

DOCUMENTO MATRIZ

# CARTA DE SERVICIOS 2023-2026

## INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Oficina de Asistencia en  
Materia de Registro



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA,  
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SUBSECRETARÍA  
SECRETARÍA  
GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DE INFORMACIÓN,  
DOCUMENTACIÓN Y  
PUBLICACIONES





## ÍNDICE

<b>Presentación.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Datos identificativos y fines .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Servicios que se prestan .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Derechos de los usuarios.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Participación de los ciudadanos y usuarios.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Normativa reguladora .....</b>	<b>6</b>
<b>6. Quejas y sugerencias .....</b>	<b>6</b>
<b>7. Compromisos de calidad.....</b>	<b>7</b>
<b>8. Indicadores del nivel de calidad .....</b>	<b>7</b>
<b>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.....</b>	<b>8</b>
<b>10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....</b>	<b>8</b>
<b>11. Medidas de subsanación.....</b>	<b>8</b>
<b>12. Información complementaria.....</b>	<b>9</b>
• <b>Unidad responsable.....</b>	<b>9</b>
• <b>Direcciones postales, telefónicas y electrónicas.....</b>	<b>9</b>
• <b>Medios de acceso y transporte: .....</b>	<b>9</b>
• <b>Plano de situación del Servicio de Información Administrativa - Oficina de Asistencia en Materia de Registro .....</b>	<b>10</b>
• <b>Delegaciones de Economía y Hacienda.....</b>	<b>11</b>



## Presentación

A través de la Carta de Servicios, el Servicio de Información Administrativa-Oficina de Asistencia en Materia de Registro manifiesta el deseo y la voluntad de prestar unos servicios públicos de calidad y eficacia, garantizando la Secretaría General Técnica del Ministerio de Hacienda y Función Pública dicho compromiso, que se establece a través de ella en el servicio a los ciudadanos.

Esta Carta de Servicios supone un paso más para dar a conocer a los ciudadanos los servicios públicos que presta este Servicio de Información Administrativa-Oficina de Asistencia en Materia de Registro 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

El Servicio de Información Administrativa-Oficina de Asistencia en Materia de Registro 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.

Sus funciones son: información y atención a los ciudadanos sobre servicios y trámites que competen al Ministerio, siempre que la información sea de carácter general y no afecte a datos protegidos por la legislación vigente.

### 2. Servicios que se prestan

- Informar sobre servicios, estructura, identificación y fines de las unidades y delegaciones del Departamento.
- Orientar sobre la tramitación y los servicios de la Sede Electrónica e inscripción de apoderamientos.
- Posibilitar la consulta on line a: Boletín Oficial del Estado, Boletín de los Ministerios de Hacienda y Función Pública y de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Boletín del Registro Mercantil, Punto de Acceso General Electrónico de la Administración y Portal y Sede del Ministerio.
- Emitir y revocar certificados de firma electrónica para personas físicas.

### 3. Derechos de los usuarios

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.
- 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.



- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- 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:

- 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).
- A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios.
- A 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.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones públicas.

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 ciudadanos y usuarios**

Los usuarios del Servicio de Información Administrativa-Oficina de Asistencia en Materia de Registro pueden colaborar en la mejora 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 y formularios de satisfacción de los ciudadanos.



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

## 5. Normativa reguladora

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano ([BOE 04-03-1996](#)).
- 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](#)).
- 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 10-12-2013](#)).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas ([BOE 02-10-2015](#)).
- 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](#)).
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos ([BOE 31-03-2021](#)).
- Orden PCM/1382/2021, de 9 de diciembre, por la que se regula el Registro Electrónico General en el ámbito de la Administración General del Estado ([BOE 11-12-2021](#)).
- Orden PCM/1383/2021, de 9 de diciembre, por la que se regula el Registro de Funcionarios Habilitados en el ámbito de la Administración General del Estado, sus Organismos Públicos y Entidades de Derecho Público ([BOE 11-12-2021](#)).
- Orden PCM/1384/2021, de 9 de diciembre, por la que se regula el Registro Electrónico de Apoderamientos en el ámbito de la Administración General del Estado ([BOE 11-12-2021](#)).

## 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://serviciostelematicosexthacienda.gob.es/IG/Ingenet2/menu.aspx) (<https://serviciostelematicosexthacienda.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

### • Atención Presencial

- Las consultas se atenderán como máximo en **10 minutos** desde su solicitud/llegada.
- La acreditación de firma electrónica a personas físicas, inscripción de apoderamientos en el Registro Electrónico de Apoderamientos (REA) y actuación por funcionario habilitado se realizará de en el momento de su solicitud.

### • Atención telefónica

- El tiempo de espera no superará los **2 minutos**.
- La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del informante se facilitará al ciudadano en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Ayuda en línea en el momento de su solicitud, sobre la consulta y uso del Portal web y la Sede Electrónica

### • Información escrita

Las consultas recibidas por correo electrónico o postal serán respondidas en un plazo no superior a **5 días hábiles** desde su recepción.

En el caso de requerir información especializada de otras Unidades administrativas serán remitidas a éstas y comunicado este hecho al ciudadano. En un plazo no superior a **10 días hábiles** una vez recibido el informe, se responderá al ciudadano **máximo de 5 días hábiles** desde su recepción.

## 8. Indicadores del nivel de calidad

- Porcentaje de consultas atendidas de modo presencial en los tiempos comprometidos.
- Porcentaje de acreditaciones de firma electrónica, inscripción de apoderamientos y actuación por funcionario habilitado realizadas en el momento de su solicitud.
- Porcentaje de consultas telefónicas atendidas en los tiempos comprometidos.
- Porcentaje de respuesta a las consultas que requieran una actuación posterior por parte del informante en los tiempos comprometidos.
- Porcentaje de ayuda en línea atendidas en el mismo momento de su petición.
- Porcentaje de respuesta a consultas recibidas por correo electrónico o postal en los tiempos comprometidos.
- Porcentaje de respuesta a consultas que requieran información especializada de otras unidades en los tiempos comprometidos.



## **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**

El Servicio de Información Administrativa-Oficina de Asistencia en Materia de Registro garantiza la igualdad de género en la prestación de sus servicios, utilizando un lenguaje claro, comprensible y no sexista.

Está ubicado en una planta baja, carece de barreras arquitectónicas para facilitar el paso a las personas con movilidad reducida, cuenta con señalización exterior e interior, amplitud y comodidad de espacios.

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

### **1.1. 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 presenciales, telefónicas y escritas, junto con el porcentaje de atención inmediata y con informe externo. Igualmente, se hace un seguimiento de las quejas y sugerencias, con especial atención a los tiempos medios de contestación.

- **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 los usuarios.

### **1.2. Medio ambiente y prevención de riesgos laborales**

El Servicio de Información Administrativa-Oficina de Asistencia en Materia de Registro 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. 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 del Ministerio de Hacienda y Función Pública

C/ Alcalá, 5 – 3ª planta - 28071 Madrid

Correo electrónico: [secretaria.sgt@hacienda.gob.es](mailto: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 que 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 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:

**Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. Servicio de Información Administrativa-Oficina de Asistencia en Materia de Registro**

- **Direcciones postales, telefónicas y electrónicas**

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

- **Teléfono:** 900 567 765      **Fax:** 91 595 8869

- **Direcciones electrónicas:**

Correo electrónico: [informacion.administrativa@hacienda.gob.es](mailto:informacion.administrativa@hacienda.gob.es)

Web: [www.hacienda.gob.es](http://www.hacienda.gob.es)

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

- **Medios de acceso y transporte:**

Metro Sol, líneas 1, 2 y 3

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

Cercanías RENFE, Líneas C3 y C4

- **Horarios**

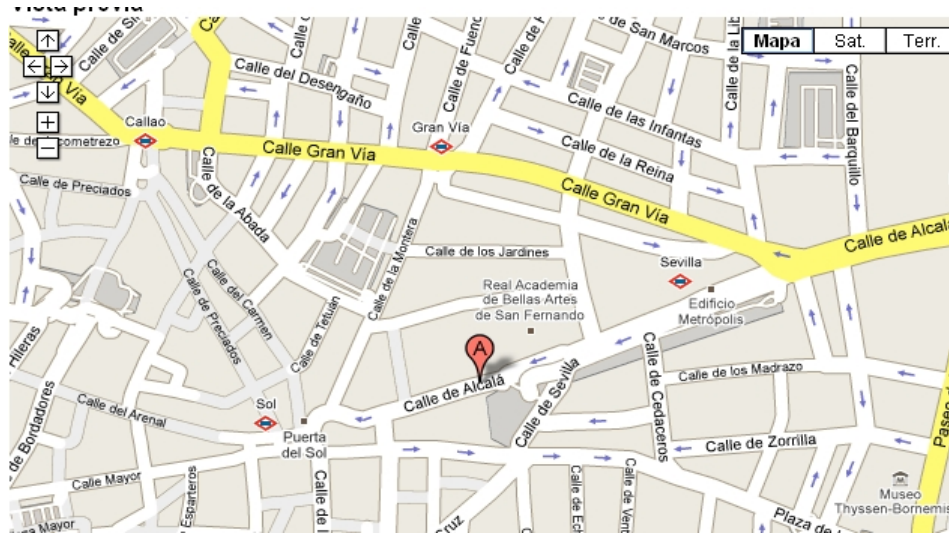
- **de invierno:**

- Lunes a viernes: de 9:00 a 17:30 horas

- **de verano (de 16 de junio a 15 de septiembre):**

- Lunes a viernes: de 8:00 a 15:00 horas

- **Plano de situación del Servicio de Información Administrativa - Oficina de Asistencia en Materia de Registro**





- **Delegaciones de Economía y Hacienda**

LOCALIDAD	C.P.	DIRECCIÓN	TÉLFONO
A CORUÑA	15071	C/ Comandante Fontanes, 10	981 16 13 72
ALBACETE	02071	C/ Francisco Fontecha, 2	967 19 18 40
ALICANTE	03071	Pza. de la Montañeta, 8	965 14 70 60
ALMERÍA	04071	Pza. de Emilio Pérez, 1	950 28 04 12
ARABA/ÁLAVA. Vitoria	01071	C/ Olaguibel, 5- 7	945 12 18 35
ASTURIAS. Oviedo	33071	C/ Gil de Jaz, 10	985 96 99 70
ASTURIAS. Gijón	33271	C/ Anselmo Cifuentes, 13	985 17 57 84
ÁVILA	05071	Pza. de Adolfo Suárez, 1	920 35 26 40
BADAJOS	06071	Pº de San Francisco, 17	924 20 76 65
BARCELONA	08071	Vía Augusta, 197-199	932 16 50 00
BIZKAIA. Bilbao	48071	Pza. de Federico Moyúa, 3	94 479 34 30
BURGOS	09071	C/ Vitoria, 39	947 25 68 00
CÁCERES	10071	Pza. de Hernán Cortés, 3	927 62 5170
CÁDIZ	11071	Pza. de la Constitución, 1	956 29 34 30
CÁDIZ. Jerez de la F.	11471	Pza. de las Marinas, 1	956 31 96 01
CANTABRIA	39071	Avda. Calvo Sotelo, 27	942 31 93 27
CASTELLÓN	12071	Pº Ribalta, 12	964 34 17 60
CEUTA	51071	C/ General Serrano Orive, 2	956 52 48 35
CIUDAD REAL	13071	C/ Ruiz Morote, 4	926 27 17 00
CÓRDOBA	14071	Avda. del Gran Capitán, 7	957 49 80 31
CUENCA	16071	Parque de San Julián, 19	969 24 09 66
GIPÚZKOA. S. Seb.	20071	C/ Okendo, 20	943 43 34 00
GIRONA	17071	Avda. de Jaume I, 47	972 22 50 50
GRANADA	18071	Avda. de la Constitución, 1	958 80 47 03
GUADALAJARA	19071	Pza. del Jardinillo, 1	949 24 76 34
HUELVA	21071	Pº de Santa Fe, 22	959 28 12 22
HUESCA	22002	Pza. de Navarra, 11	974 23 89 00
ILLES BALEARS, Palma	07071	C/ Gaspar Sabater, 3	971 62 70 91
JAÉN	23071	C/ Carrera de Jesús, 7	953 29 43 00

LOCALIDAD	C.P.	DIRECCIÓN	TÉLFONO
LA RIOJA. Logroño	26071	C/ María Zambrano, 4	941 28 73 60
LAS PALMAS	35071	Pza. Derechos Humanos, 1	928 39 11 00
LEÓN	24071	Avda. de Ordoño II, 29	987 87 62 33
LLEIDA	25071	Avda. Blondel, 23	973 28 97 70
LUGO	27071	Rua do Teatro, 4	982 28 46 41
MADRID	28071	C/ Guzmán el Bueno, 139	915 45 05 00
MÁLAGA	29071	C/ Compositor Lehmborg Ruiz, 11	952 07 56 00
MELILLA	52071	Pº. Marítimo Alcalde Rafael Ginel Cañamaque, 5	952 69 56 33
MURCIA	30071	Gran Vía Escultor Fco. Salcillo, 21-23	968 27 46 30
MURCIA. Cartagena	30201	C/ Campos, 2	968 32 11 46
NAVARRA. Pamplona	31071	C/ Yangüas y Miranda, 31	948 20 33 30
OURENSE	32071	C/ Santo Domingo, 25	988 39 14 66
PALENCIA	34071	Plazuela de la Sal, 1	979 70 66 19
PONTEVEDRA	36071	Avda. María Victoria Moreno, 45	986 86 83 08
PONTEVEDRA. Vigo	36209	C/ Lalin, 2	986 20 24 11
SALAMANCA	37071	Pza. de la Constitución, 1	923 28 08 00
SEGOVIA	40071	C/ Cronista Ildelfonso Rodríguez, 1	921 46 66 10
SEVILLA	41071	Pza. Ministro Indalecio Prieto, 1	954 50 15 70
SORIA	42071	C/ Caballeros, 19	975 23 37 78
STA.C. TENERIFE	38071	Avda. Marítima, 6	922 53 43 20
TARRAGONA	43071	Rambla Nova, 93-95	977 24 90 57
TERUEL	44071	Avda. de Sagunto, 24	978 61 95 00
TOLEDO	45071	C/Nueva, 1	925 28 05 00
VALENCIA	46071	C/Roger de Lauria, 26	963 50 94 04
VALLADOLID	47071	Avda. Salamanca, 20	983 32 92 00
ZAMORA	49071	Pza. de Castilla y León, 1	980 50 93 21
ZARAGOZA	50071	C/ José Luis Albareda, 18	976 769 810



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y FUNCIÓN PÚBLICA

CENTRO  
DE PUBLICACIONES