

CARTA DE SERVICIOS 2023-2026

DOCUMENTO MATRIZ

BIBLIOTECA CENTRAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SUBSECRETARÍA

SECRETARÍA
GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN,
DOCUMENTACIÓN Y
PUBLICACIONES



ÍNDICE

Presentación	4
1. Datos identificativos y fines	4
2. Servicios que se presta	4
3. Derechos de los usuarios	5
4. Participación de los usuarios	6
5. Normativa reguladora	6
6. Quejas y sugerencias	6
7. Compromisos de calidad	7
8. Indicadores del nivel de calidad	7
9. Medidas que aseguran la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio	8
10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	8
11. Medidas de subsanación	9
12. Información complementaria	9
• Unidad responsable	9
• Direcciones postales, telefónicas y electrónicas	9
• Medios de acceso y transporte	10
• Plano de situación de la Biblioteca Central	10



Presentación

A través de la Carta de Servicios, la Biblioteca Central manifiesta el deseo y la voluntad de prestar unos servicios públicos de calidad y eficacia a los ciudadanos, garantizados por la Secretaría General Técnica del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Esta Carta de Servicios supone un paso más para dar a conocer a los ciudadanos los servicios públicos que presta la Biblioteca Central y los compromisos que asume, intentando anticiparse a las nuevas necesidades que puedan crearse en relación con ellos, y aprovechando al máximo las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información.

1. Datos identificativos y fines

La Biblioteca Central es una unidad adscrita a la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones, de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

1.1 Está especializada en Hacienda Pública, Economía, Derecho e Historia Económica.

- Su fondo bibliográfico está constituido por: 54.469 monografías y 3.138 títulos de revistas.
- Posee un valioso fondo antiguo formado por: 268 manuscritos y más de 5.000 obras editadas con anterioridad a 1901.
- Acceso: orientada fundamentalmente al servicio del personal del Ministerio. Atiende, también, a investigadores y estudiosos de la Hacienda Pública y de la Economía, así como a los ciudadanos que requieran consultar normativa y doctrina o asuntos relacionados con los procedimientos de la Administración.

2. Servicios que se presta

- Lectura y consulta en sala.
- Orientación e información bibliográfica.
- Reproducción de documentos para estudio, investigación y fines editoriales, conforme a la normativa vigente sobre propiedad intelectual.
- Préstamo domiciliario de libros y revistas (exclusivo para el personal del Departamento).
- Préstamo interbibliotecario.



3. Derechos de los usuarios

En sus relaciones con este Servicio el ciudadano tiene todos los derechos regulados en las normas generales de procedimiento administrativo. Por ello, tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y consideración por los funcionarios, que le facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones
- Obtener información y orientación sobre los trámites y requisitos a seguir en los distintos servicios.
- Conocer el nombre de las autoridades, funcionarios y demás personal que les atiendan.
- Obtener ayuda en la cumplimentación de los impresos necesarios para el acceso al servicio.
- Formular alegaciones y presentar documentos en cualquier fase del procedimiento.
- No aportar documentos que obren en otras Administraciones Públicas, siempre que facilite la información suficiente para su localización y manifieste expresamente y por escrito su consentimiento a que tales documentos sean requeridos al órgano u organismos donde tales documentos se encuentren.
- Acceso a los archivos y registros en los términos que se establecen en la Constitución y en las leyes.

Además, los ciudadanos podrán ejercer los derechos anteriormente relacionados por medios electrónicos en los términos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, *del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, y específicamente, tendrán derecho a:

- Elegir el canal, a través del cual relacionarse (Sede Electrónica Central del Ministerio, Portal del Ministerio, correo postal o electrónico, teléfono o atención presencial).
- Igualdad en el acceso electrónico a los servicios.
- Utilizar para cualquier trámite electrónico el Documento Nacional de Identidad electrónico, y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las Administraciones Públicas.

Y según la Ley 19/2013, de 19 de diciembre, *de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno*, tienen derecho a:

A acceder a la información pública, con las limitaciones recogidas en la propia Ley y las derivadas de la protección de datos de carácter personal.

Además, los ciudadanos tienen derecho a que sean respetados todos los derechos contemplados en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos) (*DOUE 04-06-2016*) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (*BOE 06-12-2018*).



4. Participación de los usuarios

Los usuarios de la Biblioteca Central, pueden colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante:

- La formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios y en el Real Decreto 951/2005, por el que se establece el Marco General para la Calidad en la Administración General del Estado (BOE 03-09-2005).
- La cumplimentación de las encuestas de satisfacción elaboradas por la Biblioteca Central.

Cualquier sugerencia o iniciativa sobre el servicio nos ayuda a mejorar.

5. Normativa reguladora

- Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español (BOE 29-06-1985).
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (BOE 22-04-1996).
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Calidad en la Administración General del Estado (BOE 03-09-2005).
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, el Libro y de las Bibliotecas (BOE 23-06-2007).
- Real Decreto 1572/2007, de 30 de noviembre, por el que se Regulan los Órganos de Coordinación de las Bibliotecas de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos. (BOE 01-01-2008).
- Instrucción de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas 1/2013, de 12 de febrero, para el Desarrollo de Actuaciones de Coordinación en las Competencias de Publicaciones Oficiales, de Bibliotecas y de Información Administrativa en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (BOMEH 7/2013)
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (BOE 10-10-2013).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos) (DOUE 04-06-2016).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales ([BOE 06-12-2018](#)).

6. Quejas y sugerencias

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio por los siguientes medios:

- Mediante escrito presentado en cualquier registro previsto en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 02-10-2015), y dirigido a la Inspección General de Hacienda y Función Pública. (C/ Alcalá, 9 - 28071 Madrid).
- Mediante sede electrónica [Presentación telemática de quejas y sugerencias](https://serviciostelematicosext.hacienda.gob.es/IG/Ingenet2/menu.aspx) (<https://serviciostelematicosext.hacienda.gob.es/IG/Ingenet2/menu.aspx>), sistema que requiere el uso de DNIe o firma electrónica acreditada mediante certificación reconocida por el Estado.



7. Compromisos de calidad

- Respuestas a las consultas de información bibliográfica presencial y telefónica, en un plazo medio de **10 minutos**. En el caso de tener que utilizar diversas fuentes de información bibliográfica el plazo medio de atención será de **30 minutos**.
- Tramitación de las peticiones de adquisición de nuevas publicaciones (desideratas) en un plazo **máximo de 24 horas** desde su recepción.
- En sala, acceso a los recursos electrónicos de la Biblioteca en el **momento de su solicitud**.
- Respuesta a las consultas de información bibliográfica recibidas por correo electrónico, fax o correo postal en un plazo **máximo de 48 horas** desde su recepción.
- Respuesta a las solicitudes de copias en un plazo **máximo de 72 horas** desde su recepción, enviando la documentación, prioritariamente, por correo electrónico, o en su defecto, por fax o correo postal.
- Tramitar las solicitudes de documentos disponibles en un plazo **máximo de 48 horas** desde su recepción.
- Tramitación de solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo **máximo de 48 horas** desde su recepción.
- Comunicar las tareas de mantenimiento que afecten a la accesibilidad de los recursos y servicios prestados a través de la página web de la Biblioteca en un plazo **máximo de 24 horas**, antes de que se produzcan.
- Difundir los cambios y novedades en la prestación de servicios a través de la página web en un plazo **máximo de 72 horas**, desde que se producen esos cambios o novedades.

8. Indicadores del nivel de calidad

Evaluamos la calidad de nuestros servicios mediante los siguientes indicadores:

- Porcentajes de consultas atendidas en sala y por teléfono en el tiempo establecido.
- Porcentaje de desideratas tramitadas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de consultas en Sala de los recursos electrónicos de la Biblioteca de acceso inmediato.
- Porcentaje de consultas de información bibliográfica respondidas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de solicitudes de copias respondidas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de solicitudes de documentos disponibles, tramitadas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de tareas de mantenimiento comunicadas a través de la página web en el plazo comprometido.
- Porcentaje de cambios y novedades en la prestación de los servicios difundidos a través de la página Web en el plazo comprometido.



9. Medidas que aseguran la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio

La Biblioteca Central garantiza la igualdad de género en la prestación de sus servicios, utilizando un lenguaje claro, comprensible y no sexista en sus comunicaciones a los ciudadanos y en los modelos de formularios que maneja.

Por otra parte, la Biblioteca Central está ubicada en una planta baja. Cuenta con señalización exterior e interior, y con amplitud y comodidad de espacios y carece, además, de barreras arquitectónicas.

10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

10.1.- Sistemas de control de la calidad

El servicio cuenta con los siguientes sistemas de control de la calidad:

- **Información de Gestión**

Utiliza una herramienta informática específica para analizar todos los datos que figuran en los sistemas de información, obteniendo la información estadística requerida en cada caso a través de informes tipo de carácter periódico, o de consultas particularizadas, lo que facilita la toma de decisiones.

Además, se realiza un seguimiento del número de consultas efectuadas en sala. En los préstamos realiza un seguimiento del número, tiempo medio de atención y demora en la devolución, así como, en el número de quejas y sugerencias y tiempo medio de respuesta.

- **Encuesta de Calidad en el Servicio**

Contrasta la calidad de los servicios a través de la Encuesta de Calidad en el servicio puesta a disposición de aquellos usuarios que deseen cumplimentarla.

10. 2.- Medio ambiente y prevención de riesgos laborales

La Biblioteca sigue los planes de gestión del medio ambiente desarrollados por el Ministerio de Hacienda y Función Pública. Cuenta con un plan de protección para evacuación del edificio en caso de necesidad y su personal participa como equipos de alarma y evacuación en el mismo. Existe gabinete médico y servicio de ATS.



11. Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de los compromisos, el ciudadano puede presentar una queja o reclamación por cualquiera de las formas recogidas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (*BOE 02-10-2015*), o por correo electrónico ante el titular de la presente carta de servicios, especificando el compromiso que se considera incumplido, así como los hechos o circunstancias que a su juicio han incurrido en dicho incumplimiento, dirigido a:

Secretaría General Técnica de Hacienda y Función Pública

C/ Alcalá, 5 – 3ª planta - 28071 Madrid Correo electrónico: secretaria.sgt@hacienda.gob.es

Por correo postal o correo electrónico, el titular comunicará al ciudadano las medidas adoptadas para subsanar la deficiencia, en caso de la hubiese.

Las medidas que, en caso de reconocimiento del incumplimiento, se deriven de la resolución de la reclamación, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

12. Información complementaria

- **Unidad responsable**

La Unidad responsable de la Carta de Servicios, encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos de la misma y de impulsar las acciones de mejora es la siguiente:

Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. Biblioteca Central.

- **Direcciones postales, telefónicas y electrónicas**

- **Dirección postal:** C/ Alcalá, 9 - Planta baja – 28071 Madrid

- **Teléfonos:** 91 595 87 97

- **Fax:** 91 595 83 71

- **Direcciones electrónicas:**

Correo electrónico: biblioteca.central@hacienda.gob.es

Web: www.hacienda.gob.es

Sede: <https://sedeminhap.gob.es/>

- **Medios de acceso y transporte**

Metro Sol, líneas 1, 2 y 3

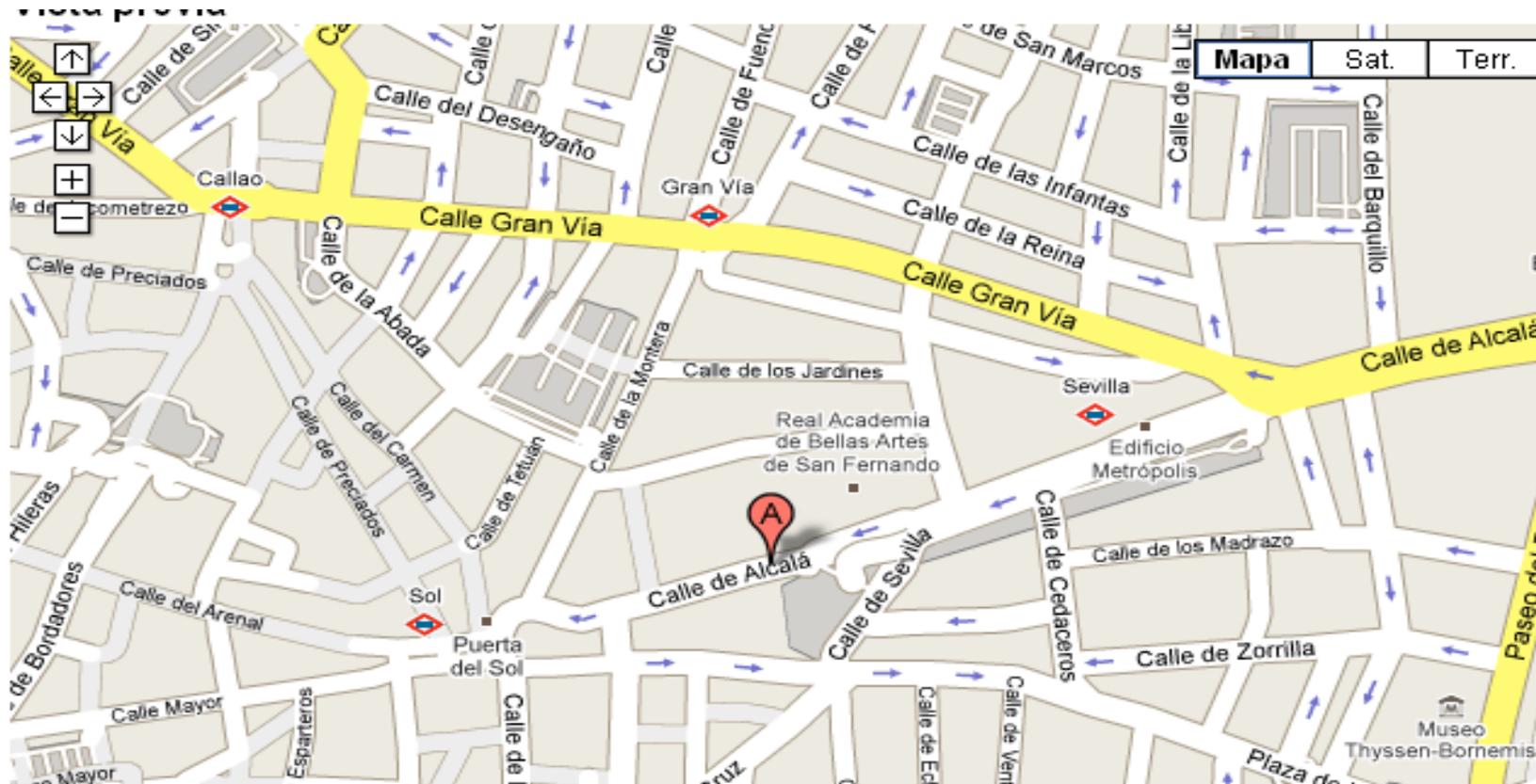
Autobuses 146, 17, 2, 32, 5, 52 y 65 (entre otras)

Cercanías RENFE: Líneas C3 y C4

- **Horarios:**

Lunes a viernes: de 9,00 a 14,30 horas

- **Plano de situación de la Biblioteca Central**





GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

CENTRO
DE PUBLICACIONES