres días hábiles, siempre que la complejidad de la consulta lo permita.
- >>> Porcentaje de peticiones de datos a medida complejas respondidas en el plazo máximo de un mes.

- >>> Porcentaje de resultados sintéticos de las estadísticas incluidas en el Plan Estadístico de Cantabria vigente, difundidos de forma electrónica.

- >>> Porcentaje de demandas de otras unidades del Gobierno de Cantabria respondidas en un plazo máximo de dos días hábiles, siempre que la complejidad de la consulta lo permita.

- >>> Incremento del número de convenios de colaboración e intercambio estadístico con las unidades productoras de la administración pública.
- >>> Porcentaje de convenios adaptado a la nueva reglamentación de convenios y protección de datos.

- >>> Número de días hábiles transcurridos desde el fallo del jurado hasta la publicación de los premios del concurso.

- >>> Número de días transcurridos para la tramitación de la gestión económica del "Concurso Escolar de Trabajos Estadísticos".

- >>> Número de solicitudes de reserva de visitas didácticas respondidas en un plazo máximo de tres días hábiles.

- >>> Número de reclamaciones relativas a la información y al trato recibidos.