

CARTA DE SERVICIOS

2011-2014

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
SEGUNDA DEL GOBIERNO

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y HACIENDA

SUBSECRETARÍA
SECRETARÍA
GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN,
DOCUMENTACIÓN Y
PUBLICACIONES



meh.es

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 Economía y 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

- ▶ Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE 23-06-2007), art. 6.
- ▶ 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).

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- ▶ Información 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 de la consulta en línea a: Boletín Oficial del Estado, Boletín del Ministerio de Economía y Hacienda, Boletín del Registro Mercantil 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 atenderá **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 respondidas previa comunicación de este hecho al ciudadano, en un plazo no superior a **30 días hábiles**.

▶ Quejas y sugerencias

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

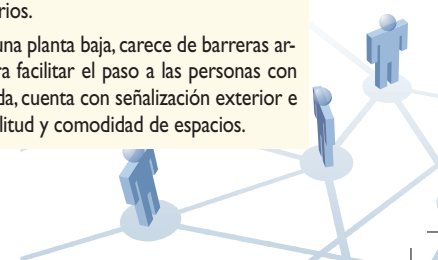
INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

- ▶ 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 escrito o 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, dirigida a:

Secretaría General Técnica de Economía y Hacienda

C/ Alcalá, 5 - 3.ª planta. 28071 Madrid
Correo electrónico: secretaria.sgt@meh.es

Por carta o correo electrónico, el titular comunicará al ciudadano las medidas adoptadas para subsanar la deficiencia.

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:

- ▶ Presencialmente, escrito ante el Registro General y dirigido a la Inspección General de Economía y Hacienda (C/ Alcalá, 9 - 28071 Madrid).
- ▶ Mediante correo postal dirigido a la Inspección General de Economía y Hacienda (C/ Alcalá, 9 - 28071 Madrid).
- ▶ A través de la sede electrónica (www.sedemeh.gob.es), sistema que requiere el uso de DNI-e 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.
- ▶ Obtener información sobre los trámites de los procedimientos y servicios.
- ▶ Conocer el nombre de las autoridades, y personal que les atienda o tramite sus procedimientos.
- ▶ Interponer recursos y reclamaciones contra las resoluciones que les afecten.
- ▶ 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.

Además, los ciudadanos podrán ejercer los derechos anteriormente relacionados por medios electrónicos en los términos establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico a los servicios públicos, y específicamente los siguientes derechos:

- ▶ A elegir el canal electrónico: correo electrónico, Internet, teléfono.
- ▶ A utilizar para cualquier trámite electrónico el DNI-e y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las Administraciones Públicas.

Por último, los ciudadanos tienen derecho a que sean respetados todos los derechos contemplados en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

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.
- ▶ 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@meh.es

Web: www.meh.es

Sede: www.sedemeh.age.es

Medios de acceso y transporte

Metro: Sol, líneas 1, 2 y 3

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

Horarios

Horario de invierno

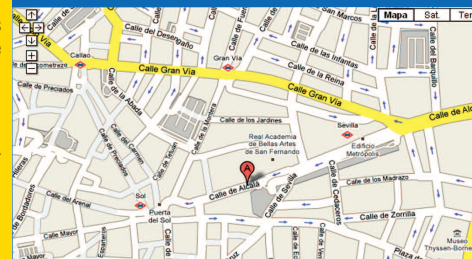
Lunes a viernes: de 9:00 a 17:30 h.

Sábados: de 9:00 a 14:00 h.

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

Lunes a viernes: de 8:00 a 15:00 h.

Sábados: de 8:00 a 14:00 h.



Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones

www.sedemeh.age.es

DELEGACIONES DE ECONOMÍA Y HACIENDA

LOCALIDAD	C.P.	DIRECCIÓN	TELÉFONO
A CORUÑA	15071	C/ Comandante Fontanes, 10, 6º	981 16 13 72
ÁLAVA.Vitoria-Gast	01071	C/ Olaguibel, 7	945 12 48 36
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
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	Via Augusta, 197-199	932 16 50 00
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 26
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
GIRONA	17071	Avda. de Jaime I, 47	972 42 62 50
GRANADA	18071	Avda. de la Constitución, 1	958 80 44 95
GUADALAJARA	19071	Pza. del Jardínillo, 1	949 24 76 20
GUIPÚZCOA. S. Seb	.20071	C/ Oquendo, 20, 2º	943 43 34 00
HUELVA	21071	Pº de Santa Fe, 22	959 54 15 80
IS. BALEARES. Palma	07071	C/ Gaspar Sabater, 3	971 62 70 00
JAÉN	23071	Avda. de Madrid, 7	953 29 43 00

LOCALIDAD	C.P.	DIRECCIÓN	TELÉFONO
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 09 74
NAVARRA. Pamplona	31071	C/ Yangús y Miranda, 31	948 20 33 28
OURENSE	32071	C/ Santo Domingo, 25	988 39 14 66
PALENCIA	34071	Plazuela de la Sal, 1	979 70 66 19
PONTEVEDRA	36071	Pza. de Orense, s/n.	986 86 83 08
PONTEVEDRA.Vigo	36209	C/ Lalin, 2	986 21 33 49
SALAMANCA	37071	C/ Rector Lucena, 12-18	923 28 08 00
SEGOVIA	40071	C/ Cronista Ildelfonso 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/ Alfonso X el Sabio, 1	925 28 05 00
VALENCIA	46071	C/ Guillén de Castro, 4	963 50 94 04
VALLADOLID	47071	Pza. de Madrid, 5	983 32 92 00
VIZCAYA. Bilbao	48071	Pza. de Federico Moyúa, 3	94 479 34 34
ZAMORA	49071	Pza. de Castilla y León, 1	980 50 93 01



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
SEGUNDA DEL GOBIERNO

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y HACIENDA