

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, RELACIONES CON LAS CORTES Y MEMORIA DEMOCRÁTICA

- 13276** *Resolución de 28 de octubre de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica el Convenio entre el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y el Instituto Nacional de Estadística, para la prestación del servicio de los números 900 del INE a través de la plataforma del teléfono 060.*

La Directora General de Gobernanza Pública, el Secretario General de Administración Digital y el Presidente del Instituto Nacional de Estadística, han suscrito un Convenio para la prestación del servicio de los números 900 del INE a través de la plataforma del teléfono 060.

Para general conocimiento, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 48.8 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, dispongo la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» del referido Convenio como anejo a la presente Resolución.

Madrid, 28 de octubre de 2020.–El Subsecretario de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, Antonio J. Hidalgo López.

ANEJO

Convenio entre la Administración General del Estado (Ministerio de Política Territorial y Función Pública y el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital) y el Instituto Nacional de Estadística para la prestación del servicio de los números 900 del INE a través de la plataforma del teléfono 060

5 de octubre de 2020.

REUNIDOS

De una parte, doña María Pía Junquera Temprano, Directora General de Gobernanza Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, nombrada para dicho cargo por el Real Decreto 686/2016, de 16 de diciembre, actuando en ejercicio de las competencias atribuidas en el artículo 9 del Real Decreto 307/2020, de 11 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, de acuerdo con lo establecido en el artículo 66.1.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público y conforme a la Orden TFP/747/2020, de 28 de julio, sobre fijación de límites para la administración de créditos para gastos, por el que el Secretario de Estado de Política Territorial y Función Pública delega en el titular de la Dirección General de Gobernanza Pública la formalización de Convenios hasta el límite de 600.000 euros.

De otra parte, don Juan Jesús Torres Carbonell, Secretario General de Administración Digital, nombrado por Real Decreto 564/2020, de 9 de junio, en virtud de las competencias que le atribuye el Real Decreto 403/2020, de 25 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y conforme a la delegación conferida en virtud del artículo vigésimo primero, apartado b) de la Orden TFP/296/2019, de 12 de marzo, sobre fijación de límites para la Administración de determinados créditos para gastos y de delegación de competencias.

De otra parte, don Juan Manuel Rodríguez Poo, Presidente del Instituto Nacional de Estadística, nombrado por Real Decreto 1325/2018 de 22 de octubre, en nombre y representación del Instituto Nacional de Estadística, con domicilio a efectos de este Convenio en Madrid, Paseo de Castellana 183, y en virtud de las competencias atribuidas por el artículo 5 del Real Decreto 508/2001, del 11 de mayo por el que se aprueba el Estatuto del Instituto Nacional de Estadística.

Las partes intervienen en virtud de sus respectivos cargos, y en el ejercicio de las facultades y atribuciones que por ellos tienen concedidas, reconociéndose mutuamente capacidad y legitimación para suscribir el presente Convenio, y a tal efecto,

EXPONEN

Primero.

Que el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, establece como uno de los principios generales de actuación de las Administraciones Públicas, el principio de cooperación, colaboración y coordinación y, la propia Ley regula en su capítulo VI del Título Preliminar el Convenio como instrumento con efectos jurídicos para la formalización de acuerdos entre Administraciones para un fin común.

Segundo.

Que el Ministerio de Política Territorial y Función Pública (en adelante MPTFP), conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 307/2020, de 11 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del MPTFP, es el encargado de la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de relaciones y cooperación con las Comunidades Autónomas y las entidades que integran la Administración Local y las competencias relativas a la organización territorial del Estado; así como las relaciones con las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y el apoyo a su gestión.

Además es el encargado de la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de función pública, empleo público y formación de empleados y empleadas públicas; de gobernanza y organización de la Administración General del Estado (en adelante AGE); de procedimientos e inspección de servicios; de transparencia y gobierno abierto; así como del desarrollo y seguimiento de programas para la mejora de la gestión pública y la calidad de los servicios.

En particular, el artículo 2 del Real Decreto 307/2020, de 11 de febrero, atribuye a la Secretaría de Estado de Política Territorial y Función Pública (en adelante SEPTFP), bajo la superior dirección de la persona titular del MPTFP, el impulso, dirección y gestión de la política del Gobierno en lo referente a la organización y actividad territorial del Estado, a la AGE, así como a las relaciones institucionales con las Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

El citado Real Decreto en su artículo 7.1, letra i), atribuye a la Secretaría General de Función Pública la elaboración de proyectos de disposición de carácter general en materia de organización y procedimiento. Añade, que aquellas normas que afecten a la actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos se elaborarán y tramitarán conjuntamente con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

El artículo 9.1, letra h) del Real Decreto mencionado, atribuye a la Dirección General de Gobernanza Pública (en adelante DGGP) la función de la gobernanza del teléfono 060, la gestión del Centro de Información Administrativa y la normalización de documentos e imagen institucional. Especifica en el artículo 9.2, que las funciones atribuidas a la DGGP en la letra h) se desarrollarán en colaboración con la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

A su vez, el Real Decreto 403/2020, de 25 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, en el artículo 9.1 señala a la Secretaria General de Administración Digital (en adelante, SGAD) la coordinación, con los demás departamentos ministeriales, el ejercicio de cuantas acciones se deriven de los planes de acción para la implantación de Estrategias nacionales e internacionales en el ámbito de la transformación digital. El ejercicio de las competencias atribuidas se llevará a cabo en coordinación y, sin perjuicio de aquellas que correspondan a otros departamentos ministeriales. En concreto, conforme al artículo 9.2, letra a) la estrategia en materia de Administración Digital y Servicios Públicos Digitales de la AGE y sus Organismos Públicos, así como del proceso de innovación, y el establecimiento de las decisiones y directrices necesarias para su ejecución; en el artículo 9.2, letra q) la colaboración con la DGGP del MPTFP en la identificación, diseño, e impulso de programas y proyectos para facilitar el acceso de los ciudadanos y las empresas a los servicios públicos así como la elaboración y desarrollo de programas de atención, información y asistencia a los ciudadanos a través de los distintos canales disponibles, todo ello en los aspectos relativos a la administración electrónica, y en coordinación con los departamentos ministeriales y sus organismos dependientes, así como con otras administraciones públicas y en el 9.2, letra v) la colaboración con la DGGP del MPTFP en la gobernanza del teléfono 060.

Tercero.

Que para el ejercicio de las competencias que le atribuye la normativa vigente, el Estado, a través del Instituto Nacional de Estadística (en adelante, INE), dispone de una infraestructura integrada de ámbito nacional de la cual forman parte las Unidades Territoriales del INE conformadas por las delegaciones provinciales y las delegaciones de Ceuta y Melilla.

Cuarto.

Que para la prestación del Servicio Multicanal de Atención al Ciudadano, la SGAD dispone de una plataforma telefónica en la nube y servicios en red con la numeración corta de 060, fácilmente identificable por los ciudadanos, que permite el acceso a toda la AGE con un mínimo coste para cada servicio nuevo a prestar.

Quinto.

Que el MPTFP contrató con fecha 16 de junio de 2017 la prestación de los servicios del primer nivel de atención telefónica y de la gestión y provisión de servicios en red para el teléfono 060 de la AGE. El contrato tiene una duración de dos años prorrogables por otros dos y ya se ha tramitado la segunda prórroga que se inició el 16 de junio de 2020 y que tendrá una vigencia hasta el 15 de junio de 2021.

Sexto.

Que el Servicio Multicanal de Atención al Ciudadano fue declarado como servicio compartido en la reunión del Pleno de la Comisión Estratégica TIC celebrada el 15 de septiembre de 2015. Esta declaración fue elevada y aprobada por el Consejo de Ministros del 2 de octubre de 2015 dentro del Plan de Transformación Digital de la AGE y sus organismos públicos (Estrategia TIC 2015-2020).

Séptimo.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 del Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre sobre organización e instrumentos operativos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC), en la AGE y sus Organismos Públicos, los medios y servicios TIC de la AGE y sus Organismos Públicos serán

declarados de uso compartido cuando, en razón de su naturaleza o del interés común, respondan a necesidades transversales de un número significativo de unidades administrativas. La declaración de medio o servicio compartido habilitará a la Dirección competente en materia TIC (SGAD) para adoptar las medidas necesarias para su provisión compartida.

Octavo.

Que el INE tiene un Convenio con la SEPTFP suscrito con fecha 30 de diciembre de 2015 sobre el que no se va a ejercer la opción de prórroga para la gestión de sus números 900 a través de la plataforma 060.

En este sentido, la SEPTFP y la SGAD ha ofrecido la máxima colaboración posible al INE para la prestación de este servicio, utilizando la plataforma del teléfono 060 ya disponible.

En consecuencia, las partes en este acto acuerdan la firma del presente Convenio, de conformidad con las siguientes

CLÁUSULAS

Primera. *Objeto.*

El presente Convenio tiene como objeto establecer los términos de la colaboración entre la SEPTFP, la SGAD y el INE para la integración en la infraestructura del 060 de los servicios de los números tipo 900 y 901 del INE en materia de estadística.

Dicha colaboración se concretará:

I. Por parte de la SEPTFP y de la SGAD, en la adaptación y disponibilidad de la solución de atención telefónica y de la gestión y provisión de servicios en red del teléfono 060 según lo señalado en este Convenio y en su contrato.

II. Por parte del INE, en el uso del citado servicio, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente Convenio.

Segunda. *Descripción general del servicio de números 900 del INE.*

El servicio de los números 900 del INE se prestará con las siguientes especificaciones:

I. Incluirá la gestión de los números 900 y 901 del INE, con sus operaciones de programación y su tráfico.

II. Incluirá la grabación de las llamadas de los números 900, a solicitud de los responsables del INE y únicamente a efectos de control de calidad.

III. Permitirá la comprobación de la configuración de las numeraciones del INE, además de informes mensuales de tráfico y de consumo.

IV. Incluirá las modificaciones necesarias del servicio de los números 900 para adecuarlos a las encuestas activas.

Una descripción más amplia del servicio, así como las especificaciones del mismo se incluyen en el Anexo: Descripción y especificaciones del servicio de los números 900.

Tercera. *Obligaciones de la SGAD.*

La SGAD se compromete a:

I. Proporcionar un servicio telefónico con las siguientes características:

a) Que posibilite la recepción y distribución de llamadas mediante la infraestructura de telefonía en la nube del 060.

b) Facilitar el direccionamiento de las llamadas a los números indicados por INE.

c) Que asigne un servicio de telefonía con dimensionamiento y licenciamiento suficiente, con la correspondiente configuración de números de cabecera y sus destinos.

II. Proporcionar el apoyo técnico y de contingencia al servicio telefónico durante el tiempo de vigencia de este Convenio.

III. La SGAD se encargará de la gestión de los números 900 y 901 del INE, que incluirá la operativa de la portabilidad del número al operador que se designe. La titularidad de los números 900 y 901 se transfiere a la SGAD desde el comienzo del servicio con la integración del servicio INE en la infraestructura del 060.

IV. Gestionar la integración de los servicios adicionales tales como la automatización de determinados servicios y el desarrollo de las modificaciones que resulten necesarias para la automatización del servicio, previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento.

V. Gestionar aquellos desarrollos que permitan una mejora en la atención a los ciudadanos que utilicen el servicio, previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento.

Cuarta. *Obligaciones de la SEPTFP.*

La SEPTFP se compromete a:

I. Proporcionar el apoyo funcional al servicio telefónico durante la vigencia del Convenio.

II. Colaborar en la integración y desarrollo de servicios adicionales que permitan la automatización de determinados servicios, previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento.

III. Apoyo de aquellos trabajos que permitan una mejora en la atención a los ciudadanos que utilicen el servicio, previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento.

IV. Seguimiento del servicio a través de las estadísticas periódicas.

V. La DGGP actuará como responsable del tratamiento de los datos de voz del servicio integrado y deberá facilitarlos al INE de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo UE de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos-RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Quinta. *Obligaciones del INE respecto a la integración de su servicio de atención en 060.*

El INE se compromete a:

I. Determinar la configuración general del servicio de acuerdo con la SEPTFP y la SGAD, así como la determinación de horarios y días de funcionamiento.

II. Realizar el seguimiento del servicio, incluyendo la gestión de la calidad, la explotación de estadísticas proporcionadas periódicamente por la empresa adjudicataria del 060 a través de los recursos disponibles en el momento, así como proponer a la SEPTFP y a la SGAD los medios que estime necesarios para la óptima prestación del servicio.

III. Informar a los responsables del 060 y a los operadores designados para este servicio de la información sobre el INE y los servicios que presta, a fin de facilitar las funciones de soporte.

IV. Mantener informados a los responsables del 060 de los cambios en el INE que puedan afectar al servicio.

V. Hacer un uso responsable de los datos de carácter personal, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo UE de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se

deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos-RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Sexta. *Régimen Económico.*

Cada parte realizará las actuaciones previstas en el presente Convenio con sus propios medios.

El INE contribuirá al mantenimiento anual de la sostenibilidad funcional y técnica del servicio compartido Servicio Multicanal de Atención al Ciudadano, con la cantidad de 120.000 euros con cargo a su presupuesto y a la aplicación presupuestaria 27.923C.227.06 y de acuerdo con la siguiente distribución por anualidades:

Anualidad	Importe (euros)
2021	120.000
2022	120.000
2023	120.000
2024	120.000

La contribución económica se realizará de la siguiente manera: en el mes de julio el 50% del coste anual correspondiente al primer semestre (o la parte proporcional si el servicio no se hubiera prestado durante el semestre completo), en el mes de enero del año siguiente el 50% del coste anual relativo al segundo semestre (o la parte proporcional si el servicio no se hubiera prestado durante el semestre completo).

A este fin el INE se compromete a tramitar y realizar un ingreso en el Tesoro Público mediante el impreso modelo 069, o el que le sustituya en su momento, remitiendo el ejemplar para la Administración a la SGAD para que por esta se inicie el correspondiente expediente de generación de crédito a las aplicaciones presupuestarias que determine este centro directivo.

Todo ello en aplicación de la disposición adicional vigésima segunda de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria modificada por la disposición final 8.2 de la Ley 8/2013, de 26 de junio.

Séptima. *Comisión de Seguimiento y resolución de controversias.*

Para el desarrollo y ejecución del presente Convenio, se crea una Comisión de Seguimiento integrada por dos representantes de la SGAD, designados por el titular de la Secretaría General, dos representantes de la DGGP, designados por el titular de la Dirección General, y dos representantes del INE designados por su Presidente.

La Presidencia de la Comisión de Seguimiento corresponderá al representante designado por acuerdo entre las partes: DGGP, la SGAD y el INE.

Actuará como Secretario de dicha Comisión, con voz y sin voto, un funcionario de la SEPTFP designado por la Directora General de Gobernanza Pública.

Dicha Comisión se encargará de las siguientes funciones:

- La coordinación y supervisión de los trabajos para la prestación eficaz de los servicios de atención telefónica.
- Cuantas otras funciones resulten del desarrollo y ejecución del presente Convenio les sean atribuidas por las partes firmantes del mismo.

Todas las partes asumen el compromiso de que a través de esta Comisión de Seguimiento se solventarán por acuerdo cuantas diferencias resulten de la interpretación y cumplimiento del mismo.

Cualquier modificación que afecte al presupuesto o a la gestión del contrato, deberá contar con el voto favorable de los representantes de la SGAD.

En lo que no esté específicamente previsto en las normas de funcionamiento interno, la reunión y actuación de la citada Comisión se regirá por lo dispuesto en la Sección 3.^a del Capítulo II del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

Las reuniones de la Comisión de seguimiento podrán celebrarse por medios electrónicos.

Octava. Consecuencias aplicables en caso de incumplimiento.

En caso de incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por cada una de las partes, se convocará por cualquiera de las partes la Comisión de Seguimiento para que en el plazo más breve posible y en cumplimiento de la presente cláusula se normalice la situación y se subsanen los efectos derivados del incumplimiento temporal. En caso de que transcurrido un mes desde dicha convocatoria persista la situación de incumplimiento, se podrá notificar a la parte incumplidora un requerimiento para que cumpla en el plazo de quince días con las obligaciones o compromisos que se consideran incumplidos. Este requerimiento será comunicado asimismo al responsable de la Comisión de Seguimiento.

Si trascurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará a las partes firmantes la concurrencia de la causa de resolución y se entenderá resuelto el Convenio.

Novena. Vigencia y modificación.

El presente Convenio, suscrito en virtud de lo establecido en el Capítulo VI del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, se perfecciona por la prestación del consentimiento de las partes y surtirá efectos durante un plazo de 4 años contados desde su inscripción en el Registro Electrónico estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación del Sector Público Estatal y su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», de acuerdo con lo previsto en el artículo 48.8 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

En cualquier momento antes de la finalización del plazo previsto en el apartado anterior, los firmantes del Convenio podrán acordar unánimemente su prórroga por un periodo de hasta cuatro años adicionales o su extinción.

El presente Convenio podrá modificarse mediante la suscripción de las oportunas adendas al mismo, mediante acuerdo unánime de las partes.

Décima. Extinción.

Este Convenio se extinguirá por el cumplimiento de las actuaciones que constituyen su objeto o por incurrir en causa de resolución.

De conformidad con lo establecido en el artículo 51.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, serán causas de resolución de este Convenio:

- a) El transcurso del plazo de vigencia del Convenio sin haberse acordado la prórroga del mismo.
- b) El acuerdo unánime de todos los firmantes.
- c) El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de alguno de los firmantes.

En este caso, se estará a lo dispuesto en la cláusula octava.

- d) Por decisión judicial declaratoria de la nulidad del Convenio.
- e) Por cualquier otra causa distinta de las anteriores prevista en el Convenio o en otras leyes.

La resolución del Convenio no dará lugar a indemnización.

El cumplimiento y la resolución de los Convenios, dará lugar a la liquidación de los mismos con el objeto de determinar las obligaciones y compromisos de cada una de las partes.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 52.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, en caso de resolución, las partes, a propuesta de la Comisión de Seguimiento del Convenio, podrán acordar la continuación y finalización de las actuaciones en curso que consideren oportunas, estableciendo un plazo improrrogable para su finalización, de forma que se asegure, en todo caso, el mantenimiento del uso por parte de los ciudadanos del servicio público.

Undécima. *Naturaleza y régimen jurídico.*

El presente Convenio tiene naturaleza administrativa y se regula por lo dispuesto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

Para cuestiones litigiosas que puedan suscitarse sobre la interpretación, cumplimiento resolución y efectos del presente Convenio que no puedan solventarse por acuerdo en el seno de la Comisión de Seguimiento, las partes se someterán a la jurisdicción contencioso-administrativa, conforme a lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

En prueba de conformidad, y para que conste a los efectos oportunos, las partes firman el presente Convenio.—La Directora General de Gobernanza Pública, María Pía Junquera Temprano.—El Secretario General de Administración Digital, Juan Jesús Torres Carbonell.—El Presidente del Instituto Nacional de Estadística, Juan Manuel Rodríguez Poo.

ANEXO

Descripción y especificaciones del servicio de números 900

Las prestaciones asociadas a los servicios de atención telefónica indicados en la cláusula segunda se describen a continuación.

Introducción

La Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública, indica la obligación de ciudadanos y empresas de colaborar en la obtención de los datos estadísticas y la obligación de la Administración de proporcionar unos medios gratuitos y sencillos para la comunicación de estos datos.

Por ello INE utiliza servicios de atención telefónica en las Unidades de Recogida para la realización de encuestas. Estos servicios incluyen los números telefónicos 900 del INE con los que ciudadanos y empresas pueden realizar consultas y proporcionar los datos necesarios.

Los números 900 del INE

El INE cuenta con números 900 y 901 de acceso gratuito para los ciudadanos y empresas y que se encuentran redirigidos a las extensiones adecuadas. El mantenimiento de estos números contempla tanto su gestión, como las operaciones de redirección necesarias y el tráfico que generan.

Los números 900 del INE se encuentran redirigidos por razón geográfica, por la encuesta concreta o por el destino de los cuestionarios que se reciben vía fax. El objetivo siempre es simplificar el acceso de los ciudadanos y empresas a las consultas y a la información necesaria. Debe cumplir todas las características que se indican a continuación.

Los números 900 permiten finalizar las llamadas en extensiones ubicadas en cualquier punto de la red del INE o de sus empresas externas. Para ello proporcionan un encaminamiento flexible, a distintas extensiones según:

- el origen provincial,
- el origen ampliado,
- el número de teléfono,
- el día de la semana, o el día del año, o según la hora,
- según porcentaje de llamadas recibidas,
- según la secuencia,
- según selección posterior,
- según selección posterior por voz,
- según el desvío en caso de Ocupado/No contesta,
- según el número máximo de llamadas simultáneas que se permite recibir en un determinado destino,
- desvío alternativo en caso de ocupado según el día y la hora.

Cuando las líneas de acceso están ocupadas, las llamadas se colocan en una cola de espera. Se cuenta con un buzón de voz, asociado a cada una de las extensiones que terminen la llamada, que puede ser gestionado a través de intranet.

Todas las llamadas de los números 900 pueden ser grabadas, a solicitud de los responsables del INE y únicamente a efectos de control de calidad. Los responsables del control de calidad del INE pueden acceder a las grabaciones.

Los números 900 cuentan con generador de informes:

- Detalle de todas las llamadas, con la fecha y hora, origen, destino, duración y resultado (contestada o no).
- Informes de tráfico y consumo telefónico mensual para cada uno de los números 900.
- Informes globales de consumo telefónico.

El INE necesita una gran flexibilidad en sus 900s: todos los meses se necesitan varios cambios en la programación de los mismos para acomodarlos a la situación cambiante de las encuestas. Los cambios se deben realizar en las 48 horas tras su solicitud, o para la fecha que se solicita. Se dispone de la capacidad de incrementar los números hasta en un 5% anual.

Los números 900 del INE tienen un esquema de tarificación de tarifa plana nacional.

Las gestiones necesarias para realizar la portabilidad de todos los números 900 y 901 del INE se deben llevar a cabo sin que en ningún caso los trámites u operaciones necesarias ocasionen corte en el servicio.

Relación de números 900 del INE

Orden	Nº 900
1	900100271
2	900101448
3	900101449
4	900103045
5	900106901
6	900106902
7	900106903
8	900106904

Orden	Nº 900
9	900112001
10	900122707
11	900150112
12	900150540
13	900151045
14	900151216
15	900180339
16	900180694
17	900210225
18	900343291
19	900344011
20	900344071
21	900344191
22	900344201
23	900344281
24	900352207
25	900361009
26	900500102
27	900502029
28	900502032
29	900502858
30	900506288
31	900506986
32	900506997
33	901101900
34	900101034
35	900101035
36	900101445
37	900101450
38	900101451
39	900101631
40	900101905
41	900103250
42	900106905
43	900106906
44	900122138
45	900150604
46	900180696

Orden	Nº 900
47	900180701
48	900180703
49	900210226
50	900214364
51	900343011
52	900343021
53	900343031
54	900343032
55	900343041
56	900343051
57	900343061
58	900343071
59	900343081
60	900343082
61	900343083
62	900343084
63	900343091
64	900343101
65	900343111
66	900343112
67	900343121
68	900343131
69	900343132
70	900343141
71	900343151
72	900343161
73	900343171
74	900343181
75	900343191
76	900343201
77	900343211
78	900343221
79	900343231
80	900343232
81	900343241
82	900343251
83	900343261
84	900343271

Orden	Nº 900
85	900343281
86	900343282
87	900343301
88	900343302
89	900343311
90	900343321
91	900343331
92	900343332
93	900343341
94	900343351
95	900343352
96	900343361
97	900343371
98	900343381
99	900343391
100	900343401
101	900343411
102	900343421
103	900343431
104	900343441
105	900343451
106	900343452
107	900343461
108	900343462
109	900343471
110	900343481
111	900343491
112	900343501
113	900343511
114	900343521
115	900344021
116	900344031
117	900344032
118	900344041
119	900344051
120	900344061
121	900344062
122	900344081

Orden	Nº 900
123	900344082
124	900344091
125	900344101
126	900344111
127	900344121
128	900344131
129	900344141
130	900344142
131	900344143
132	900344151
133	900344152
134	900344161
135	900344171
136	900344172
137	900344181
138	900344202
139	900344211
140	900344221
141	900344231
142	900344241
143	900344242
144	900344251
145	900344261
146	900344271
147	900344282
148	900344291
149	900344301
150	900344311
151	900344312
152	900344321
153	900344331
154	900344332
155	900344333
156	900344341
157	900344342
158	900344351
159	900344352
160	900344353

Orden	Nº 900
161	900344361
162	900344371
163	900344381
164	900344382
165	900344391
166	900344401
167	900344411
168	900344412
169	900344421
170	900344431
171	900344432
172	900344441
173	900344451
174	900344452
175	900344453
176	900344461
177	900344462
178	900344463
179	900344471
180	900344481
181	900344482
182	900344491
183	900344492
184	900344501
185	900344502
186	900344511
187	900344521
188	900344532
189	900360361
190	900360362
191	900360363
192	900360364
193	900360365
194	900360390
195	900367763
196	900460440
197	900463463
198	900501715

Orden	Nº 900
199	900502031
200	900502033
201	900502857
202	900504298
203	900504299
204	900506287
205	901101900
206	901212214
207	900101447
208	900344531