

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

Servicio de Información Administrativa

Dirección: C/. Alcalá, 9 - Planta Baja. 28071-Madrid
Teléfonos: 91 595 83 48 - 91 595 83 49-91 595 83 69 - 91 595 83 70
Fax: 91 595 88 41 Correos electrónicos: informacion.alcala@minhac.es
portal@minhac.es

Delegaciones de Economía y Hacienda

LOCALIDAD	C.P.	DIRECCION	TELEFONO
ALAVA	01071	C/. Olaguibel,	945 12 48 36
ALBACETE	02071	C/. Francisco Fontecha, 2	967 19 18 40
ALICANTE	03071	Pza. de la Montañeta, 8	96 514 70 60
ALMERIA	04071	Pº de Almería, 62	950 28 04 12
ASTURIAS	33071	C/. Uría, 10	98 596 99 70
GIJÓN	33271	C/. Anselmo Cifuentes, 13	98 517 57 84
AVILA	05071	C/. Madre Soledad, 1	920 35 26 40
BADAJOS	06071	Pº de San Francisco, 17	924 22 39 22
ISLAS BALEARES	07071	C/. Cecilio Metelo, 9	971 44 88 00
BARCELONA	08071	Via Augusta, 197-199	932 16 50 00
BURGOS	09071	C/. Vitoria, 39	947 25 68 00
CACERES	10071	C/. Sánchez Herrero, 6	927 62 51 70
CADIZ	11071	Pza. de la Constitución, 1	956 29 34 30
JEREZ de la FRONTERA	11471	Pza. de las Marinas, 1	956 31 96 01
CANTABRIA	3907	C/. Calvo Sotelo, 2	942 20 40 00
CASTELLON	12071	Pza. de Huerto Sogueros, 4	964 34 17 60
CEUTA	51071	C/. General Serrano Orive, 2	956 51 06 12
CIUDAD REAL	13071	C/. Ruiz Morote, 4	926 27 17 00
CORDOBA	14071	Avda. del Gran Capitán, 8	957 49 80 31
A CORUNA	15071	C/. Comandante Fontanes, 10	981 20 13 00
CUENCA	16071	Parque de San Julián, 12	969 24 09 66
GIRONA	17071	Avda. de Jaime I, 47	972 42 62 50
GRANADA	18071	Avda. de la Constitución, 1	958 80 44 95
GUADALAJARA	19071	C/. Mayor, 17	949 21 11 33
GUIPUZCOA	20071	C/. Oquendo, 20	943 43 34 00
HUELVA	21071	Pº de Santa Fe, 22	959 54 15 80
HUESCA	22071	Pza. de Navarra, 11	974 23 89 00
JAEN	23071	Avda. de Madrid, 7	953 29 43 00
LEON	24071	Gran Vía de San Marcos, 18	987 87 62 33
LUGO	27071	C/. Reina, 2	982 28 46 41
LLEIDA	25071	Pza de Cervantes, 17	973 28 97 70
MADRID	28071	C/. Guzmán el Bueno, 139	91 582 67 67
MALAGA	29071	Avda. de Andalucía, 2	95 207 56 00
MELILLA	52071	Pza. del Mar, s/n, Edif. V Centenario Torre Sur	95 269 56 33
MURCIA	30071	Gran Vía, 21-23	968 27 46 30
CARTAGENA	30201	C/. Campos, 2	968 52 24 00
NAVARRA	31071	C/. General Chinchilla, 6-8	948 20 33 28
OURENSE	32071	C/. Santo Domingo, 25	988 39 22 73
PALENCIA	34071	Plazuela de la Sal, 1	979 70 66 19
LAS PALMAS	35071	Pza. Derechos Humanos, 1	928 39 11 00
PONTEVEDRA	36071	Pza de Orense, s/n	986 86 83 08
VIGO	36209	C/. Lalín, 2	986 21 33 49
LA RIOJA	26071	C/. Victor Pradera, 4	941 28 73 60
SALAMANCA	37071	C/. Rector Lucena, 12-18	943 21 75 05
STA. C. TENERIFE	38071	Avda. de José Antonio, 6-8	922 84 20 00
SEGOVIA	40071	C/. Colón, 4	921 46 66 10
SEVILLA	41071	C/. Tomás de Ibarra, 36	95 450 15 70
SORIA	42071	C/. Caballeros, 19	975 23 37 78
TARRAGONA	43071	Rambla Nova, 93-95	977 24 90 57
TERUEL	44071	Avda. de Sagunto, 24	978 61 95 00
TOLEDO	45071	C/. Alfonso X el Sabio, 1	925 28 05 00
VALENCIA	46071	C/. Guillén de Castro, 4	96 350 94 04
VALLADOLID	47071	Pza. de Madrid, 5	983 21 35 40
VIZCAYA	48071	Pza. de Federico Moyúa, 3	94 479 34 30
ZAMORA	49071	Pza. de Castilla y León, 1	980 50 93 01
ZARAGOZA	50071	C/. Albareda, 16	976 76 98 10

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS
Servicio de Información Administrativa C/. Alcalá, 9 - Planta Baja. 28071-Madrid

NIPO: 101-04-039-0



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

SUBSECRETARÍA

CARTA DE SERVICIOS

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Servicio Información Administrativa

2004



CONOZCA NUESTROS SERVICIOS

El Servicio de Información Administrativa, adscrito a la S. G. de Información, Documentación y Publicaciones de la Secretaría General Técnica, se regula por el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, que regula los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano y por el Real Decreto 1552/2004, de 25 de junio, que desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Economía y Hacienda.

El Servicio de Información Administrativa facilita datos sobre:

- Servicios, estructura, identificación y fines de las unidades y delegaciones del Departamento.
- Asesoramiento sobre tramitación de procedimientos públicos.
- Oposiciones y concursos de personal.
- Concursos públicos mediante la entrega de pliegos de condiciones de los convocados por la Junta de Contratación del Departamento.
- Legislación básica del Estado, disposiciones generales publicadas en el Boletín Oficial del Estado y legislación básica del Ministerio de Economía y Hacienda.
- Información sobre publicaciones del Ministerio de Economía y Hacienda.
- Cartas de Servicios de los diversos organismos del Ministerio de Economía y Hacienda.
- Folletos, boletines y hojas informativas.

Estos servicios se prestan básicamente a través de: información telefónica, información presencial, información escrita, información telemática, información virtual y mediante la edición y distribución de publicaciones.

El Servicio de Información Administrativa lleva a cabo la emisión y revocación de Certificados de firma electrónica para personas físicas.



Estamos a su disposición

ESTOS SON NUESTROS COMPROMISOS

➤ Acceso directo

Los ciudadanos tienen derecho a acceder directamente al Servicio de Información Administrativa del Ministerio de Economía y Hacienda y ser atendidos según lo establecido en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, que regula los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

➤ Atención personalizada

Los ciudadanos pueden utilizar personalmente la Oficina de Información del Ministerio.

Horario de atención al público:

- Lunes a Viernes, de 9 a 17.30 horas.
- Sábados, de 9 a 14 horas.

El 80% de las consultas se atenderá antes de 5 minutos. El 20% restante antes de 10 minutos, según la saturación de las instalaciones.

➤ Atención telefónica

La Oficina de Información atiende las llamadas durante el horario de atención al público establecido con carácter general. Además dispone de contestadores automáticos que reciben las llamadas fuera de este horario para ser atendidas en las 24 horas siguientes.

El tiempo medio de espera no superará los dos minutos, atendiendo en función de la saturación de las líneas.

➤ Información escrita

Se reciben y atienden consultas escritas.

El plazo medio de respuesta será de diez días para las consultas que responda directamente el Servicio de Información Administrativa, o de veinte días para las que requieran información especializada de otras Unidades administrativas.

➤ Información por medios telemáticos

La información solicitada por correo electrónico se atenderá siempre que sea de carácter general y no afecte a datos protegidos por la legislación vigente.

El plazo medio de contestación se establece entre uno y cinco días.

SUGERENCIAS Y QUEJAS

Las quejas y sugerencias podrán presentarse:

- En el Libro de Quejas y Sugerencias habilitado en los registros de recepción o salida de documentos y en las oficinas y centros de información y atención al ciudadano de la Administración General del Estado, 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 la Oficina de Información al Público y en el Registro General del Ministerio, C/. Alcalá, 9.
- Mediante llamada telefónica a la Unidad responsable de la Carta de Servicios.
- Mediante correo postal dirigido al Servicio de Información Administrativa.
- Mediante correo electrónico: informacion.alcala@minhac.es

La mejora es cosa de todos

INDICADORES DE CALIDAD

Evaluamos la calidad de nuestros servicios mediante los siguientes indicadores

- Número de consultas atendidas.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 20 días.
- Tiempo de respuestas a las consultas escritas.
- Tiempo de espera en las oficinas de información.
- Tiempo de demora en la contestación de consultas telefónicas.
- Como forma de colaboración en la prestación del servicio, se encuentran a disposición del público unas encuestas de calidad para cumplimentar con carácter voluntario.

Anualmente se evaluará el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.