

DOCUMENTO MATRIZ

CARTA DE SERVICIOS 2023-2026

CENTRO DE PUBLICACIONES



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA,
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SUBSECRETARÍA
SECRETARÍA
GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN,
DOCUMENTACIÓN Y
PUBLICACIONES



ÍNDICE

Presentación.....	4
1. Datos identificativos y fines	4
2. Servicios que se prestan	5
3. Derechos de los usuarios.....	5
4. Participación de ciudadanos y usuarios	6
5. Normativa reguladora	7
6. Quejas y sugerencias	7
7. Compromisos de calidad.....	8
8. Indicadores del nivel de calidad	8
9. Medidas que aseguran la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.....	9
10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....	9
11. Medidas de subsanación.....	10
12. Información complementaria.....	10
• Unidad responsable	10
• Direcciones postales, telefónicas y electrónicas	10
• Medios de acceso y transporte:.....	11
• Plano de situación del Centro de Publicaciones.....	11



Presentación

A través de la Carta de Servicios, el Centro de Publicaciones manifiesta el deseo y la voluntad de prestar unos servicios públicos de calidad y eficacia, garantizados por la Secretaría General Técnica del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Esta Carta de Servicios supone un paso más para dar a conocer a los ciudadanos los servicios públicos que presta este Centro de Publicaciones y los compromisos que asume el mismo, intentando anticiparse a las nuevas necesidades que puedan crearse en relación con ellos, y aprovechando al máximo las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la Información.

1. Datos identificativos y fines

El 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 y Función Pública.

En líneas generales, asume la gestión del programa editorial del departamento y la coordinación, impulso y difusión de publicaciones, así como la preparación de recopilaciones normativas competencia del departamento.

Sus funciones son:

- Editar y distribuir publicaciones de las materias de competencia del departamento.
- Venta de publicaciones: directa en librerías, suscripciones, distribuidores y plataformas de distribución de publicaciones electrónicas, etc.
- Información 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).
- Dotar de accesibilidad las publicaciones disponibles en Internet.



2. Servicios que se prestan

2.1 Difusión de publicaciones

- Información de las publicaciones editadas por el Centro de Publicaciones y de novedades editoriales.
- Venta de publicaciones: Venta directa en la Librería del Ministerio de Hacienda y Función Pública, a través de la Librería Virtual y mediante reembolsos y suscripciones.
- Formas de pago: tarjeta, transferencia, domiciliación bancaria, etc.
- Elaboración y distribución del catálogo de publicaciones.
- Presencia en ferias nacionales.

2.2 Producción editorial

- Acceso a la base de datos de normativa. (NORM@DOC).
- Acceso al Boletín Oficial de los Ministerios de Hacienda y Función Pública y de Asuntos Económicos y Transformación Digital, versión electrónica.
- Acceso a la actualización permanente de recopilaciones normativas y consulta de publicaciones electrónicas gratuitas.

3. Derechos de los usuarios

En sus relaciones con este Centro de Publicaciones 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.
- Obtener ayuda en la cumplimentación de los impresos necesarios para el acceso al servicio.
- Formular alegaciones y presentar documentos en cualquier fase del procedimiento.



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

Además, 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, tendrán derecho a:

- A elegir el canal, a través del cual relacionarse (Sede Electrónica Central del Ministerio, Portal del Ministerio, correo postal o electrónico, teléfono o atención presencial).
- A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios.
- A utilizar para cualquier trámite electrónico el Documento Nacional de Identidad electrónico, y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las Administraciones Públicas.

Y según la Ley 19/2013, de 19 de diciembre, *de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*, tienen derecho a:

- A acceder a la información pública, con las limitaciones recogidas en la propia Ley y las derivadas de la protección de datos de carácter personal.

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 en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (*BOE 06-12-2018*).

4. Participación de ciudadanos y usuarios

Los usuarios pueden participar y 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 en la Administración General del Estado (BOE 03-09-2005).
- La cumplimentación de las encuestas y formularios de satisfacción de los ciudadanos.

Cualquier sugerencia o iniciativa sobre el servicio nos ayuda a mejorar.



5. 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 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE 10-12-2013).
- Instrucción de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas 1/2013, de 12 de febrero, para el desarrollo de actuaciones de coordinación en las competencias de publicaciones oficiales, de bibliotecas y de información administrativa en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (BOMEH 7/2013).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE 10-12-2013).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 02-10-2015).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE 02-10-2015).
- Ley 14/2022, de 8 de julio, de modificación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, con el fin de regular las estadísticas de las microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYME) en la contratación pública (BOE 9-07-22)
- 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](#)).

6. 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 [Presentación telemática de quejas y sugerencias](https://serviciostelematicosexthacienda.gob.es/IG/Ingenet2/menu.aspx) (<https://serviciostelematicosexthacienda.gob.es/IG/Ingenet2/menu.aspx>), sistema que requiere el uso de DNIe o firma electrónica acreditada mediante certificación reconocida por el Estado.



7. Compromisos de calidad

- Actualización de publicaciones normativas editadas en formato papel: anual.
- Actualización del Boletín Oficial de los Ministerios de Hacienda y Función Pública y de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 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** desde la recepción del pedido.
- Reposición al cliente de publicaciones defectuosas: **1 día hábil** desde la solicitud.
- El tiempo de espera de las consultas telefónicas no superará los **2 minutos**.
- Las consultas recibidas por correo electrónico o postal serán respondidas en **1 día hábil** desde su recepción.

8. Indicadores del nivel de calidad

Evalúamos la calidad de nuestros servicios mediante los siguientes indicadores:

- Porcentaje de actualizaciones de las ediciones de normativa en el tiempo comprometido.
- Porcentaje de actualización del Boletín Oficial de los Ministerios de Hacienda y Función Pública y de Asuntos Económicos y Transformación Digital, versión electrónica, en el tiempo comprometido.
- Porcentaje de mantenimiento y de actualización de la base de datos de normativa NORM@DOC en el tiempo comprometido.
- Porcentaje de actualización de las publicaciones de normativa en formato electrónico 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 telefónicas en el tiempo comprometido.
- Porcentaje de resolución de consultas por correo electrónico y postal en el tiempo comprometido.



9. Medidas que aseguran la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso 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 que maneja.

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.

10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

10.1 Sistemas de control de la calidad

El Servicio cuenta con los siguientes sistemas de control de la calidad:

- **Información de Gestión**

Utiliza una herramienta informática específica para analizar todos los datos que figuran en los sistemas de información, obteniendo la información estadística requerida en cada caso a través de informes tipo de carácter periódico, o de consultas particularizadas, lo que facilita la toma de decisiones.

Además, se realiza un seguimiento del número revistas, libros y otras publicaciones con salida a través de suscripciones y venta directa, así como el porcentaje de pérdidas por extravío o deterioro y el número de devoluciones. Igualmente se hace un seguimiento de las consultas escritas y telefónicas, con especial atención a los tiempos medios de contestación.

- **Encuesta de Calidad en el Servicio**

Contrasta la calidad de los servicios a través de la Encuesta de Calidad en el servicio que se remite periódicamente a los usuarios.

10.2 Medio ambiente y prevención de riesgos laborales

El Centro de Publicaciones sigue los planes de gestión del medio ambiente desarrollados por el Ministerio de Hacienda y Función Pública. Cuenta con un plan de protección para evacuación del edificio en caso de necesidad. Existe gabinete médico y servicio de ATS.



11. 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 de Hacienda

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 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 lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

12. Información complementaria

• Unidad responsable

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

• Direcciones postales, telefónicas y electrónicas

- **Dirección postal:** C/ Alcalá, 9 - Planta baja – 28071 Madrid
- **Teléfonos:** 91 595 58 08 / **91 583 76 11 /12**
- **Fax:** 91 583 76 25
- **Direcciones electrónicas:**

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

Web: www.hacienda.gob.es

Sede: <https://sedeminhap.gob.es>

- **Medios de acceso y transporte**

Alcalá, nº 9: Metro Sol, líneas 1, 2 y 3

Autobuses: 146, 17, 2, 32, 5, 52, 65 (entre otras)

Cercanías Renfe: Líneas C3 y C4

- **Horarios:**

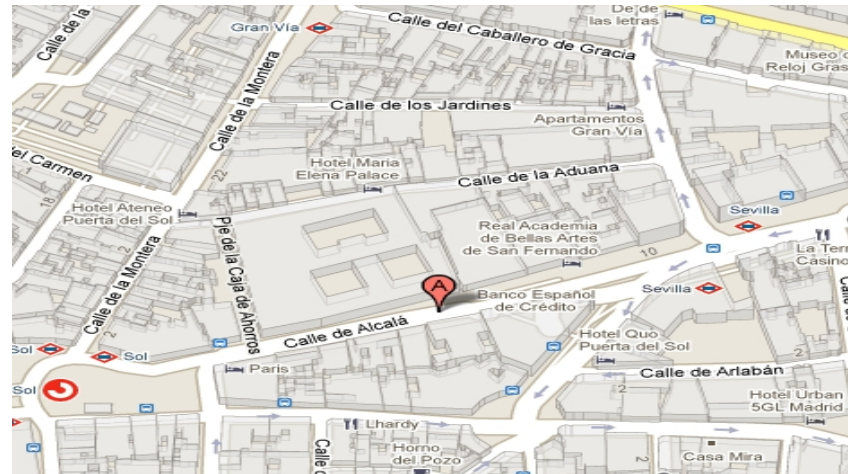
- **Horario de invierno (del 16 de septiembre al 15 de junio):**

Lunes a viernes, de 9:00 a 17:30 horas

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

Lunes a viernes: de 8:00 a 15:00 horas

- **Plano de situación del Centro de Publicaciones**



C/ Alcalá, 9



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

CENTRO
DE PUBLICACIONES