

CARTA DE SERVICIOS

2019-2022

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA

SUBSECRETARÍA
SECRETARÍA
GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN,
DOCUMENTACIÓN Y
PUBLICACIONES

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

Funciones: 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.

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).
- ▶ 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).

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- ▶ Informar sobre servicios, estructura, identificación y fines de las unidades y delegaciones del Departamento.
- ▶ Orientar sobre tramitación de procedimientos públicos direccionando, en su caso, a las unidades competentes.
- ▶ Posibilitar la consulta en línea a: Boletín Oficial del Estado, Boletín Oficial de los Ministerios de Hacienda y Economía y Empresa, Boletín del Registro Mercantil, Punto de Acceso General Electrónico de la Administración y Portal del Ministerio.
- ▶ Emitir y revocar certificados de firma electrónica para personas físicas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ▶ **Atención Presencial**
 - El 80% de las consultas se atenderán **antes de 5 minutos**.
 - El 20% restante antes de **10 minutos**.
- ▶ **Atención telefónica**
 - El tiempo medio 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**.

▶ Información escrita

Las consultas recibidas por correo postal o fax serán respondidas en un plazo no superior a **10 días hábiles**.

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**.

▶ Quejas y sugerencias

El tiempo máximo de respuesta de las quejas y sugerencias recibidas será de **3 días hábiles**.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

- ▶ Porcentaje de consultas atendidas de modo presencial en los tiempos comprometidos.
- ▶ Porcentaje de consultas telefónicas atendidas en los tiempos comprometidos.
- ▶ Porcentaje de respuesta a consultas recibidas por correo postal o fax en los tiempos comprometidos.
- ▶ Porcentaje de respuesta a quejas y sugerencias recibidas en los tiempos comprometidos.

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 Servicio de Información Administrativa 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 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

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 responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

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. (C/ Alcalá, 9 - 28071 Madrid).
- ▶ Mediante sede electrónica (<https://sedemihap.gob.es>) sistema que requiere el uso de DNIe 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.
- ▶ Facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- ▶ Obtener información sobre los trámites de los procedimientos y servicios.
- ▶ Conocer el nombre de las autoridades, funcionarios y demás personal que les atienda o tramite sus procedimientos.
- ▶ 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.

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 los siguientes derechos:

- ▶ A elegir el canal electrónico para relacionarse: Sede Electrónica Central del Ministerio, Portal del Ministerio, correo electrónico, internet, teléfono.
- ▶ A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios.
- ▶ A utilizar para cualquier trámite electrónico el DNI-e y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por 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 la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (BOE 06-12-2018).

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios del Servicio de Información Administrativa 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 de la Administración General del Estado (BOE 03-09-2005).
 - ▶ La cumplimentación de las encuestas del Servicio de Información Administrativa.
- Cualquier sugerencia o iniciativa sobre el servicio nos ayuda a mejorar.

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. Servicio de Información Administrativa

Dirección postal:

C/ Alcalá, 9 - Planta baja. 28071 - Madrid.

Teléfono: 900 567 765

Correo electrónico:

informacion.administrativa@hacienda.gob.es

Web: www.hacienda.gob.es

Sede: www.sedemihap.gob.es

Medios de acceso y transporte

Metro: Sol, líneas 1, 2 y 3 - **Renfe:** Líneas C3 y C4

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

Horarios

Horario de invierno

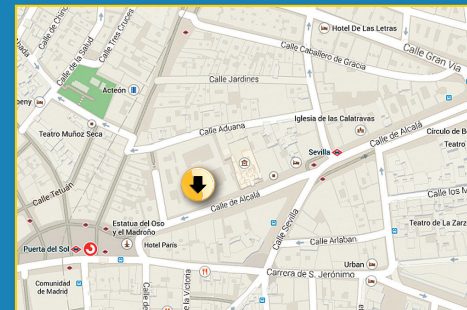
Lunes a viernes: de 09:00 a 17:30 h.

Sábados: de 09:00 a 14:00 h.

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

Lunes a viernes: de 08:00 a 15:00 h.

Sábados: de 09:00 a 14:00 h.



Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones

www.sedeminhap.gov.es

DELEGACIONES DE HACIENDA

LOCALIDAD	C.P.	DIRECCIÓN	TELÉFONO
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	944 79 34 30
BURGOS	09071	C/Vitoria, 39	947 25 68 00
CÁCERES	10071	Pza. de Hernán Cortés, 3	927 62 51 70
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	C/ Calvo Sotelo, 27	942 31 93 27
CASTELLÓN	12071	Pº Ribalta, 12	964 34 17 60
CEUTA	51071	C/ General Serrano Orive, 2, 2º	956 52 48 35
CIUDAD REAL	13071	C/ Ruiz Morote, 4	926 27 17 00
CÓRDOBA	14071	Avda. del Gran Capitán, 7, 2º	957 49 80 31
CUENCA	16071	Parque de San Julián, 19	969 24 09 66
GIPUZKOA. S. Sebastian	20071	C/ Oquendo, 20, 2º	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 de M.	07071	C/ Gaspar Sabater, 3	971 62 70 91

LOCALIDAD	C.P.	DIRECCIÓN	TELÉFONO
JAÉN	23071	Avda. de Madrid, 70	953 29 43 00
LA RIOJA. Logroño	26071	C/Victor Pradera, 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	Avda. de Andalucía, 2	952 07 56 00
MELILLA	52071	Pza. del Mar, s/n. Edif.V Centenario	952 69 56 33
MURCIA	30071	Gran Vía Escultor Salzillo, 21-23	968 27 46 30
MURCIA. Cartagena	30201	C/ Campos, 2, 2º	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. Mª Victoria Moreno, 45, 2º	986 86 83 08
PONTEVEDRA. Vigo	36209	C/ Lalín, 2	986 20 24 11
SALAMANCA	37071	Plaza de la Constitución, 1	923 28 08 00
SEGOVIA	40071	C/ Cronista Ildefonso 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, 3º	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/ Pascual y Genís, 9	963 50 94 04
VALLADOLID	47071	Avda. de Salamanca, 20	983 32 92 00
ZAMORA	49071	Pza. de Castilla y León, 1	980 50 93 00
ZARAGOZA	50071	C/ José Luis Albareda, 18	976 76 98 10



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA