

# CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

2019-2022

Información Administrativa

Centro de Publicaciones

Biblioteca Central

Archivo Central



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA

SUBSECRETARÍA  
SECRETARÍA  
GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DE INFORMACIÓN,  
DOCUMENTACIÓN Y  
PUBLICACIONES



## CONTENIDO

- ▶ Presentación
- ▶ Servicios prestados electrónicamente
- ▶ Compromisos de calidad
- ▶ Indicadores de seguimiento de los compromisos
- ▶ Medidas de subsanación
- ▶ Especificaciones técnicas de uso
- ▶ Información complementaria:
  - Unidad responsable
  - Direcciones telefónicas y electrónicas

El Centro de Publicaciones, el Archivo Central, la Biblioteca Central y el Servicio de Información Administrativa son unidades administrativas adscritas a la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones, dependiente de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Hacienda.

Estas unidades prestan los servicios electrónicos recogidos en esta carta de servicios, de acuerdo con la normativa:

- ▶ Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- ▶ 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).



# Servicio de Información Administrativa



## Acceso libre y gratuito

- ▶ Consulta de páginas web autorizadas e impresión y descarga de sus ficheros a través de un punto de consulta electrónico instalado en la oficina de atención al público.
- ▶ Emisión y revocación de certificados de firma electrónica para personas físicas.
- ▶ Información de carácter general sobre temas competencia del Departamento, que no afecte a datos protegidos por la legislación vigente.

# Centro de Publicaciones



## Acceso libre y gratuito

- ▶ Consultas en la librería virtual.
- ▶ Información editorial: novedades, próxima aparición, previsiones.
- ▶ Catálogo electrónico de publicaciones.
- ▶ Consulta de publicaciones electrónicas gratuitas.
- ▶ Consulta de normativa del departamento:
  - Acceso a la base de datos actualizada de materias relacionadas con los Ministerios de Hacienda y Economía y Empresa.
  - Acceso a la edición electrónica del Boletín Oficial de los Ministerios de Hacienda y Economía y Empresa.



## Acceso restringido

- ▶ Acceso a las publicaciones electrónicas y sus actualizaciones en línea, mediante clave facilitada al comprar la edición en papel.
- ▶ Venta de publicaciones oficiales por Internet: librería virtual.
- ▶ E-books. Publicaciones electrónicas de recopilaciones normativas comercializadas en red previo pago por descarga.
- ▶ Suscripciones a ediciones electrónicas de recopilación normativa y otras.

# Biblioteca Central



## Acceso libre y gratuito

- ▶ Acceso web al catálogo.
- ▶ Acceso a libros digitalizados a texto completo, de dominio público o cuya titularidad corresponda al Ministerio de Hacienda.
- ▶ Consultas efectuadas a través de formulario electrónico disponible en la sede electrónica del Ministerio de Hacienda.
- ▶ Información bibliográfica sobre la colección de la Biblioteca.
- ▶ Servicio de reproducción digital y remisión por correo electrónico.

# Archivo Central



## Acceso libre y gratuito

- ▶ Información archivística sobre fondos documentales conservados en el archivo del Departamento y en otros archivos de titularidad estatal. (\*)



## Acceso restringido

- ▶ Petición de certificaciones y copias auténticas de documentos y expedientes custodiados en el Archivo Central para incorporar a procedimientos administrativos o judiciales. (\*)
- ▶ Previa petición del interesado. Las copias pueden servirse:
  - En papel.
  - En soporte digital, en formato PDF/A, con firma electrónica.

(\*) Se excluyen las peticiones de información invocando la Ley de Transparencia, que se tramitarán a través de la Unidad de Información de Transparencia del Departamento.

# Compromisos de CALIDAD

## Servicio de Información Administrativa

- ▶ La información solicitada por correo electrónico se atenderá en un plazo máximo de **5 días hábiles**.
- ▶ La acreditación de firma electrónica a personas físicas se realizará de en el **momento de su solicitud**.
- ▶ Ayuda en línea **en el momento de su solicitud**, sobre la consulta y uso del Portal web y la Sede Electrónica.

## Biblioteca Central

- ▶ Comunicar las incidencias técnicas en la accesibilidad a los recursos y servicios prestados a través de la página web de la Biblioteca como máximo **24 horas** antes de que se produzcan.
- ▶ Difundir los cambios y novedades en los servicios que se prestan a través de la página web en un plazo máximo de **72 horas** desde que se producen dichos cambios y novedades.
- ▶ Información bibliográfica a través de correo electrónico en un plazo máximo de **48 horas**.
- ▶ Remisión de copias a través de correo electrónico en un plazo máximo de **72 horas**.

## Centro de Publicaciones

- ▶ Venta de publicaciones oficiales a través de la librería virtual. Admite pago con tarjeta. Tiempo máximo en servir el pedido, **5 días hábiles**.

- ▶ **Actualización diaria** de la Base de Datos Documental (Norm@doc) de la normativa relacionada con los Ministerios de Hacienda y Economía y Empresa. Incluye, también, normativa comunitaria y autonómica.
- ▶ Publicación en línea los **lunes de cada semana** del Boletín Oficial de los Ministerios de Hacienda y Economía y Empresa.

## Archivo Central

- ▶ Respuesta a las peticiones de información sobre el fondo documental en el **plazo máximo de 24 horas**.
- ▶ Respuesta a las peticiones de búsqueda y localización de documentos concretos y/o orientación sobre recursos archivísticos complementarios conservados en otros archivos, realizadas por correo electrónico, en un **plazo máximo de 10 días hábiles**.
- ▶ Obtención de copias auténticas y certificaciones sobre documentos concretos y datos obrantes en el Archivo Central:
  - Documentos localizados en las dependencias del Archivo Central, en el **plazo máximo de 10 días hábiles**.
  - Documentos localizados en depósitos externos del Ministerio, en el **plazo máximo de 15 días hábiles**.
- \* NOTA: Cuando el volumen o naturaleza de la documentación lo justifique, el **plazo máximo será de 2 meses** (Art. 30, RD 1708/2011, de 18 de noviembre).

# Indicadores de seguimiento de los compromisos

## Servicio de Información Administrativa

- ▶ Porcentaje de solicitudes de información solicitadas por correo electrónico atendidas en el plazo comprometido.
- ▶ Porcentaje de acreditaciones de firma electrónica realizadas en el momento de su solicitud.
- ▶ Porcentaje de ayudas en línea atendidas en el mismo momento de su petición.

## Biblioteca Central

- ▶ Porcentaje de incidencias técnicas comunicadas a través de la página web en el plazo comprometido.
- ▶ Porcentaje de cambios y novedades difundidos en el plazo comprometido.
- ▶ Porcentaje de solicitudes de información recibidas por correo electrónico atendidas en los tiempos comprometidos.
- ▶ Porcentaje de copias solicitadas por correo electrónico atendidas en los tiempos comprometidos.

## Centro de Publicaciones

- ▶ Porcentaje de pedidos de publicaciones servidos en el plazo comprometido.
- ▶ Número de días en los que se han realizado las actualizaciones de la base de datos normativa.
- ▶ Días de la semana en los que se ha publicado en línea el Boletín Oficial de los Ministerios de Hacienda y Economía y Empresa.

## Archivo Central

- ▶ Porcentaje de peticiones de información general atendidas en el plazo comprometido.
- ▶ Porcentaje de peticiones de búsqueda y localización de documentos concretos en el plazo comprometido.
- ▶ Porcentajes de solicitudes de copias auténticas y certificaciones atendidas en los plazos comprometidos, según lugar de custodia.

## 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

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.

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.

## Unidad responsable

La Unidad responsable de la Carta de Servicios 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

C/ Alcalá, 5 – 5ª planta 28071 Madrid

Correo electrónico: [secretaria.sgidp@hacienda.gob.es](mailto:secretaria.sgidp@hacienda.gob.es)

## Especificaciones técnicas de uso

- ✓ Navegador Explorer 6.0 o superior.
- ✓ Acrobat Reader para visualizar ficheros en PDF.
- ✓ Certificado electrónico X509.3 de Clase 2, emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, para los trámites que requieran autenticación por parte de personas físicas a través de la sede del Ministerio.



## TELÉFONOS:

**Información Administrativa:** 900 567 765

Atención telefónica durante 24 horas.

Buzón de voz dónde puede dejarse la consulta (funciona finalizado el horario de atención al público). Se responde a la consulta el siguiente día laborable. Solo requiere dejar un teléfono de contacto.

**Centro de Publicaciones:** 91 583 76 11- 12 -14 -17

**Biblioteca Central:** 91 595 87 97

**Archivo Central:** 91 595 88 05

## CORREO ELECTRÓNICO:

[informacion.administrativa@hacienda.gov.es](mailto:informacion.administrativa@hacienda.gov.es)

[ventas.publicaciones@hacienda.gov.es](mailto:ventas.publicaciones@hacienda.gov.es)

[biblioteca.central@hacienda.gov.es](mailto:biblioteca.central@hacienda.gov.es)

[archivo.general@hacienda.gov.es](mailto:archivo.general@hacienda.gov.es)

## PORTAL:

[www.hacienda.gov.es](http://www.hacienda.gov.es)

## PUNTO DE ACCESO GENERAL:

[administracion.gov.es](http://administracion.gov.es)



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA