

CARTA DE SERVICIOS

TESORO PÚBLICO

2026 · 2029



INDICE

1.	PRESENTACIÓN	6
2.	DATOS IDENTIFICATIVOS.....	7
3.	PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN	8
3.1.	Compra y Venta de Valores del Tesoro Público.....	8
3.2.	Consultas relativas a los Valores del Tesoro Público.	8
3.3.	Consultas sobre el estado de tramitación de procedimientos de elaboración normativa.	8
3.4.	Consulta del estado de los procedimientos de autorización de entidades financieras.....	9
3.5.	Consultas sobre la aplicación de la Ley 10/2010.	9
3.6.	Consulta del estado de los expedientes sancionadores por incumplimiento de la Ley 10/2010.	9
3.7.	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.	10
3.8.	Comprobación de integridad de documentos (CSV).	10
3.9.	Registro de entrada y salida de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.....	11
3.10.	Constitución y consulta de garantías y depósitos constituidos ante la Caja General de Depósitos.	11
3.11.	Consulta de Pagos del Tesoro.....	12

3.12.	Designación telemática de cuentas corrientes.	12
4.	DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	13
5.	COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD	15
5.1.	Compra y Venta de Valores del Tesoro Público.....	15
	Compromisos:.....	15
	Indicadores:	15
5.2.	Consulta sobre el estado de tramitación de procedimientos de elaboración normativa.	16
	Compromiso:	16
	Indicador:	16
5.3.	Consulta del estado de los procedimientos de autorización de entidades financieras.....	16
	Compromiso:	16
	Indicador:	16
5.4.	Consultas sobre la aplicación de la Ley 10/2010.	17
	Compromiso:	17
	Indicador:	17
5.5.	Consulta del estado de los expedientes administrativos sancionadores.	17
	Compromiso:	17
	Indicador:	17
5.6.	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.	17
	Compromisos:.....	17

Indicadores:	18
5.7. Comprobación de integridad de documentos (CSV).	18
Compromiso:	18
Indicador:	18
5.8. Registro de entrada y salida de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.....	18
Compromiso:	18
Indicador:	18
5.9. Constitución y consulta de garantías y depósitos constituidos ante la Caja General de Depósitos.	19
Compromisos:	19
Indicadores:	19
5.10. Consulta de Pagos del Tesoro.....	20
Compromiso:	20
Indicador:	20
5.11. Designación telemática de cuentas corrientes.	20
Compromisos:	20
Indicadores:	20
6. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	20
7. MEDIDAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	21
8. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.....	22

9.	FÓRMULAS DE COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS	23
10.	NORMATIVA DE INTERÉS.....	24
11.	QUEJAS Y SUGERENCIAS	25
12.	VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	25
13.	UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	26
14.	INFORMACIÓN DE CONTACTO	26
	Oficinas físicas del Tesoro Público	26
	Atención telefónica	27
	Consultas sobre procedimiento de elaboración de normas:	27
	Consultas sobre procedimientos de autorización de entidades financieras	28
	Atención telefónica y electrónica de la Caja General de Depósitos	28
15.	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	29

1. PRESENTACIÓN

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

- A nivel internacional, la representación de España en el Comité Económico y Financiero de la Unión Europea y participación en ECOFIN y Eurogrupo, la representación permanente, entre otros, en el FMI, el Banco Mundial y los bancos de desarrollo regionales, el Banco Europeo de Inversiones, el Mecanismo Europeo de Estabilidad, el Consejo de Estabilidad Financiera y el circuito de economía y finanzas del G20. Respecto a la financiación internacional, la participación en fondos bilaterales, multidonantes o los programas de conversión de deuda, así como la gestión de la posición acreedora del Estado español en materia de deuda externa, con la participación en negociaciones bilaterales y multilaterales, fundamentalmente a través del Club de París.
- A nivel nacional, las competencias incluyen la financiación del Estado y la regulación financiera. Por un lado, se desempeña la emisión y gestión de deuda pública, la gestión de la tesorería, los avales del Estado y la Caja General de Depósitos, y el control de movimiento de capitales. Por otro lado, las competencias en regulación financiera abarcan la elaboración normativa de la legislación de entidades bancarias y mercado de valores, así como la relación institucional con Banco de España, CNMV, FROB, FGD y Sareb. Además, el Tesoro Público realiza un seguimiento continuado de la estabilidad del sistema financiero y ejerce las labores de coordinación y secretaría de la autoridad macroprudencial española, AMCESFI.

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. De la Secretaría General depende la Dirección General del Tesoro y Política Financiera y la Dirección General de Financiación Internacional; un total de once unidades con nivel orgánico de subdirección general completan el organigrama, conforme a lo previsto en el Real Decreto 410/2024, de 23 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica 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.

2. DATOS IDENTIFICATIVOS

El órgano responsable de esta Carta es la **Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional**. De la Secretaría General dependen directamente la **Dirección General del Tesoro y Política Financiera**, la **Dirección General de Financiación Internacional**, así como las siguientes unidades con nivel orgánico de subdirección general:

Directamente dependientes de la Secretaría General:

- Subdirección General de Análisis Financiero.
- Subdirección General de Coordinación y Gestión.
- Gabinete Técnico.

Directamente dependientes de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera:

- Subdirección General de Legislación Financiera.
- Subdirección General de Finanzas Sostenibles y Digitales.
- Subdirección General de Inspección y Control de Movimientos de Capitales.
- Subdirección General de Gestión de la Tesorería del Estado.
- Subdirección General de Gestión de la Deuda Pública.

De la Dirección General de Financiación Internacional dependen directamente las siguientes subdirecciones generales:

- Subdirección General de Asuntos Económicos y Financieros de la Unión Europea.
- Subdirección General de Bancos Multilaterales de Desarrollo, FMI y G20.
- La Subdirección General de Gestión de la Deuda Externa y la Financiación Internacional.

3. PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

3.1. Compra y Venta de Valores del Tesoro Público.

Permite a los inversores realizar su petición (suscripción, compra, venta, traspaso, reinversión, anulación de operación) al Tesoro Público. El Tesoro Público las enviará al Banco de España para su tramitación.

Forma de prestación: electrónica / automatizada (sede electrónica).

Unidad responsable: Subdirección General de Gestión de la Deuda Pública.

3.2. Consultas relativas a los Valores del Tesoro Público.

Permite solucionar dudas y efectuar consultas sobre el funcionamiento y la normativa aplicable a las emisiones de Deuda del Estado.

Forma de prestación: telefónica (060) y electrónica / no automatizada (web, correo consdeuda@economia.gob.es y chat), mediante *call center*, se ha habilitado un nuevo canal a través de Whatsapp.

Unidad responsable: Subdirección General de Gestión de la Deuda Pública.

3.3. Consultas sobre el estado de tramitación de procedimientos de elaboración normativa.

Permite plantear consultas sobre los procedimientos de elaboración de normas en materia de entidades de crédito, servicios bancarios y de pago, mercados de valores e instrumentos financieros.

Forma de prestación: electrónica / no automatizada; correo electrónico:

SecretlegislacionMV@economia.gob.es
SecretlegislacionEC@economia.gob.es

Unidades responsables: Subdirección General de Legislación Financiera y Subdirección General de Finanzas Sostenibles y Digitales.

3.4. Consulta del estado de los procedimientos de autorización de entidades financieras.

Permite plantear consultas sobre el estado de tramitación de los procedimientos de autorización en materia de entidades de crédito, servicios bancarios y de pago.

Forma de prestación: electrónica / no automatizada (correo electrónico secretlegislacion@economia.gob.es)

Unidad responsable: Subdirección General de Legislación Financiera.

3.5. Consultas sobre la aplicación de la Ley 10/2010.

Permite plantear consultas en los ámbitos de la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo; de los movimientos de efectivo; de las transacciones económicas con el exterior; y del régimen de sanciones financieras internacionales.

Forma de prestación: electrónica no automatizada (web-correo electrónico).

Unidad responsable: Subdirección General de Inspección y Control de Movimientos de Capitales.

3.6. Consulta del estado de los expedientes sancionadores por incumplimiento de la Ley 10/2010.

Permite la consulta del estado de los expedientes administrativos sancionadores por infracciones de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Forma de prestación: correo electrónico; correo postal; telefónica; presencial (con cita).

Unidad responsable: Subdirección General de Inspección y Control de Movimientos de Capitales.

3.7. 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.

Permite acceder a la publicación de los siguientes documentos:

- Análisis Nacional de Riesgos.
- Memoria Anual de Estadísticas.
- Guías orientativas de diversa naturaleza.
- Catálogos sectoriales de riesgo.
- Comunicaciones sobre listas de jurisdicciones aprobadas por GAFI y por la UE.

Forma de prestación: electrónica en la página web de la Secretaría General del Tesoro y Financiación.

Unidad responsable: Subdirección General de Inspección y Control de Movimientos de Capitales.

3.8. Comprobación de integridad de documentos (CSV).

Permite la comprobación de la integridad de documentos mediante Código Seguro de Verificación de documentos electrónicos (CSV). El servicio se presta siempre que se trate de actuaciones administrativas automatizadas de la SGTFI que generen

documentos firmados electrónicamente. La comprobación será posible mientras dure el procedimiento correspondiente.

Forma de prestación: electrónica / automatizada (sede electrónica).

Unidad responsable: Subdirección General de Coordinación y Gestión.

3.9. Registro de entrada y salida de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.

Permite el registro electrónico y presencial de documentación administrativa. Registro administrativo auxiliar del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.

Forma de prestación: electrónica / automatizada (web/sede electrónica del punto de acceso general “administracion.gob.es”); presencial (con cita previa).

Unidad responsable: Subdirección General de Coordinación y Gestión.

3.10. Constitución y consulta de garantías y depósitos constituidos ante la Caja General de Depósitos.

SECAD (Servicio Electrónico de la Caja General de Depósitos) permite la consulta y constitución electrónica de garantías y depósitos ante la Caja. Entre los servicios que ofrece se encuentran:

- Constitución de garantías definitivas para Seguros de Caución o Avals.
- Constitución de depósitos y garantías definitivas/provisionales en efectivo.
- Consulta del estado de cualquier tipo de garantía/depósito.
- Descarga de justificantes electrónicos de constitución/cancelación de depósitos y garantías.

Forma de prestación: electrónica/automatizada (sede electrónica); presencial/registro (para entidades no obligadas a relacionarse por medios electrónico). Telefónica/correo electrónico para consultas.

Unidad responsable: Subdirección General de Gestión de la Tesorería del Estado.

3.11. Consulta de Pagos del Tesoro.

Servicio electrónico de información a los acreedores de la Administración General del Estado sobre la situación de los pagos realizados o pendientes de realizar, cuya propuesta haya sido tramitada completamente por el Ministerio correspondiente.

Forma de prestación: electrónica/automatizada (sede electrónica).

Unidad responsable: Subdirección General de Gestión de la Tesorería del Estado.

3.12. Designación telemática de cuentas corrientes.

Servicio electrónico de alta, baja o consulta de datos bancarios, de los acreedores del Tesoro que figuran registrados en el Fichero Central de Terceros.

Forma de prestación: electrónica/automatizada (sede electrónica); presencial /registro para entidades no obligadas a relacionarse por medios electrónicos.

Unidad responsable: Subdirección General de Gestión de la Tesorería del Estado.

4.DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en su relación con el Tesoro Público, tienen derecho a:

- Ser atendidos con el debido respeto, directa y personalmente por los cauces previstos en cada servicio.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante. Por ejemplo, a no presentar fotocopias de documentos de identidad, bastando una autorización para la consulta de dichos datos según Real Decreto 522/2006.
- A conocer el estado de la tramitación de sus procedimientos.
- A un adecuado tratamiento de sus datos personales según establece la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y su normativa de desarrollo.
- A formular quejas y sugerencias mediante el procedimiento reflejado en la presente Carta, que permitirá mediante la participación del usuario la mejora de los servicios prestados.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

En todo caso, conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las personas tendrán los siguientes derechos en sus relaciones con las Administraciones Públicas:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

5.COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

5.1. Compra y Venta de Valores del Tesoro Público.

Compromisos:

- Se atenderán en menos de dos minutos y medio desde la recepción de la comunicación las llamadas recibidas, sin pasar a cola de espera en el teléfono de atención 060.
- Se contestarán en un plazo inferior a un día hábil desde su recepción las llamadas recogidas en el sistema de respuesta de llamadas "Buzón" del número 060 que no hayan sido atendidas directamente por operador o que hayan sido recogidas fuera del horario de atención telefónica del servicio. (Excepción en Fines de Semana y Festivos se tomará como referencia el primer día hábil de servicio).
- Las consultas electrónicas recibidas que puedan ser atendidas por el Nivel 2 de Call Center, se responderán en plazo inferior a 48 horas desde su recepción. Si debido a la complejidad de estas, no fuera posible dar contestación por su parte, deben igualmente contestar en ese mismo plazo, que se ha trasladado la consulta a Nivel 3 o el departamento competente de resolverlo.
- Peticiones de llamadas, por parte de los ciudadanos, por otras vías de contacto, deberán ser atendidas en un plazo inferior a 90 minutos desde la recepción de dicha comunicación, entendiéndose que esta comunicación se reciba dentro del horario de atención del servicio de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas.

Indicadores:

- Porcentaje de llamadas atendidas en menos de dos minutos y medio desde la recepción de la comunicación, y porcentaje de llamadas abandonadas. Desglosadas según las franjas horarias de atención telefónica. (100%).
- Porcentaje de llamadas recibidas fuera del horario de atención de madrugada y nocturnas, así como porcentaje de llamadas recogidas en el sistema de respuesta de llamadas "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 por correo, buzón, etc. dentro del horario de atención del servicio y atendidas en un plazo inferior a 90 minutos desde la recepción de dicha comunicación. (100%).

5.2. Consulta sobre el estado de tramitación de procedimientos de elaboración normativa.

Compromiso:

- Respuesta en el plazo de 1 mes desde la recepción de la consulta o en el plazo de 3 meses para asuntos complejos*.

Indicador:

- 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%)

*Aquellas cuestiones que requieren para su contestación contar con la opinión de otros organismos nacionales o internacionales.

5.3. Consulta del estado de los procedimientos de autorización de entidades financieras.

Compromiso:

- Respuesta en un plazo inferior a 3 días hábiles desde la recepción de la consulta.

Indicador:

- Porcentaje de respuestas realizadas un plazo inferior a 3 días hábiles desde la recepción de la consulta. (100%)

5.4. Consultas sobre la aplicación de la Ley 10/2010.

Compromiso:

- Contestación a consultas de ciudadanos en un plazo inferior a 20 días hábiles desde la recepción de la misma.

Indicador:

- Porcentaje de respuestas realizadas en un plazo inferior a 20 días hábiles desde la recepción de la consulta. (100%)

5.5. Consulta del estado de los expedientes administrativos sancionadores.

Compromiso:

- Obtención de la información en el momento de la solicitud.

Indicador:

- Porcentaje de solicitudes que han obtenido un acceso inmediato a la información solicitada (100%).

5.6. 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.

Compromisos:

- Publicación de la información y documentación indicada con carácter inmediato a su generación.

Indicadores:

- Porcentaje de información publicada con carácter inmediato a su generación (100%).
- Actualización periódica del 100% de los documentos en los plazos establecidos en las diferentes normas sectoriales.

5.7. Comprobación de integridad de documentos (CSV).

Compromiso:

- Resolución de incidencias en solicitudes de acreditación en el plazo máximo de 1 día hábil desde su recepción.

Indicador:

- Porcentaje de incidencias en solicitudes de acreditación CSV resueltas en menos de 1 día hábil desde su recepción (100%)

5.8. Registro de entrada y salida de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.

Compromiso:

- Atención inmediata de todas las peticiones de registro telemático dentro del horario de atención del servicio.

Indicador:

- Porcentaje de respuestas realizadas de manera inmediata a peticiones de registro dentro del horario de atención del servicio (100%).

5.9. Constitución y consulta de garantías y depósitos constituidos ante la Caja General de Depósitos.

Compromisos:

- Constitución de garantías en avales, seguros de caución y deuda, en el plazo máximo de tres días hábiles desde que se presenta la documentación requerida.
- Validaciones de garantías o depósitos en efectivo en el plazo máximo de tres días hábiles desde que se presenta la documentación requerida.
- Validaciones de garantías o depósitos en efectivo sujetos a la normativa internacional en el plazo máximo de 10 días hábiles desde que se presenta la documentación requerida.
- Disponibilidad total del servicio SECAD.

Indicadores:

- **Porcentaje** de constitución de garantías en avales, seguros de caución y deuda 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 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 la normativa internacional en el plazo máximo de 10 días hábiles desde que se presenta la documentación requerida. (100%)
- Porcentaje de disponibilidad del servicio SECAD. (100%)

5.10. Consulta de Pagos del Tesoro.

Compromiso:

- Disponibilidad total del servicio.

Indicador:

- Porcentaje de disponibilidad del servicio. (100%)

5.11. Designación telemática de cuentas corrientes.

Compromisos:

- Disponibilidad total del servicio.
- Tramitaciones en soporte papel en plazo en un plazo máximo 3 días hábiles desde la recepción de la documentación en el servicio.

Indicadores:

- Porcentaje de disponibilidad del servicio. (100%)
- Porcentaje de trámites en soporte papel realizados en un plazo máximo 3 días hábiles desde la recepción de la documentación en el servicio. (100%)

6. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

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.

7. MEDIDAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- a) Para una mejora y un uso optimizado del **consumo energético** se aplica el Plan de ahorro y eficiencia energética en los edificios de la Administración General del Estado.
- b) Así mismo en relación con la **gestión medio ambiental** se sigue el Plan de Contratación Pública Verde: Orden PCI/86/2019, de 31 de enero, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 7 de diciembre de 2018, por el que se aprueba el Plan de Contratación Pública Ecológica de la Administración General del Estado, sus organismos autónomos y las entidades gestoras de la Seguridad Social (2018-2025).
- c) En relación con la **prevención de riesgos laborales** se cumple con la legislación vigente y en especial la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
 - Se ha recibido la evaluación favorable sobre prevención de riesgos laborales.
 - Existe una planificación de actividades preventivas orientadas a evitar riesgos laborales y de salud, y a realizar periódicamente mantenimientos sobre los edificios.
 - Se cuenta con paneles, planos de situación e información sobre los procedimientos y vías de evacuación en caso de caso de emergencia.

- Se encuentran actualizadas las revisiones relativas los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medidas de extinción de incendios.
- El personal de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional tiene acceso a cursos formativos sobre los sistemas de prevención y vigilancia de la salud.
- Además, se realiza anualmente un simulacro para comprobar y evaluar los sistemas de emergencias de los que se dispone. Cada uno de los edificios dispone de personal formado como Equipo de Primera Intervención (EPI) para incidencias o emergencias.

8. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

- a) Todas las actuaciones del Tesoro Público garantizan la **igualdad de género y la atención a la diversidad, y se llevan a cabo en** estricto cumplimiento del artículo 14 de la Constitución Española y demás normativa aplicable.

Para alcanzar este objetivo analiza y corrige las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres y a la diversidad.

Todos los escritos emitidos por el Tesoro Público estarán redactados en un lenguaje claro, comprensible y no sexista.

- b) Se asegura la **accesibilidad** tanto en los servicios presenciales como por vía electrónica. Para ello se cumple la normativa relativa a la accesibilidad en los edificios y en la Atención al Ciudadano. En concreto la dispuesta en:

- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.
- El Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Y se cumple con las medidas de accesibilidad en los servicios y procedimientos electrónicos recogidos en el Portal del Tesoro Público y en la Sede Electrónica.

En concreto, se cumple los criterios de accesibilidad definidos en la Norma UNE 139803:2004 prioridad 1 y 2 como establece Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social. Cumpliendo con el nivel AA de las directrices para la Accesibilidad de los Contenidos Web 1.0 de la Iniciativa para la Accesibilidad Web del W3C.

9. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Los/as ciudadanos/as pueden colaborar en la mejora de los servicios prestados por la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de **quejas y sugerencias** conforme a lo previsto en esta Carta.

- Mediante los trámites de **consulta y audiencia públicas** en los proyectos normativos en materias relacionadas con las competencias que el Tesoro Público tiene asignadas. Dichos trámites vienen recogidos en el artículo 26, apartados 2 y 6, de la ley 50/1997, 27 de noviembre, del Gobierno.

En cuanto a la consulta pública, esta se sustanciará a través del portal web del departamento competente, con carácter previo a la elaboración del texto de los proyectos normativos. En la consulta se recabará opinión de los sujetos potencialmente afectados por la futura norma y de las organizaciones más representativas acerca de:

- a) Los problemas que se pretenden solucionar con la nueva norma.
- b) La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- c) Los objetivos de la norma.
- d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

En cuanto al trámite de audiencia pública, elaborado el texto de una disposición que afecte a los derechos e intereses legítimos de las personas, se publicará en el portal web y se les dará audiencia, durante un plazo mínimo de quince días hábiles, con el objeto de dar audiencia a los ciudadanos afectados y obtener cuantas aportaciones adicionales puedan hacerse por otras personas o entidades. Asimismo, podrá recabarse directamente la opinión de las organizaciones o asociaciones reconocidas por ley que agrupen o representen a las personas cuyos derechos o intereses legítimos se vieren afectados por la norma y cuyos fines guarden relación directa con su objeto.

- Mediante la expresión de sus opiniones en las **encuestas** que periódicamente se realicen.

10. NORMATIVA DE INTERÉS

En la web www.tesoro.es puede encontrarse toda la normativa reguladora de cada uno de los servicios incluidos en esta Carta, así como del conjunto de materias cuya competencia

tiene atribuida el Tesoro Público. Dada la abundante normativa en materia financiera se recoge en dicha página web debidamente actualizada.

En cuanto a los órganos directivos y funciones de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional, se encuentran recogidos en el Real Decreto 410/2024, de 23 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.

11. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los/as ciudadanos/as podrán formular sus quejas o exponer las sugerencias que estimen convenientes para la mejora de los servicios recibidos a través de los siguientes medios:

- 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> en cuyo caso irán firmadas electrónicamente.

De acuerdo a lo dispuesto en el RD 951/2005 de 29 de julio, se informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo máximo de 20 días hábiles.

12. VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Vigencia 2026-2029

13. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Subdirección General de Coordinación y Gestión

Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional

Paseo del Prado, 6, 28014 Madrid

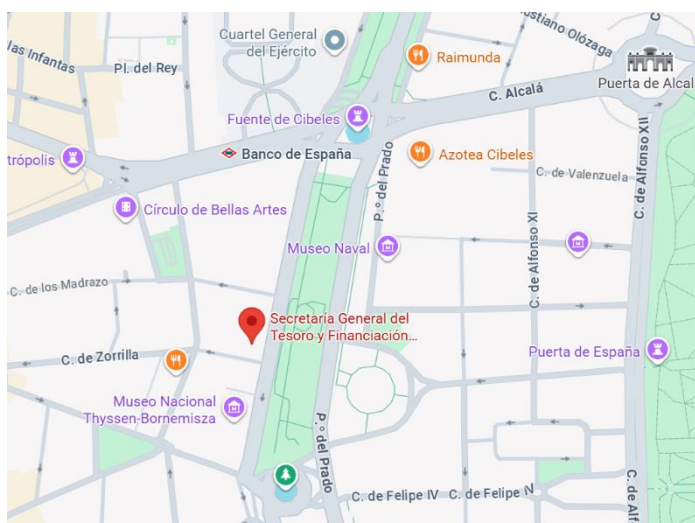
cartadeserviciostesoro@economia.gob.es

14. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Oficinas físicas del Tesoro Público

Nuestras oficinas se encuentran ubicadas en:

- **Atención al Ciudadano y Registro**
Paseo del Prado, 6. 28014 Madrid
- **Caja General de Depósitos**
Central: Paseo del Prado, 6. 28014 Madrid.
Sucursales en las Delegaciones de Economía y Hacienda.



El horario es de lunes a viernes de 9 a 14 horas (este horario se refiere exclusivamente a la Central de Madrid). Los días 24 y 31 de diciembre las oficinas permanecen cerradas. Para conocer los demás días en los que las oficinas permanecerán cerradas, consulte el calendario de días inhábiles.

Existen numerosos transportes disponibles para acceder a nuestras oficinas al estar ubicadas en el centro de Madrid.

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.

Atención telefónica

- **Atención al inversor (solo para inversores en Deuda Pública):**

Puede contactar con nosotros en el teléfono **060** de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas o por correo electrónico: consdeuda@economia.gob.es

- **Atención por vía electrónica**

Página web: <https://www.tesoro.es>

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

Consultas sobre procedimiento de elaboración de normas:

- Entidades de crédito, servicios bancarios y de pago:
SecretlegislacionMV@economia.gob.es

- Mercado de valores e instrumentos financieros:
SecretlegislacionEC@economia.gob.es

Consultas sobre procedimientos de autorización de entidades financieras

SecretlegislacionEC@economia.gob.es

Atención telefónica y electrónica de la Caja General de Depósitos

Los teléfonos y correos electrónicos de atención al público, tanto para cita previa (para aquellas entidades no obligadas a relacionarse por medios electrónicos), como para resolución de consultas, son:

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

CANCELACIÓN EFECTIVO:

cancelaciones-efectivo@economia.gob.es

91 209 98 19

91 209 98 23

CANCELACIÓN OTRAS GARANTÍAS:

cancelaciones-otrasgarantias@economia.gob.es

91 209 98 13

91 209 98 15

Con carácter general el buzón de contacto de la Caja es: conscgp@economia.gob.es

15. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Difusión externa a través de la web del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.

<https://portal.mineco.gob.es>

- Difusión externa a través de la web Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.

<https://www.tesoro.es>

- Difusión externa a través de la sede electrónica de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.

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

- Difusión interna a través de la intranet del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.