

CARTA DE SERVICIOS

TESORO PÚBLICO 2026 - 2029



UNIDAD RESPONSABLE

Paseo del Prado, 6. 28014 Madrid
cartadeserviciostesoro@economia.gob.es

DIRECCIONES



<https://www.tesoro.es>



<https://www.tesoropublico.gob.es>

ATENCION AL CIUDADANO

Atención al inversor en Deuda Pública:

- 060 de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 h.
- consdeuda@economia.gob.es

Caja General de Depósitos:

Buzón gral.: conscgp@economia.gob.es

Constitución de Garantías en efectivo:

- constitucion-efectivo@economia.gob.es
- 91 209 97 91, 91 209 97 92, 91 209 98 29

Constitución de otras garantías:

- constitucion-otrasgarantias@economia.gob.es
- 91 209 97 99, 91 209 98 00, 91 209 98 21

Cancelaciones de efectivo:

- cancelaciones-efectivo@economia.gob.es
- 91 209 98 19, 91 209 98 23

Cancelaciones de otras garantías:

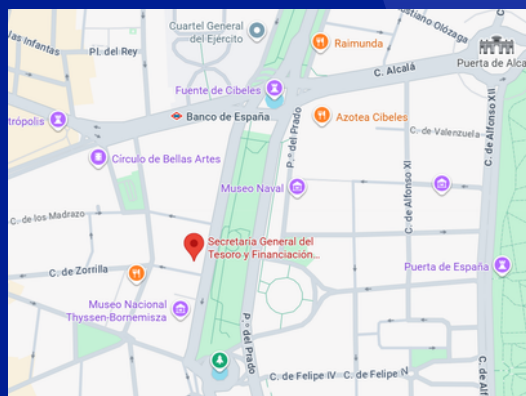
- cancelaciones-otrasgarantias@economia.gob.es
- 91 209 98 13, 91 209 98 15

LOCALIZACION Y ACCESOS

Horario de lunes a viernes de 9 a 14 horas

Metro: Línea 2 Banco de España

Autobús: 1, 2, 202, 3, 5, 9, 10, 14, 15, 19, 20, 27, 28, 34, 37, 45, 46, 50, 51, 52, 53, 74, 146, 150



El Tesoro Público tiene como principales objetivos la gestión de la deuda pública, la regulación del sector financiero y las relaciones financieras internacionales.

El órgano principal es la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional, adscrito a la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.

Esta Carta de servicios se adopta para difundir, facilitar y mejorar la calidad de la prestación de los servicios del Tesoro Público a la ciudadanía.



PRINCIPALES SERVICIOS Y COMPROMISOS DE CALIDAD

- **Consultas relativas a los Valores del Tesoro Público.**
 - Se atenderán en menos de 2,5 minutos las llamadas recibidas en el teléfono de atención 060, sin pasar a cola de espera.
 - Se contestarán en menos de un día hábil desde su recepción las llamadas recogidas en el "Buzón" del número 060.
 - Las consultas electrónicas recibidas se responderán en plazo inferior a 48 horas desde su recepción.
 - Las peticiones de llamadas por parte de los ciudadanos, por otras vías de contacto, deberán ser atendidas en un plazo inferior a 90 minutos siempre que se reciba dentro del horario de atención.
- **Consultas sobre el estado de tramitación de procedimientos de elaboración de normativa.**
 - Respuesta en 1 mes desde la recepción de la consulta o en 3 meses para asuntos complejos. * que requieren contar con la opinión de otros organismos nacionales o internacionales.
- **Consultas del estado de los procedimientos de autorización de entidades financieras.**
 - Respuesta en 3 días hábiles desde la recepción de la consulta.
- **Consultas sobre la aplicación de la Ley 10/2010, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.**
 - Contestación a consultas de ciudadanos en un plazo inferior a 20 días hábiles desde la recepción de la misma.
- **Consultas del estado de los expedientes de movimientos de efectivo y otros expedientes sancionadores.**
 - Obtención de la información en el momento de la solicitud.
- **Publicación en la página web de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias de guías, estudios y catálogos dirigidos al sector privado.**
 - Publicación con carácter inmediato a su generación.
- **Comprobación de integridad de documentos (CSV).**
 - Resolución de incidencias en solicitudes de acreditación en el plazo máximo de 1 día hábil desde su recepción.
- **Registro de entrada y salida de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.**
 - Atención inmediata de todas las peticiones de registro telemático dentro del horario de atención del servicio.
- **Constitución y consulta de garantías y depósitos constituidos ante la Caja General de Depósitos.**
 - Constitución de garantías en avales, seguros de caución y deuda, en máx. 3 días hábiles desde presentación de documentación.
 - Validaciones de garantías o depósitos en efectivo en máximo 3 días hábiles desde que se presenta la documentación requerida.



- Validaciones de garantías o depósitos en efectivo sujetos a normativa internacional en un plazo máx. de 10 días hábiles desde que se presenta la documentación requerida.
- Disponibilidad total del servicio SECAD.
- **Consulta de Pagos del Tesoro.**
 - Disponibilidad total del servicio.
- **Designación telemática de cuentas corrientes.**
 - Disponibilidad total del servicio.
 - Tramitaciones en soporte papel en plazo en un plazo máximo 3 días hábiles desde la recepción de la documentación.

INDICADORES DE CALIDAD

- **Consultas relativas a los Valores del Tesoro Público.**
 - Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2,5 min. desde la recepción, y porcentaje de llamadas abandonadas. (100%)
 - Porcentaje de llamadas recogidas en el "Buzón" del número 060 contestadas en menos de un día hábil. (100%)
 - Porcentaje de consultas electrónicas atendidas en un plazo inferior a 48 horas desde su recepción. (100%).
 - Porcentaje de peticiones de llamadas recibidas dentro del horario de atención del servicio y atendidas en un plazo inferior a 90 minutos desde la recepción de dicha comunicación. (100%).
- **Consultas sobre el estado de tramitación de procedimientos de elaboración de normativa.**
 - Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 1 mes desde la recepción de la consulta y porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 3 meses para asuntos complejos*. (100%)
- **Consultas del estado de los procedimientos de autorización de entidades financieras.**
 - Porcentaje de respuestas realizadas un plazo inferior a 3 días hábiles desde la recepción de la consulta. (100%)
- **Consultas sobre la aplicación de la Ley 10/2010.**
 - Porcentaje de respuestas realizadas en un plazo inferior a 20 días hábiles desde la recepción de la consulta. (100%).
- **Consultas del estado de los expedientes sancionadores.**
 - Porcentaje de solicitudes que han obtenido acceso inmediato a la información solicitada (100%).
- **Publicación de información en la página web de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.**
 - 100% de información publicada con carácter inmediato.
 - Actualización periódica del 100% de los documentos en los plazos establecidos en las diferentes normas sectoriales.
- **Comprobación de integridad de documentos (CSV).**
 - Porcentaje de incidencias en solicitudes de acreditación CSV resueltas en menos de 1 día hábil desde su recepción (100%)
- **Registro de entrada y salida.**
 - Porcentaje de respuestas realizadas de manera inmediata a peticiones de registro dentro del horario de atención (100%).

- **Constitución y consulta de garantías y depósitos constituidos ante la Caja General de Depósitos.**
 - Porcentaje de constitución de garantías en avales, seguros de caución y deuda en el plazo máx. 3 días hábiles desde que se presenta la documentación requerida. (100%)
 - Porcentaje de validaciones de garantías o depósitos en efectivo en el plazo máximo de tres días hábiles desde que se presenta la documentación requerida. (100%)
 - Porcentaje de validaciones de garantías o depósitos en efectivo sujetos a normativa internacional en plazo máximo de 10 días hábiles desde que se presenta la documentación. (100%)
 - Porcentaje de disponibilidad del servicio SECAD. (100%)
- **Consulta de Pagos del Tesoro.**
 - Porcentaje de disponibilidad del servicio. (100%)
- **Designación telemática de cuentas corrientes.**
 - Porcentaje de disponibilidad del servicio. (100%)
 - Porcentaje de trámites en soporte papel realizados en máximo 3 días hábiles desde la recepción de la documentación. (100%)

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Si se considera que no se han cumplido los compromisos declarados en esta Carta podrá formular una reclamación dirigiéndola a la Unidad responsable de la Carta.

El titular de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional informará por escrito al interesado de las razones del incumplimiento y en su caso, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia advertida.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Por correo postal, para lo cual se dirigirán a:
Atención al Ciudadano
Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional
Paseo del Prado 6. 28014 Madrid
- A través de la Sede Electrónica <https://www.tesoropublico.gob.es>
Se informará al interesado en el plazo máximo de 20 días hábiles.

FÓRMULAS DE COLABORACION DE LOS CIUDADANOS

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias.
- Mediante los trámites de consulta y audiencia públicas en los proyectos normativos en materias relacionadas con las competencias que el Tesoro Público tiene asignadas.
- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.