

CARTA DE SERVICIOS 2019-2022

BIBLIOTECA CENTRAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA

SUBSECRETARÍA
SECRETARÍA
GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN,
DOCUMENTACIÓN Y
PUBLICACIONES



hacienda.gob.es

La **Biblioteca Central** está especializada en Hacienda Pública, Economía, Derecho e Historia Económica.

- ▶ **Fondo bibliográfico:** 55.624 monografías y 2.863 títulos de revistas.
- ▶ **Fondo antiguo:** 233 manuscritos y más de 4.000 obras editadas con anterioridad a 1901.

Normativa reguladora

- ▶ Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.
- ▶ Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, el Libro y de las Bibliotecas.
- ▶ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 02-10-2015). Artículo 13.
- ▶ 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).

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- ▶ Lectura y consulta en Sala.
- ▶ Información relacionada con el fondo bibliográfico.
- ▶ Reproducción de documentos para estudio, investigación y fines editoriales, conforme a la normativa vigente sobre propiedad intelectual.
- ▶ Préstamo domiciliario de libros y revistas (exclusivo para el personal del Departamento).
- ▶ Préstamo interbibliotecario.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ▶ Respuesta a la consulta de información bibliográfica presencial y telefónica, en un plazo medio de **10 minutos**. En el caso de tener que utilizar diversas fuentes de información bibliográfica el plazo máximo de atención será de **30 minutos**.
- ▶ Tramitación de las peticiones de adquisición de nuevas publicaciones (desideratas) en un plazo **máximo de 24 horas**.
- ▶ En Sala, acceso a los recursos electrónicos de la Biblioteca en el **momento de su solicitud**.
- ▶ Respuesta a las consultas de información bibliográfica recibidas por correo electrónico, fax o correo postal en un plazo **máximo de 48 horas**.
- ▶ Respuesta a las solicitudes de copias en un plazo **máximo de 72 horas**, enviando la documentación, prioritariamente, por correo electrónico, o en su defecto, por fax o correo postal.
- ▶ Tramitar las solicitudes de documentos disponibles en un plazo **máximo de 48 horas**.
- ▶ Tramitación de solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo **máximo de 48 horas**.
- ▶ Comunicar las incidencias técnicas en la accesibilidad a los recursos y servicios prestados a través de la página web de la Biblioteca en un plazo **máximo de 24 horas**, antes de que se produzcan.
- ▶ Difundir los cambios y novedades en la prestación de servicios a través de la página web en un plazo **máximo de 72 horas**, desde que se producen esos cambios y novedades.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

- ▶ Porcentaje de consultas atendidas en sala y por teléfono en el tiempo establecido.
- ▶ Porcentaje de desideratas tramitadas en el plazo comprometido.
- ▶ Porcentaje de consultas en Sala de los recursos electrónicos de la Biblioteca de acceso inmediato.
- ▶ Porcentaje de consultas de información bibliográfica enviadas en el plazo comprometido.
- ▶ Porcentaje de solicitudes de copias enviadas en el plazo comprometido.
- ▶ Porcentaje de solicitudes de documentos disponibles tramitadas en el plazo comprometido.
- ▶ Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en el plazo comprometido.
- ▶ Porcentaje de incidencias técnicas comunicadas a través de la página web en el plazo comprometido.
- ▶ Porcentaje de novedades en la prestación del servicio en el plazo comprometido.

Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación del servicio:

La Biblioteca 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.

Está ubicada en una planta baja, Cuenta con señalización exterior e interior y con amplitud y comodidad de espacios y carece, además, de barreras arquitectónicas.

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 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

C/ Alcalá, 5 - 3ª planta. 28071 Madrid.

Correo electrónico:

secretaria.sgt@hacienda.gob.es

Por carta o por correo electrónico, el titular comunicará al ciudadano las medidas adoptadas para subsanar la deficiencia, en caso de que 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 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:

- ▶ 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).
- ▶ A través de la sede electrónica (<https://sedeminhap.gob.es/>), sistema que requiere el uso de DNIe o firma electrónica acreditada mediante certificación reconocida por el Estado.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

En sus relaciones con este Servicio 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.
- ▶ Se le facilitará 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.
- ▶ No aportar documentos que obren en otras Administraciones Públicas, siempre 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.

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, tienen derecho a:

- ▶ Elegir el canal para relacionarse: Sede Electrónica Central del Ministerio, Portal del Ministerio, correo postal, correo electrónico, internet, teléfono.
- ▶ Igualdad en el acceso electrónico a los servicios.
- ▶ Utilizar para cualquier trámite electrónico el Documento Nacional de Identidad electrónico, y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las Administraciones Públicas.

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

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios de la Biblioteca Central pueden 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 de la Administración General del Estado (BOE 03-09-2005).
- ▶ La cumplimentación de las encuestas de satisfacción elaboradas por la Biblioteca Central.

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. Biblioteca Central.

Biblioteca Central

Dirección postal:

C/ Alcalá, 9 - Planta baja – 28071 Madrid

Teléfono:

91 595 87 97

Fax:

91 595 83 71

Direcciones electrónicas:

Correo electrónico: biblioteca.central@hacienda.gov.es

Web: www.hacienda.gov.es

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

Medios de acceso y transporte:

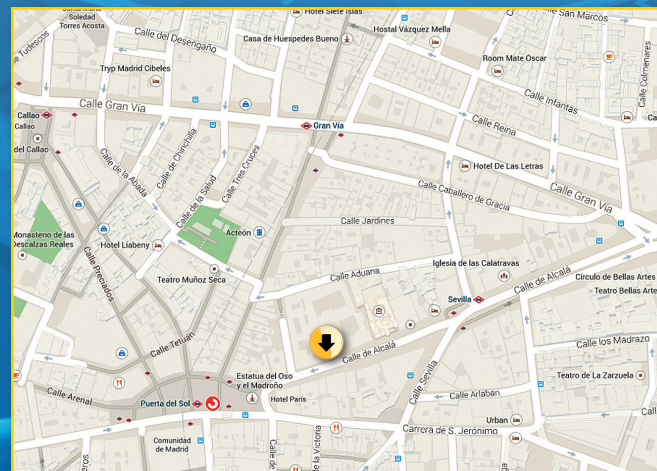
Metro: Sol, líneas 1, 2 y 3 - RENFE: Líneas C3 y C4

Autobuses: 3, 5, 15, 20, 50, 51, 52, 53, 150

Horarios:

Lunes a viernes: de 9:00 a 14:30 horas

Plano de situación:



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA