

CARTA DE SERVICIOS 2019-2022

PUBLICACIONES



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA

SUBSECRETARÍA
SECRETARÍA
GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN,
DOCUMENTACIÓN Y
PUBLICACIONES



hacienda.gob.es

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

Funciones: Editar y distribuir publicaciones de las materias competencia del departamento, así como su venta directa en la librería del Ministerio de Hacienda, a través de la librería virtual, distribuidores y plataformas de distribución de publicaciones electrónicas. Informar sobre publicaciones, actualización y difusión del catálogo de publicaciones. Preparación de recopilaciones normativas competencia del departamento, mantenimiento y actualización de la base de datos de normativa (NORM@DOC) y dotar de accesibilidad las publicaciones disponibles en Internet.

Normativa reguladora

- ▶ Real Decreto 118/2001, de 9 de febrero, de Ordenación de Publicaciones Oficiales (BOE 10-02-2001).
- ▶ 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 (BOE 3-9-2005).
- ▶ 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).

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 Hacienda, a través de la Librería Virtual.
- ▶ Formas de pago: tarjeta, transferencia, domiciliación bancaria, etc.
- ▶ Elaboración y distribución del catálogo de publicaciones.
- ▶ Presencia en ferias nacionales e internacionales.
- ▶ Acceso a la base de datos de normativa Norm@doc. actualizada.
- ▶ Acceso al Boletín Oficial del Ministerio de Hacienda y del Ministerio de Economía y Empresa, versión electrónica.
- ▶ Acceso a la actualización permanente de recopilaciones normativas electrónicas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ▶ Actualización de publicaciones normativas editadas en formato papel: **anual**.
- ▶ Actualización del Boletín Oficial del Ministerio de Hacienda y del Ministerio de Economía y Empresa versión electrónica: **semanal**.
- ▶ Mantenimiento y actualización de la base de datos de normativa (NORM@DOC): **diaria**.
- ▶ Actualización de publicaciones de normativa en formato electrónico: **diaria**.
- ▶ Atención y envío de pedidos de publicaciones: **1 día hábil**.
- ▶ Reposición al cliente de publicaciones defectuosas: **1 día hábil**.
- ▶ Resolución de consultas:
 - Telefónicas: **2 minutos**.
 - Correo ordinario: **1 día hábil**.
 - Correo electrónico: **dentro de la jornada laboral**.

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 postal, 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 del servicio:

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.

Por otra parte, la Librería del Ministerio se encuentra ubicada 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.

Los documentos publicados en Internet están dotados de accesibilidad para facilitar su consulta a todos los ciudadanos.

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).
- ▶ A través de la sede electrónica (<https://sedeminhap.gob.es/>), sistema que requiere el uso de DNIe o firma electrónica acreditada mediante certificación reconocida por el Estado.

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.
- ▶ 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 atienda.
- ▶ No aportar documentos que obren en otras Administraciones Públicas, siempre 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.

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 tiene derecho a:

- ▶ Elegir el canal para relacionarse: Sede Electrónica Central del Ministerio, Portal del Ministerio, correo electrónico, internet, teléfono.
- ▶ 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.

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 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 de satisfacción elaboradas por la Biblioteca.

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.

Centro de Publicaciones

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

Teléfonos: 91 595 58 08 / 91 583 76 17 / 14 / 12 / 11.

Fax: 91 583 76 25.

Correo electrónico: ventas.publicaciones@hacienda.gob.es

Web: www.hacienda.gob.es

Sede: <https://www.sedeminhap.gov.es>

Horarios:

Horario de invierno

Lunes a jueves: de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 17:30 horas.

Viernes: 09:00 a 14:00 horas.

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

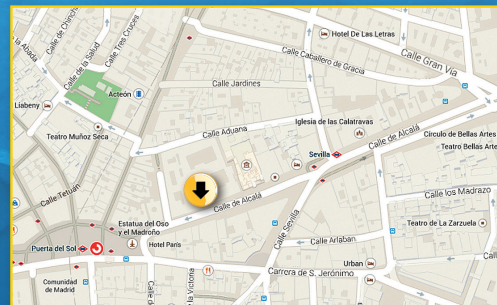
Lunes a viernes: de 09:00 a 14:00 horas.

Medios de acceso y transporte:

C/ Alcalá, nº 9

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

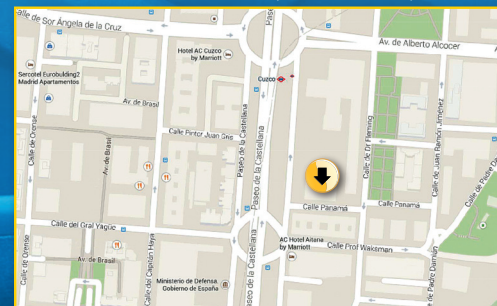
Autobuses: 3, 5, 15, 20, 50, 51, 52, 53, 150



C/ Panamá, nº 1

Metro: Cuzco, línea 10

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



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA