

Esta Carta de Servicios manifiesta el deseo y la voluntad de poner a su alcance unos servicios públicos de calidad y eficacia. La Secretaría General Técnica del Ministerio de Economía y Hacienda garantiza el compromiso que establecemos a través de ella en el servicio a los ciudadanos.

Compromiso de Calidad

Estimado señor/señora:

La **Secretaría General Técnica del Ministerio de Economía y Hacienda** manifiesta su deseo en hacer llegar al ciudadano un Plan de Calidad en la utilización de los Servicios Públicos.

Esta Carta de Servicios contiene los compromisos que asumimos en el funcionamiento del Archivo General Central, Biblioteca Central y Venta de Publicaciones.

Esperamos su colaboración acerca del grado de aceptación que tienen nuestras prestaciones para adaptarlas y mejorarlas en orden a satisfacer sus demandas y necesidades.

El Secretario General Técnico

Octubre 2004



MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y HACIENDA

DIRECCIONES Y TELEFONOS

Archivo General Central

Dirección: C/. Alcalá, 9 - Planta Baja, 28071-Madrid
Teléfonos: 91 595 57 96 - 91 595 83 64
Fax: 91 595 83 71
Correo electrónico: archivo.general@minhac.es

Biblioteca Central

Dirección: C/. Alcalá, 9 - Planta Baja, 28071-Madrid
Teléfonos: 91 595 87 97 - 91 595 57 43
Fax: 91 595 83 71
Correo electrónico: biblioteca.alcala@minhac.es

Centro de Publicaciones

Dirección: C/. Pza. de Campillo del Mundo Nuevo, 3. 28071-Madrid
Teléfonos: 91 506 37 40 - 91 506 37 65
Fax: 91 527 39 51
Correo electrónico: centro.publicaciones@minhac.es

SUSCRIPCIONES:

Teléfonos: 91 506 37 48 - 91 506 37 41 - 91 506 37 58
Fax: 91 468 45 61

VENTA DE PUBLICACIONES:

Librería del Ministerio de Economía y Hacienda
Dirección: C/ Alcalá, 9 (junto a Puerta del Sol)
Teléfono: 91 595 58 08

LOCALIZACION DEL CENTRO DE PUBLICACIONES

MEDIOS DE TRANSPORTE

Metro: Estación Puerta de Toledo (Línea 5: Canillejas-Aluche)
Estación Embajadores (Línea 3: Moncloa-Legazpi)

Autobuses:

- Parada en Puerta de Toledo:
 - Línea 3 (Puerta de Toledo - Plaza San Amaro)
 - Línea 17 (Plaza Mayor - General Fanjul)
 - Línea 18 (Plaza Mayor - Ciudad de los Angeles)
 - Línea 23 (Plaza Mayor - Colonia de San Fermín)
 - Línea 35 (Plaza Mayor - Carabanchel Alto)
- Parada en Ronda de Toledo:
 - Línea 41 (Glorieta Emperador Carlos V - Colonia del Manzanares)
 - Línea 60 (Plaza de la Cebada - Orcasitas)
 - Línea 148 (Plaza del Callao - Puente de Vallecas)
 - Línea Circular (Glorieta Cuatro Caminos - Glorieta Embajadores)

RENFE:

- Estación de Embajadores (Línea C5: Móstoles/El Soto - Atocha - Fuenlabrada)

UNIDADES RESPONSABLES DE LA CARTA DE SERVICIOS

- Area de Archivo y Biblioteca
C/. Alcalá, 9 – Planta Baja. 28071 - Madrid
- Centro de Publicaciones
Pza. de Campillo del Mundo Nuevo, 3. 28071 - Madrid

NIPO: 101-04-039-0



MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y HACIENDA

SUBSECRETARÍA

CARTA DE SERVICIOS

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Archivo General Central
Biblioteca Central
Centro de Publicaciones



2004

CONOZCA NUESTROS SERVICIOS

El Archivo General Central, La Biblioteca Central y el Centro de Publicaciones, adscritos a la S. G. de Información, Documentación y Publicaciones de la Secretaría General Técnica, se regulan por la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el Real Decreto 1552/2004 de 25 de Junio, por el que se desarrolla la estructura básica del Ministerio de Economía y Hacienda.

Archivo General Central

- Organiza, custodia, conserva y difunde la documentación producida por el Ministerio de Economía y Hacienda con el objeto de apoyar a la gestión de las unidades de trabajo.
- Garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder a la información contenida en los expedientes y documentos que custodia y protege y difunde el patrimonio documental de la Hacienda Pública.
- Orienta para la localización de documentos, en sala, telefónicamente, por escrito y por medios telemáticos. Sobre fondos propios y de otros archivos públicos.

Biblioteca central

- Presta servicios de orientación e información bibliográfica a los ciudadanos que deseen consultar sus fondos en sus instalaciones y a través de la Biblioteca virtual, en la página web del Ministerio de Economía y Hacienda (www.portal.minhac.es)
- Atiende consultas de información bibliográfica en sala, telefónicamente, por escrito y por medios telemáticos.
- Préstamo interbibliotecario.

Centro de Publicaciones

- El Centro de Publicaciones edita y distribuye publicaciones de las materias competencia del Ministerio de Economía y Hacienda manteniendo un servicio de venta directa al público.
- Facilita el catálogo de publicaciones, información sobre venta por suscripción, etc.
- Consulta el catálogo de publicaciones a través de la página web del Ministerio de Economía y Hacienda (www.minhac.es).



Biblioteca Central.

ESTOS SON NUESTROS COMPROMISOS

Archivo General Central

- Acceso a la documentación por parte de los ciudadanos.
- Acceso a la investigación científica y a las necesidades culturales del ciudadano.
- Atención personalizada, telefónica y telemática, adecuada al perfil del usuario.
- La comunicación de datos al ciudadano se efectuará en un plazo máximo de cuarenta y ocho horas.
- La obtención de copias y certificaciones de cualquier documento se realizará de forma inmediata.
- La comunicación de datos por motivos históricos, científicos o culturales se realizará en un plazo máximo de diez días.

Biblioteca Central

- Acceso y utilización de las instalaciones de la Biblioteca Central y la Biblioteca virtual.
- Consulta del fondo Bibliográfico en sala y virtualmente de aquello que esté disponible.
- El plazo medio de respuesta será de entre diez y treinta minutos, si fuera necesario manejar diferentes fuentes bibliográficas.
- El servicio de fotocopias lo realiza personalmente el usuario en fotocopadoras con contador de tarjetas.
- Se dará preferencia a las consultas en sala.

Centro de Publicaciones

- Los ciudadanos pueden tener información puntual de las publicaciones ya sea personal, telefónicamente o por medios telemáticos.
- Atención personalizada para la venta directa de nuestras publicaciones.
- Petición de información y adquisición de las publicaciones editadas y distribuidas por el Centro de Publicaciones, según lo establecido en el Real Decreto 118/2001, de 9 de febrero, de Ordenación de Publicaciones Oficiales.
- Adquisición directa de las publicaciones, con atención personalizada al público en horario de Lunes a Jueves, de 9 a 14 horas y de 16 a 18 horas, y los Viernes de 9 a 14 horas, en c/ Alcalá, nº 9.
- Adquisición de publicaciones mediante suscripciones, reembolso, etc.
- Facilita el catálogo de publicaciones, información sobre venta por suscripción, etc.

SUGERENCIAS Y QUEJAS

La mejora es cosa de todos

- Las quejas y sugerencias podrán presentarse: En el Libro de Quejas y Sugerencias habilitado en el Archivo General Central, en la Biblioteca Central y en el Centro de Publicaciones, según el modelo aprobado por el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero. El Libro de Quejas y Sugerencias está a disposición de quienes lo requieran en el Archivo General Central (C/. Alcalá, 9), en la Biblioteca Central (C/. Alcalá, 9) y en el Centro de Publicaciones (Pza. de Campillo del Mundo Nuevo, 3).
- Mediante llamada telefónica a la Unidad responsable de la Carta de Servicios.
- Mediante correo postal dirigido al Servicio de Información Administrativa.
- Mediante correo electrónico:
archivo.general@minhac.es
biblioteca.alcala@minhac.es
centro.publicaciones@minhac.es

INDICADORES DE CALIDAD

Evaluamos la calidad de nuestros servicios mediante los siguientes indicadores

- Como forma de colaboración en la prestación del servicio, se encuentran a disposición del público unas encuestas de calidad para cumplimentar con carácter voluntario.

Archivo General Central

- Número de consultas atendidas.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 20 días.
- Tiempo de respuesta a las consultas escritas y presenciales.
- Tiempo de demora en la contestación de consultas telefónicas.

Biblioteca Central

- Número de consultas atendidas.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 20 días.
- Tiempo de respuesta a las consultas en sala y escrita y tiempo de demora en la contestación de consultas telefónicas y por medios telemáticos.

Centro de Publicaciones

- Número de prestaciones y ventas efectuadas anualmente.
- Porcentaje de quejas y sugerencias tramitadas antes de 20 días.
- Tiempo de espera para la obtención de los servicios de venta.
- Tiempo de demora en la contestación de consultas telefónicas, presenciales y escritas.