

CARTA DE SERVICIOS

2011-2014

PUBLICACIONES



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
SEGUNDA DEL GOBIERNO

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y HACIENDA

SUBSECRETARÍA
SECRETARÍA
GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN,
DOCUMENTACIÓN Y
PUBLICACIONES

meh.es

El Centro de Publicaciones es una unidad adscrita a la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones, de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Economía y Hacienda.

Funciones: editar y distribuir publicaciones de las materias competencia del departamento, así como su venta directa en la librería del Ministerio de Economía y Hacienda.

Normativa reguladora

- ▶ Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE 23 06 2007).
- ▶ Real Decreto 118/2001, de 9 de febrero, de ordenación de publicaciones oficiales (BOE 10 02 2001).

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- ▶ Información de las publicaciones editadas por el Centro de Publicaciones y de novedades editoriales.
- ▶ Venta de publicaciones: directa en la librería del Ministerio de Economía y Hacienda, a través de la Librería Virtual y mediante reembolsos y suscripciones.
- ▶ Formas de pago: tarjeta, transferencia, domiciliación bancaria, etc.
- ▶ Elaboración y distribución del catálogo de publicaciones.
- ▶ Presencia en ferias nacionales e internacionales.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ▶ Actualización de las publicaciones normativas editadas: **anual**.
- ▶ Atención y envío de pedidos de publicaciones: **un día y medio hábil**.
- ▶ Reposición al cliente de publicaciones defectuosas: **un día hábil**.
- ▶ Resolución de consultas:
 - Telefónicas: **dos minutos**.
 - Correo ordinario: **dos días hábiles**.
 - Correo electrónico: **de forma inmediata**.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

- ▶ Actualización de las ediciones de normativa en el tiempo comprometido.
- ▶ Porcentaje de atención y envío de pedidos en el tiempo comprometido.
- ▶ Porcentaje de reposición de publicaciones en mal estado en el tiempo comprometido.
- ▶ Porcentaje de resolución de consultas por correo, telefónicas y correo electrónico en el tiempo comprometido.

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

El Centro de Publicaciones 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.

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, con amplitud y comodidad de espacios.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de los compromisos, el ciudadano puede presentar una queja o reclamación por escrito o 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, dirigida a:

Secretaría General Técnica de Economía y Hacienda

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

Correo electrónico: secretaria.sgt@meh.es

Por carta o correo electrónico, el titular comunicará al ciudadano las medidas adoptadas para subsanar la deficiencia.

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.



QUEJASY SUGERENCIAS

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

Presencialmente, escrito ante el Registro General y dirigido a la Inspección General de Economía y Hacienda (C/ Alcalá, 9 - 28071 Madrid).

Mediante correo postal dirigido a la Inspección General de Economía y Hacienda (C/ Alcalá, 9 - 28071 Madrid).

A través de la sede electrónica (www.sedemeh.gob.es), sistema que requiere el uso de DNI-e o firma electrónica acreditada mediante certificación reconocida por el Estado.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

De acuerdo con las normas de procedimiento administrativo, en sus relaciones con este servicio el ciudadano tiene, entre otros, los siguientes derechos:

Ser tratado con respeto y consideración.

Obtener información sobre los trámites de los procedimientos y servicios.

Conocer el nombre de las autoridades, y personal que les atienda o tramite sus procedimientos.

Interponer recursos y reclamaciones contra las resoluciones que les afecten.

No aportar documentos que obren en otras Administraciones Públicas, siempre que por escrito manifieste su autorización y la información suficiente para su localización.

Acceso a los archivos y registros en los términos que figure en las leyes.

Además, los ciudadanos podrán ejercer los derechos anteriormente relacionados por medios electrónicos en los términos establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico a los servicios públicos, y específicamente los siguientes derechos:

A elegir el canal electrónico: correo electrónico, Internet, teléfono.

A utilizar para cualquier trámite electrónico el DNI-e y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las Administraciones Públicas.

Por último, los ciudadanos tienen derecho a que sean respetados todos los derechos contemplados en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios del Centro de Publicaciones pueden colaborar en la mejora del servicio mediante:

La formulación de quejas y sugerencias.

La cumplimentación de las encuestas del Centro de Publicaciones.

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

Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones

www.sedemeh.age.es

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

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.
Centro de Publicaciones**

Dirección postal: C/ Alcalá, 9 Planta baja. 28071 Madrid

Teléfonos: 915 95 58 08 / 915 95 83 12

Fax: 915 83 76 25

Correo electrónico: ventas.publicaciones@meh.es

Web: www.meh.es

Horarios

Horario de invierno

Lunes a jueves: de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 h.

Viernes: 9:00 a 14:00 h.

Horario de verano (de 16 de junio a 15 de septiembre)

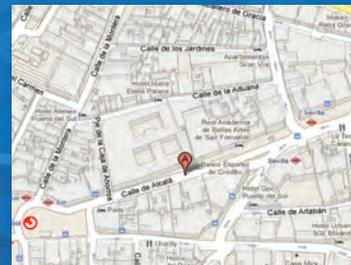
Lunes a viernes: de 9:00 a 14:00 h.

Medios de acceso y transporte

C/ Alcalá, nº 9

Metro: Sol, líneas 1, 2 y 3

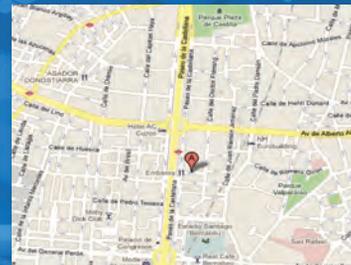
Autobuses: líneas 3, 5, 15, 51, 52, 150 (entre otras)



C/ Panamá, nº 1

Metro: Cuzco, línea 10

Autobuses: líneas 5, 40, 27, 140 (entre otras)



GOBIERNO DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA SEGUNDA DEL GOBIERNO

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA