



Carta de Servicios

Consejería de Economía y Hacienda  
Instituto Canario de Estadística (ISTAC)



Carta de Servicios

### Datos Identificativos del Órgano, Organismo o Entidad

#### Denominación:

Instituto Canario de Estadística (ISTAC)  
Consejería de Economía y Hacienda

#### Dirección

Sede central: Calle Luis Doreste Silva,  
101, planta 7. 35004-Las Palmas de  
Gran Canaria.

Sede en Santa Cruz de Tenerife: Rambla  
de Santa Cruz, nº 149, planta baja.  
38001-Santa Cruz de Tenerife.

#### Teléfonos:

Sede central: (928) 290062.  
Sede en S/C de Tenerife: (922) 922801.

#### Fax:

Sede central: (928) 243354.  
Sede en Santa Cruz de Tenerife:  
(922) 475004

#### Acceso transportes públicos:

Las Palmas de Gran Canaria:  
Guaguas Municipales:  
Parada Asepeyo. Línea 1 Teatro-Puerto.

Santa Cruz de Tenerife:  
Guaguas Titsa: Parada 9164. Líneas  
903, 905, 911, 913, 920.

#### Correo electrónico:

istac@gobiernodecanarias.org

#### Servidor web:

<http://www.gobiernodecanarias.org/istac>  
<http://www.istac.org>

#### Horario de atención al ciudadano

De lunes a viernes: Invierno: de 9,00 a  
14,00 (octubre a junio).  
Verano: de 9,00 a 13,00 (julio a  
septiembre).

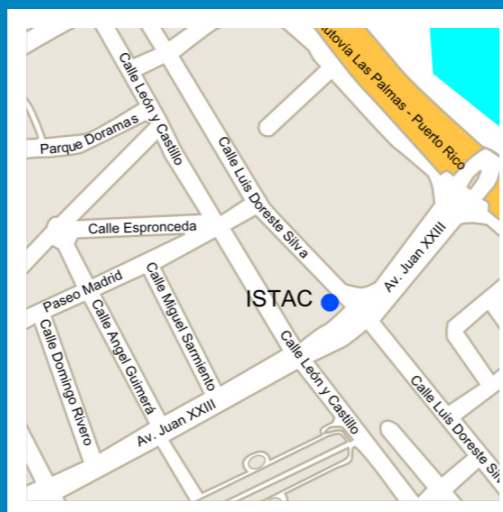
#### Finalidad:

Proveer información estadística: el ISTAC  
tiene entre sus objetivos proveer, con  
independencia técnica y profesional,  
información estadística de interés de  
la CAC atendiendo a la fragmentación  
del territorio y a sus singularidades y  
cumpliendo con los principios estableci-  
dos en el Código de Buenas Prácticas  
de la Estadísticas Europeas.

Coordinar la actividad estadística  
pública: el ISTAC es el organismo  
responsable de la promoción, gestión y  
coordinación de la actividad estadística  
pública de la CAC, asumiendo el  
ejercicio de la competencia estatutaria  
prevista en el artículo 30, apartado 23,  
del Estatuto de Autonomía de Canarias.

### Planos de Situación

#### Las Palmas de Gran Canaria



#### Santa Cruz de Tenerife



Gobierno de Canarias

# Consejería de Economía y Hacienda

# Instituto Canario de Estadística (ISTAC)

istac INSTITUTO CANARIO  
DE ESTADÍSTICA



## Servicios que se Ofrecen al Ciudadano

**Derivados de la función de promover la obtención, conocimiento y difusión de las estadísticas que contribuya a mejorar el conocimiento de la realidad canaria.**

### Acceso al Portal web del Instituto.

Ofrecer información estadística actualizada.

### Consulta inmediata y asistencia en la búsqueda de datos.

Asistencia a los usuarios en la búsqueda de información estadística de forma presencial en nuestras dependencias, vía telefónica, redes sociales o a través de correo electrónico, a la dirección: [consultas.istac@gobiernodecanarias.org](mailto:consultas.istac@gobiernodecanarias.org)

### Explotaciones estadísticas a medida.

Acceso a información específica "a medida", que requiera un tratamiento especializado de bases de datos, siempre que:

- No contravenga el secreto estadístico.
- Reúna las suficientes garantías técnicas.
- Previo pago de la tasa que se determine, si procediera.
- No altere de manera significativa el trabajo diario de los servicios estadísticos.

### Productos editoriales estadísticos.

El ISTAC dispone de un catálogo amplio de productos editoriales de temática estadística, entre los que se encuentran las publicaciones digitales de elaboración propia, que se pueden descargar en el portal web del Instituto.

### Suscripciones a distintos canales de información estadística.

Acceso, mediante suscripción a canales digitales y listas de distribución, a información estadística actualizada. Además, mediante correo electrónico [istac\\_informa@listas.gobiernodecanarias.org](mailto:istac_informa@listas.gobiernodecanarias.org) al servicio "ISTAC INFORMA".

[informa@listas.gobiernodecanarias.org](mailto:istac_informa@listas.gobiernodecanarias.org) al servicio "ISTAC INFORMA".

### Divulgación estadística.

El ISTAC desarrolla acciones dirigidas a sectores económicos, profesionales y ciudadanía en general, para fomentar la cultura del uso de la información estadística en la toma de decisiones y conocimiento de la realidad canaria.

En particular, en el ámbito educativo, pone a disposición recursos que pueden contribuir a la mejora de la cultura estadística del alumnado y a fomentar el desarrollo de las competencias básicas en el aula.

### Derivados de la función de extender certificaciones oficiales respecto de las estadísticas incluidas en el Plan Estadístico de Canarias o las realizadas en el supuesto previsto en el artº. 28 de la LEC.

### Expedición de certificación oficial de datos estadísticos.

El ISTAC expide certificación oficial de los datos referidos a las estadísticas incluidas en el Plan Estadístico de Canarias a que se refiere el artículo 26 de la Ley 1/1991, de 28 de enero, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Canarias o a las realizadas en el supuesto previsto en el artículo 28 de la citada ley, salvo que se prevea otra cosa en las normas reguladoras. La expedición está condicionada al pago previo de la tasa correspondiente.

### Derivados de la función de crear, prestar y mantener un servicio de documentación bibliográfico-estadístico de ámbito socio-económico.

### Biblioteca y Servicio de documentación bibliográfico-estadístico.

El ISTAC dispone de un servicio de consulta y documentación bibliográfico-estadística de ámbito socio-económico.

## Nuestros Compromisos

### Acceso al Portal Web del ISTAC.

Publicar en el Portal web, de acuerdo con el calendario establecido, el 80% de la información estadística relativa a datos coyunturales.

Publicar en el Portal web, de acuerdo con el calendario establecido, el 90% de la información estadística relativa a datos estructurales.

### Consulta inmediata y asistencia en la búsqueda de datos.

Responder las consultas formuladas por los usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al de su recepción, en un 95% de los casos.

### Explotaciones estadísticas "a medida".

Responder las solicitudes de explotaciones estadísticas a medida dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al de su recepción, al menos, en el 90% de los casos.

### Productos editoriales estadísticos.

Editar, en formato digital, todas las publicaciones estadísticas de elaboración propia, que serán accesibles a través del portal web.

### Suscripciones a canales de información estadística.

Poner a disposición de los usuarios canales digitales

con acceso a la información estadística.

Atender, en el mismo día de su recepción, las peticiones de suscripción al sistema de noticias "ISTAC INFORMA", en el 95% de los casos.

### Divulgación estadística.

Desarrollar acciones dirigidas a sectores económicos, profesionales y ciudadanía en general, para fomentar la cultura del uso de la información estadística en la toma de decisiones y conocimiento de la realidad canaria.

Poner a disposición de la comunidad educativa recursos orientados a la mejora de la cultura estadística del alumnado y al desarrollo de las competencias básicas en el aula.

### Expedición de certificación oficial de datos estadísticos.

Responder todas las solicitudes de certificación de datos estadísticos oficiales de nuestra competencia antes de diez (10) días hábiles a contar desde el día siguiente al de recepción de las mismas.

### Biblioteca y Servicio de documentación.

Responder las consultas de información y documentación bibliográfico-estadística de ámbito socio-económico en los tres (3) días hábiles siguientes al de su recepción, en el 90% de los casos.

## Indicadores de la calidad del Servicio

### Acceso al Portal Web del ISTAC.

Porcentaje de información de datos coyunturales publicada según calendario establecido en la página Web.

Porcentaje de información de datos estructurales publicada según calendario establecido en la página Web.

### Consulta inmediata y asistencia en la búsqueda de datos.

Porcentaje de consultas atendidas en plazo.

### Explotaciones estadísticas "a medida".

Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo.

### Productos editoriales estadísticos.

Porcentaje de las publicaciones propias editadas en formato digital accesibles a través del portal web.

### Suscripciones a canales de información estadística.

Disponer de canales digitales con acceso a información estadística.

Porcentaje de nuevas solicitudes de suscripción al sistema de noticias "ISTAC INFORMA" atendidas en plazo.

### Divulgación estadística

Número de jornadas formativas promovidas.

Número de charlas impartidas en centros escolares.

Número de visitas de centros escolares atendidas en nuestras sedes.

### Expedición de certificación oficial de datos estadísticos.

Porcentaje de solicitudes de certificación de datos estadísticos oficiales atendidas dentro del plazo de respuesta.

### Biblioteca y Servicio de documentación.

Porcentaje de consultas de información y documentación atendidas en plazo.

## Necesitamos su Opinión: Sugerencias y Reclamaciones

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Puede acceder al sistema a través de los siguientes canales:

### Presentación telemática

<http://www.gobcan.es/sugrec/solicitud.jsp>

### Correo electrónico

[sugrec.cpjs@gobiernodecanarias.org](mailto:sugrec.cpjs@gobiernodecanarias.org)),

Escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro y en las sedes de la Oficina Canaria de Información. También podrá acceder verbalmente a través del Servicio de Atención Telefónica del Gobierno de Canarias (012) o en las sedes de la Oficina Canaria de Información.

En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de

las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones deberá dirigirlas a la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS), conforme a lo establecido en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo (BOC nº 78, de 16.6.99), modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio (BOC nº 88, de 18.7.01).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.