

CONTACTO

INSTITUTO DE ESTUDIOS FISCALES

Avda. Cardenal Herrera Oria, 378

28035 – MADRID

www.ief.es

<https://bit.ly/2NmB1af>

Tel.: 91-339.88.00

informacion.ief@ief.hacienda.gob.es

[Link a la carta de servicios](#)

Unidad Responsable de la Carta de Servicios:

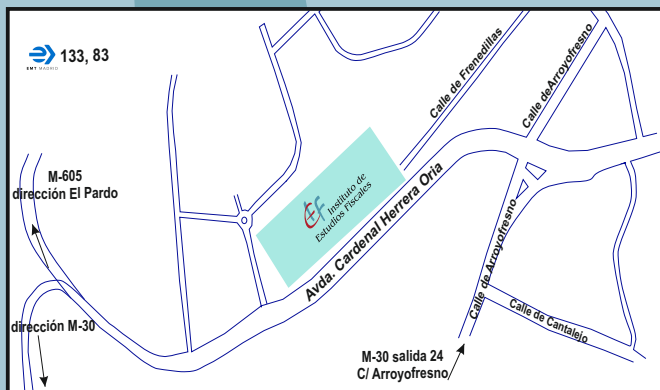
informacion.ief@ief.hacienda.gob.es

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios que consideren que no se ha cumplido alguno de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios podrán dirigirse, mediante escrito de reclamación a la unidad responsable de la misma.

Analizada la reclamación, en un plazo máximo de 15 días, se informará por el Director General del IEF al usuario sobre si se ha cumplido o no el compromiso, así como sobre las medidas adoptadas para corregir la deficiencia advertida.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios en ningún caso dará lugar por sí mismos a responsabilidad patrimonial de la Administración.



CARTA DE SERVICIOS

2019-2022



NOS PRESENTAMOS

El Instituto de Estudios Fiscales (en adelante IEF), organismo autónomo adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda del Ministerio de Hacienda, es el *referente en materia de formación e investigación de la Hacienda Pública Española*.

El cumplimiento de esta misión contribuye a la eficiencia del sistema fiscal y a lograr un modelo óptimo y eficaz de formación y selección del personal del Ministerio de Hacienda.

Esta CARTA DE SERVICIOS nace de la necesidad de renovación, adaptación a nuevas formas de gestión y mejora de la calidad de la formación e investigación con el objetivo de facilitar de una manera clara y en un solo documento, los servicios que se pueden demandar de este Organismo así como los compromisos asumidos por el IEF en el desempeño de sus funciones.

Supone igualmente reafirmar el compromiso asumido en el Plan Estratégico 2018-2020 de perfeccionar nuestra labor y adaptarnos a un entorno tan cambiante en recursos, tecnología y demandas como el actual y de esta manera seguir siendo un Organismo vanguardista, proactivo, transparente, igualitario y sobre todo, comprometido y útil para la Administración y los ciudadanos.

SERVICIOS

Formación: La misión de la Dirección de la Escuela de Hacienda Pública es impartir Formación tanto a nivel nacional como internacional. En el ámbito nacional, imparte la formación a los nuevos funcionarios que se incorporan a la Administración y la formación continua de los funcionarios en activo. El objetivo es la actualización de conocimiento en el área de la Hacienda Pública.

Investigación: En su papel de promoción de la investigación en las materias relacionadas con las finanzas públicas recopila, actualiza y difunde bases de datos estadísticas con fines de investigación. Una labor esencial del Instituto es la realización de seminarios que dan a conocer las novedades fiscales que se producen en nuestro país. Junto a ello ofrecemos también seminarios de reflexión y debate sobre temas relevantes de los que surgen soluciones para los problemas a los que se enfrentan tanto los ciudadanos como la Administración.

Becas y Premios: Becas de formación para personal investigador y Premios de Tesis Doctorales.

Colaboración Institucional e Internacional

Biblioteca

Web, Subsede y Redes Sociales



COMPROMISOS

INDICADORES

Formación

1. Antes del 28 de febrero de cada año, la Escuela de la Hacienda Pública (EHP) publicará en la página Web del IEF el número de cursos realizados en el año anterior en cada uno de sus planes y programas, el de alumnos asistentes y el de horas lectivas.
2. Anualmente se actualizarán los planes y programas formativos para adaptarlos a las necesidades y demandas de los usuarios y a los resultados de las sugerencias recogidas en las evaluaciones de cada actividad formativa, dándose cuenta de lo realizado antes del 31 de enero del año siguiente.
3. Las convocatorias abiertas a todos los funcionarios de las distintas actividades formativas impartidas por la EHP se publicarán en la página Web del IEF con al menos un mes de antelación a la fecha de inicio de las mismas.
4. Todos los cursos deberán estar calificados por sus participantes con un valor de 7 o más sobre 10 en cuanto a la adecuación del material didáctico de apoyo según los cuestionarios de evaluación.
5. Todos los cursos dispondrán de material didáctico de apoyo, actualizado anualmente y disponible siempre una semana antes de la celebración de las sesiones correspondientes.
6. Al finalizar cada curso de Oferta Voluntaria, la EHP realizará una encuesta de evaluación de contenidos y formadores a los alumnos.
7. El IEF se compromete a satisfacer las necesidades de alumnos y profesores en sus aulas, medios o material de apoyo.
8. Los certificados de asistencia a las actividades docentes se enviarán o entregarán en el plazo máximo de un mes desde la finalización de las mismas.
9. Los diplomas de aprovechamiento de la formación, cuando procedan, serán entregados en un plazo máximo de un mes.
10. La EHP potenciará, respecto al año anterior, los cursos de oferta voluntaria de alta especialización y multidisciplinares, cursos de postgrado y actividades formativas virtuales consolidando la metodología interactiva y mixta (blended learning).
11. La EHP potenciará, respecto del año anterior, la asistencia de alumnos a los cursos de oferta voluntaria de alta especialización y multidisciplinares, cursos de postgrado y actividades formativas virtuales consolidando la metodología interactiva y mixta (blended learning).

Investigación

1. Se realizarán y publicarán en un plazo de 30 días desde su firma los acuerdos correspondientes con los principales centros nacionales e internacionales de investigación en Economía Pública y Derecho Financiero con el objetivo de potenciar la colaboración con los mismos.
2. El IEF notificará en menos de 15 días desde la fecha de la reunión del comité de evaluación a los solicitantes de proyectos de investigación su concesión o denegación.
3. Los proyectos de investigación finalizados serán publicados en las colecciones del IEF en función de la valoración que hayan obtenido por parte del comité de evaluación.
4. En el ámbito de los cursos de economía pública ofertados por el IEF, se incorporarán al menos dos cursos nuevos, respecto del semestre anterior.
5. Los cursos con una valoración inferior a 6 sobre 10 serán objeto de revisión en la próxima convocatoria.

Publicaciones

1. Se mejorará la política de distribución y difusión de publicaciones con la utilización de nuevas tecnologías logrando que, al menos, el 50% de las publicaciones (libros, documentos de trabajo, etc...) tengan versión electrónica
2. Se adecuará la salida de los números de las revistas a un calendario trimestral prefijado, como Crónica Tributaria o Presupuesto y Gasto Público, logrando publicar un número en cada trimestre del año.

Cooperación institucional

1. En las acciones formativas dirigidas a funcionarios latinoamericanos el IEF se compromete a alcanzar un nivel satisfacción superior a 7 sobre 10 por parte de los asistentes.
2. Publicar, en el plazo máximo de 15 días desde su finalización, la participación en encuestas científicas.
3. Publicar, en el plazo máximo de 15 días desde su finalización, la participación en programas de asistencia técnica.

Biblioteca:

1. Se atenderá en menos de 15 minutos cualquier petición de documento que se haga de forma presencial.
2. Se responderá en un plazo máximo de 48 horas cualquier petición de documentos que se haga a través de correo electrónico.

Formación

1. Porcentaje de los cursos publicados en la página Web del IEF de los realizados el año anterior en cada uno de sus planes y programas, del número de solicitudes presentadas, del número de alumnos asistentes y del número de horas lectivas antes del 28 de febrero.
2. Porcentaje de planes de formación actualizados publicados antes del 31 de enero.
3. Porcentaje acciones formativas que se publicaron, al menos, con un mes de antelación respecto a su realización.
4. Porcentaje de cursos calificados por sus participantes con un valor de 7 o más sobre 10 en cuanto a la adecuación del material didáctico de apoyo según los cuestionarios de evaluación.
5. Porcentaje de cursos en los que el material didáctico se encuentra disponible al menos una semana antes del inicio del curso.
6. Porcentaje de cursos de oferta voluntaria en el que los participantes han valorado con 7 o más sobre 10 el contenido del curso y la idoneidad de los formadores. El indicador diferencia entre alumnos y profesores.
7. Porcentaje de satisfacción de los servicios del IEF en el que alumnos y profesores valoran con más de 7 sobre 10 las aulas, medios y material de apoyo.
8. Porcentaje de certificados de asistencia expedidos en el plazo de un mes después de la finalización de las acciones formativas.
9. Porcentaje de diplomas de aprovechamiento expedidos en el plazo máximo de un mes.
10. Porcentaje de incremento en el número de cursos de oferta voluntaria de Alta especialización y multidisciplinares, cursos de postgrado y actividades formativas virtuales y mixtas respecto al año anterior.
11. Porcentaje de incremento en el número de alumnos de oferta voluntaria de Alta especialización y multidisciplinares, cursos de postgrado y actividades formativas virtuales y mixtas respecto a los del año anterior.

Investigación

1. Porcentaje de cumplimiento de la publicación de acuerdos de colaboración en el plazo de 30 días desde su firma.
2. Porcentaje de proyectos de investigación en el que los solicitantes han recibido la respuesta en el plazo de 15 días desde su concesión (o no) por el comité de Evaluación.
3. Porcentaje de proyectos de investigación publicados en las colecciones del IEF.
4. Cumplimiento o no del incremento en dos cursos nuevos por semestre en los cursos de economía pública ofertados por el IEF.
5. Cumplimiento o no del porcentaje de revisión del 100 por cien de los cursos con una valoración inferior a 6 sobre 10 en la siguiente convocatoria.

Publicaciones

1. Porcentaje de publicaciones realizadas con nuevas tecnologías respecto al total de publicaciones.
2. Porcentaje de números de revista publicados en su correspondiente trimestre, diferenciando por publicación.

Cooperación Institucional

1. Porcentaje de acciones formativas dirigidas a funcionarios latinoamericanos en el que sus participantes valoran con 7 o más sobre 10 el nivel de satisfacción de dicha acción.
2. Porcentaje de publicación en el plazo de 15 días hábiles de las encuestas científicas.
3. Porcentaje de asistencias técnicas publicadas en el plazo de 15 días hábiles desde su finalización.

Biblioteca

1. Porcentaje de consultas atendidas antes de 15 minutos cuando se hagan de manera presencial.
2. Porcentaje de consultas atendidas antes de 48 horas de las peticiones realizadas a través de correo electrónico.