

# CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

## 2011-2014

Información Administrativa  
Centro de Publicaciones  
Biblioteca Central  
Archivo General



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA  
SEGUNDA DEL GOBIERNO

MINISTERIO  
DE ECONOMÍA  
Y HACIENDA

SUBSECRETARÍA

SECRETARÍA  
GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DE INFORMACIÓN,  
DOCUMENTACIÓN Y  
PUBLICACIONES



# mieh.es

## CONTENIDO

Presentación

Servicios prestados electrónicamente

Especificaciones técnicas de uso

Compromisos de calidad

Indicadores de seguimiento de los compromisos

Medidas de subsanación

Información complementaria:

- Unidad responsable
- Direcciones telefónicas y electrónicas

*El Centro de Publicaciones, el Archivo General, la Biblioteca Central y el Servicio de Información Administrativa, son cuatro unidades administrativas adscritas a la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones, dependiente de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Economía y Hacienda.*

*Las cuatro unidades prestan los servicios electrónicos recogidos en esta carta de servicios, de acuerdo con la normativa:*

- ▶ *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.*
- ▶ *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.*



# Servicio de Información Administrativa



## Acceso libre y gratuito

Consulta de páginas Web autorizadas e impresión y descarga de sus ficheros a través de un punto de consulta electrónico instalado en la sede del Servicio.

Emisión y revocación de certificados de firma electrónica para personas físicas.

Información de carácter general sobre temas competencia del Departamento, que no afecte a datos protegidos por la legislación vigente.

# Centro de Publicaciones



## Acceso libre y gratuito

Consultas en la librería virtual.

Información editorial: novedades, próxima aparición, previsiones.

Catálogo electrónico de publicaciones.

Consulta de e-books. Publicaciones electrónicas.

Consulta de normativa del departamento:

- Acceso a la base de datos actualizada de materias relacionadas con el Ministerio.
- Acceso a la edición electrónica del Boletín Oficial del Ministerio de Economía y Hacienda. (BOMEH).



## Acceso restringido

Acceso a las publicaciones electrónicas y sus actualizaciones en línea, mediante clave facilitada al comprar la edición en papel.

Venta de publicaciones oficiales por Internet: librería virtual.

E-books. Publicaciones electrónicas de recopilaciones normativas comercializadas en red previo pago por descarga.



# Biblioteca Central

## Acceso libre y gratuito

Acceso web al catálogo.

Acceso a libros digitalizados a texto completo, de dominio público o cuya titularidad corresponda al Ministerio de Economía y Hacienda.

Servicio de reproducción digital y remisión por correo electrónico.

Paseo por la biblioteca virtual. Permite un paseo virtual por ella.

Fototeca virtual. Acceso a una colección de 1.300 fotografías de contenido histórico y artístico.

Sala de Fondo Histórico. Consulta de documentos existentes en la Biblioteca Central y en el Archivo General del Departamento, seleccionados por su interés como joyas documentales y bibliográficas.

# Archivo General

## Acceso libre y gratuito

Información archivística sobre fondos documentales conservados en los archivos del Departamento y en otros archivos de titularidad estatal.

## Acceso restringido

Petición de certificaciones y copias auténticas de documentos y expedientes custodiados en el Archivo General para incorporar a procedimientos administrativos o judiciales.

Petición de copias legalizadas o de certificaciones sobre la constancia de datos en el Archivo General.

Prevía petición del interesado. Las copias pueden servirse:

- En papel.
- En soporte digital, en formato PDF/A, con firma electrónica.

## Especificaciones técnicas de uso

- ✓ Navegador Explorer 6.0 o superior.
- ✓ Acrobat Reader para visualizar ficheros en PDF.
- ✓ Certificado electrónico X509.3 de Clase 2, emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, para tramitar algunos servicios electrónicos por parte de personas físicas ([Archivo General](#)).
- ✓ Java Runtime Environment Versión 5.0 o superior para acceder a los libros digitalizados ([Biblioteca Central](#)).
- ✓ Quick time 5 ó superior, para acceder al paseo virtual y al fondo histórico virtual. ([Biblioteca Central](#)).
- ✓ Adobe Flash Player 9, para acceder a la fototeca virtual. ([Biblioteca Central](#)).

## Compromisos de CALIDAD

### Servicio de Información Administrativa

La información solicitada por correo electrónico se atenderá en un plazo máximo de **cinco días hábiles**.

La acreditación de firma electrónica a personas físicas se realizará de forma **inmediata**.

Ayuda en línea **instantánea** sobre la consulta y uso del Portal Web y la Sede electrónica.

### Biblioteca Central

Comunicar el cierre temporal de las aplicaciones con **24 horas de antelación**.

Información bibliográfica a través de correo electrónico en un plazo máximo de **cuarenta y ocho horas**.

Remisión de copias a través de correo electrónico en un plazo máximo de **veinticuatro horas**.

### Centro de Publicaciones

Venta de publicaciones oficiales a través de la librería virtual. Admite pago con tarjeta. Tiempo máximo en servir el pedido, **5 días hábiles**.

**Actualización diaria** de la Base de datos documental de la normativa relacionada con el Ministerio. Incluye, también, normativa comunitaria y autonómica.

Publicación en línea **los lunes de cada semana** del Boletín Oficial del Ministerio de Economía y Hacienda (BOMEH).

## Compromisos de CALIDAD

### Archivo General

Respuesta a las peticiones de información sobre el fondo documental en el **plazo máximo de 24 horas**.

Respuesta a las peticiones de búsqueda y localización de documentos concretos y/o orientación sobre recursos archivísticos complementarios conservados en otros archivos, realizadas por correo electrónico, en un **plazo máximo de 10 días hábiles**.

Obtención de copias legalizadas y certificaciones sobre documentos concretos y datos obrantes en el Archivo General:

- Documentos localizados en las dependencias del Archivo General, en el **plazo máximo de 10 días hábiles**.
- Documentos localizados en depósitos externos del Ministerio, en el **plazo máximo de 15 días hábiles**.

## Indicadores de seguimiento

### Servicio de Información Administrativa

Porcentaje de solicitudes de información solicitadas por correo electrónico atendidas en el plazo comprometido.

Porcentaje de acreditaciones de firma electrónica realizadas en el momento de su solicitud.

Porcentaje de ayudas en línea atendidas en el mismo momento de su petición.

### Biblioteca Central

Porcentaje de cierres temporales comunicados con 24 horas de antelación.

Porcentaje de solicitudes de información recibidas por correo electrónico atendidas en los tiempos comprometidos.

Porcentaje de copias solicitadas por correo electrónico atendidas en los tiempos comprometidos.

# nto de los compromisos

## Centro de Publicaciones

Porcentaje de pedidos de publicaciones servidos en el plazo comprometido.

Número de días en los que se han realizado las actualizaciones de la base de datos normativa.

Días de la semana en los que se ha publicado en línea el Boletín Oficial del Ministerio de Economía y Hacienda (BOMEH).

## Archivo General

Porcentaje de peticiones de información general atendidas en el plazo comprometido.

Porcentaje de peticiones de datos atendidas en el plazo comprometido.

Porcentajes de solicitudes de copias legalizadas y certificaciones atendidas en los plazos comprometidos, según lugar de custodia.

## Medidas de subsanación

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](mailto: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 lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

## 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**

C/ Alcalá, 5 – 5.ª planta

28071 Madrid

Correo electrónico: [secretaria.sgdp@meh.es](mailto:secretaria.sgdp@meh.es)



# Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones

<https://sedemeh.gov.es>

## TELÉFONOS:

**Información Administrativa:** 900 567 765. Atención telefónica durante 24 horas.

Buzón de voz dónde puede dejarse la consulta (funciona finalizado el horario de atención al público).  
Se responde a la consulta al día siguiente. Solo requiere dejar un teléfono de contacto.

**Centro de Publicaciones:** 91 583 76 11- 12 14 17

**Biblioteca Central:** 915 958 797

**Archivo General:** 915 958 805

## CORREO ELECTRÓNICO:

[Información.administrativa@meh.es](mailto:Información.administrativa@meh.es)

[ventas.publicaciones@meh.es](mailto:ventas.publicaciones@meh.es)

[biblioteca.central@meh.es](mailto:biblioteca.central@meh.es)

[archivo.general@meh.es](mailto:archivo.general@meh.es)

**PORTAL:** [www.meh.es](http://www.meh.es)



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA  
SEGUNDA DEL GOBIERNO

MINISTERIO  
DE ECONOMÍA  
Y HACIENDA