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.

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Reclamaciones

Si desea formular una Reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias 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 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- A través del Registro Electrónico, al que se puede acceder desde el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

Las reclamaciones 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 reclamaciones.

MISIÓN

El ICANE es el organismo autónomo de la Comunidad Autónoma de Cantabria que se encarga de 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 de 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, Hacienda y Empleo
Instituto Cántabro de Estadística (ICANE)
C/Hernán Cortés, 9 - 1ª planta (Edificio Macho)
39003 Santander
Tel.: 942 20 85 85
Fax: 942 20 79 12
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

(SANTANDER)

Depósito Legal: SA-762-2012

Edita: Consejería de Presidencia y Justicia
Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía
2/1078 Imprenta Regional de Cantabria

GOBIERNO de CANTABRIA
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

Liébana Cantabria 2017 Año Jubilar

CARTA DE SERVICIOS

ICANE
Instituto Cántabro de ESTADÍSTICA

INSTITUTO CÁNTABRO DE ESTADÍSTICA (ICANE)

www.cantabria.es

INSTITUTO CÁNTABRO DE ESTADÍSTICA (ICANE)

SERVICIOS QUE PRESTAMOS	COMPROMISOS QUE ASUMIMOS	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.	Mantener actualizado el banco de datos del ICANE siguiendo el calendario de difusión previamente establecido.	Porcentaje de series estadísticas actualizadas según el calendario de difusión previamente establecido.
	Utilizar las últimas tecnologías de explotación y consulta en la totalidad de las series incluidas en el banco de datos.	Porcentaje de series incluidas en el banco de datos para las que se han utilizado las últimas tecnologías de explotación y consulta.
Publicaciones propias para su consulta online y/o descarga, en formato pdf, ordenado por temas y subtemas que facilitan la búsqueda (demográficas, económicas, de sociedad y de síntesis).	Utilizar las últimas tecnologías para la consulta y difusión de las publicaciones.	Porcentaje de publicaciones para las que se han utilizado las últimas tecnologías de consulta y difusión.
Elaboración de documentos técnicos que explican la metodología de determinadas estadísticas, cuya complejidad lo requiere.	Aumentar el número de documentos técnicos sobre los procesos de generación, integración y difusión de la información estadística.	Incremento de documentos técnicos relativos a los procesos de generación, integración y difusión de la información estadística.
Publicación de notas de prensa con los principales indicadores y comentarios acerca de los aspectos más destacados de la 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.	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.
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, Google +, Youtube y del canal RSS).	Difundir las operaciones estadísticas del ICANE en las distintas redes sociales el mismo día de su publicación.	Porcentaje de operaciones estadísticas del ICANE difundidas en las distintas redes sociales el mismo día de su publicación.
	Incrementar el número de personas seguidoras en las redes sociales.	Incremento del número de personas seguidoras en las redes sociales.
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 y asesoramiento sobre el uso de la página web y sobre otros servicios que el ICANE proporciona.	Atender de forma personalizada y confidencial, con un lenguaje comprensible y adecuado a las necesidades de la ciudadanía.	Número de reclamaciones relativas a la información proporcionada.
Servicio de petición de datos a medida que se realiza mediante formulario accesible desde la web.	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.	Porcentaje de peticiones de datos a medida respondidas en un plazo inferior o igual a tres días hábiles, siempre que la complejidad de la consulta lo permita.
	Informar a la persona solicitante de datos a medida del plazo de respuesta, en el caso de peticiones cuya complejidad no permita su respuesta en el plazo de tres días hábiles.	Porcentaje de personas solicitantes de datos a medida que han sido informadas del plazo de respuesta, en el caso de peticiones cuya complejidad no permita su respuesta en el plazo de tres días hábiles.
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.	Difundir de forma electrónica los resultados sintéticos de las estadísticas incluidas en el Plan Estadístico de Cantabria vigente.	Porcentaje de resultados sintéticos de las estadísticas incluidas en el Plan Estadístico de Cantabria vigente, difundidos de forma electrónica.
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.	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.	Porcentaje de demandas de otras unidades del Gobierno de Cantabria respondidas en un plazo inferior o igual a dos días, siempre que la complejidad de la consulta lo permita.
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.	Aumentar los convenios de colaboración e intercambio estadístico con las unidades productoras de la Administración Pública.	Incremento del número de convenios de colaboración e intercambio estadístico con las unidades productoras de la Administración Pública.
OTROS SERVICIOS		
Convocatoria del "Concurso Escolar de Trabajos Estadísticos".	Publicar los premios del concurso en un plazo máximo de cinco días desde el fallo del jurado.	Número de días transcurridos desde el fallo del jurado hasta la publicación de los premios del concurso.
	Reducir el tiempo de tramitación de la gestión económica del "Concurso Escolar de Trabajos Estadísticos".	Número de días transcurridos para la tramitación de la gestión económica del "Concurso Escolar de Trabajos Estadísticos".
Recepción de visitas didácticas con cita previa.	Promover la obtención, conocimiento y difusión de las estadísticas referidas a Cantabria con un lenguaje preciso y adecuado al nivel del grupo.	Número de reclamaciones relativas a la información y al trato recibidos.
	Responder a las solicitudes de reserva de visitas didácticas en un plazo máximo de tres días.	Porcentaje de solicitudes de reserva de visitas didácticas respondidas en un plazo inferior o igual a tres días.

La versión íntegra de esta Carta de Servicios se publicó en el BOC n.º 78, de 25 de abril de 2016 y puede ser consultada en www.cantabria.es