

## Carta de Servicios del Tesoro Público

La Dirección General del Tesoro y Política Financiera asegura el acceso de los ciudadanos a sus servicios de forma presencial, telefónica y electrónica, dejando a elección del ciudadano el canal de comunicación que desee utilizar. Esta carta está complementada con la carta de servicios electrónicos dedicada a los principales servicios accesibles de forma electrónica a través de la Sede Electrónica y del Portal de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera.

El compromiso por la calidad y la mejora de los servicios prestados son principios que rigen la prestación de los servicios del Tesoro Público. En este sentido se sigue la normativa vigente sobre calidad en la Administración General del Estado, en especial el Real Decreto 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.

### Medi das 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 Dirección General del Tesoro y Política Financiera informará por escrito al interesado con las medidas llevadas a cabo para subsanar el incumplimiento tras su verificación, o con las explicaciones pertinentes.

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



### Direcciones de contacto

#### Atención al Ciudadano, Registro y Caja General de Depósitos

Paseo del Prado 4, 28014 Madrid. Y sucursales en las Delegaciones de Economía y Hacienda.

De lunes a viernes de 9 a 14. 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:** 902 15 50 50 lunes a viernes 9:00 a 21:00

#### Teléfonos de información de la Caja General de Depósitos:

Constitución de depósitos y garantías en efectivo	91 209 97 91
Constitución otras garantías: avales y seguros de caución	91 209 98 00/20/21/16 91 209 97 99
Constitución otras garantías: valores	91 209 98 16/18
Tramitación devoluciones efectivo	91 209 98 14/01
Tramitación devoluciones otras garantías	91 209 98 15/01 91 209 97 99
Incautaciones	91 209 98 27

**Correo electrónico:** [consdeuda@tesoro.meh.es](mailto:consdeuda@tesoro.meh.es)

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

**Portal Web:** <http://www.tesoro.es>



### Unidad Responsable de la Carta

Subdirección General de Informática y de Gestión  
Dirección General del Tesoro y Política Financiera  
Paseo del Prado, 6, 28014 Madrid

[cartadeservicio@tesoro.meh.es](mailto:cartadeservicio@tesoro.meh.es)

# CARTA DE SERVICIOS 2010

## D. G. del Tesoro y Política Financiera

## Presentación

La Dirección General del Tesoro y Política Financiera se encuentra adscrita a la Secretaría de Estado de Economía del Ministerio de Economía y Hacienda, estando sus funciones reguladas en el Real Decreto 1127/2008 de 4 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Economía y Hacienda, modificado por el Real Decreto 1386/2009.



## Principales servicios prestados

- ❑ Compra y Venta de Valores del Tesoro Público online: suscripción, compra, venta, traspaso, reinversión y anulación de operación.
- ❑ Consulta de Expedientes de Movimiento de Efectivo.
- ❑ Consulta de Pagos del Tesoro: sobre la situación de los pagos a los acreedores de la Administración General del Estado.
- ❑ Consulta de Depósitos y Garantías: constituidos en la Caja General de Depósitos a favor de la Administración General del Estado, sus organismos autónomos y entes públicos.
- ❑ Consulta de Cuentas Corrientes del Fichero Central de Terceros.
- ❑ Solicitud de designación de cuenta bancaria y comunicación de la baja de datos bancarios registrados por los acreedores del Tesoro en el Fichero Central de Terceros.
- ❑ Consulta del Procedimiento Administrativo de Entidades de Crédito.
- ❑ Creadores de Mercado: operaciones correspondientes a favorecer la liquidez del mercado secundario de Deuda Pública y cooperar con la Dirección General del Tesoro y Política Financiera en la difusión exterior e interior de la Deuda del Estado.
- ❑ Constitución de Depósitos y Garantías en:
  - Efectivo.
  - Valores representados en anotaciones en cuenta o participaciones en fondos de inversión, representadas por certificados nominativos.
  - Avales prestados por entidades de crédito o sociedades de garantía recíproca.
  - Seguros de caución otorgados por entidades aseguradoras.
- ❑ Registro de entrada y salida de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera establecido como registro auxiliar del Registro General del Ministerio de Economía y Hacienda.

## Compromisos de Calidad

### *Sobre la atención telefónica*

- ❑ Se atenderán en menos de dos minutos y medio al menos el 90% de las llamadas recibidas, sin pasarlas a espera, en el teléfono de atención telefónica 902 15 50 50 durante en el horario del servicio, de lunes a viernes de 09:00 a 21:00.
- ❑ Se contestarán en un plazo inferior a un día hábil las llamadas recogidas en el sistema de respuesta de llamadas del contestador del 902 15 50 50, que no hayan sido atendidas directamente o hayan sido recogidas fuera del horario de atención telefónica.

### *Sobre la atención presencial*

- ❑ Se garantizará un tiempo de espera inferior a 15 minutos en las oficinas centrales de la Caja General de Depósitos, al menos en el 95% de los casos.
- ❑ Se garantizará que siempre haya al menos un 95% de la totalidad de los puestos de atención al público de las oficinas centrales de la Caja General de Depósitos disponibles para la atención al ciudadano.
- ❑ Se garantizará la validación del borrador de constitución de un depósito o garantía en efectivo en el mismo día de la solicitud ante la Caja General de Depósitos. Disminuyendo así la tasa de errores en la cumplimentación del Modelo 060 asociado.
- ❑ Se contestarán en un plazo inferior a cinco días hábiles las quejas y sugerencias realizadas sobre los servicios y procedimientos especificados en esta carta de servicios.

### *Sobre las publicaciones*

Se publican para la mejora de la transparencia y el acceso a la información las siguientes publicaciones. Estarán accesibles en el Portal del Tesoro para su mayor difusión y se actualizarán en un plazo inferior a 24 horas desde su edición:

- ❑ Mensualmente un boletín sobre los mercados de deuda del Estado.
- ❑ Mensualmente boletines de estadísticas de la deuda en circulación.
- ❑ Mensualmente boletines sobre la financiación del Estado.
- ❑ Mensualmente boletines sobre el mercado secundario.
- ❑ Anualmente una memoria de los Mercados Financieros y Deuda Pública.
- ❑ Anualmente la estrategia de emisión de los valores del Tesoro.



## Indicadores de Calidad

### *Sobre la atención telefónica*

- ❑ Porcentaje de llamadas atendidas en menos de dos minutos y medio. Porcentaje de llamadas abandonadas. Desglosadas según las franjas horarias de atención telefónica.
- ❑ Porcentaje de llamadas recibidas fuera del horario de atención de madrugada y nocturnas. Porcentaje de llamadas procesadas del contestador en menos de un día hábil.

### *Sobre la atención presencial*

- ❑ Porcentaje de consultas cuyo tiempo de espera en la atención presencial de las oficinas centrales de la Caja General de Depósitos no superan los 15 minutos.
- ❑ Porcentaje de borradores de constitución de un depósito o garantía en efectivo validados en el mismo día de la solicitud.
- ❑ Porcentaje de disponibilidad en los puestos de atención al público de las oficinas centrales de la Caja General de Depósitos.
- ❑ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo inferior a cinco días hábiles sobre el total de quejas y sugerencias recibidas de los servicios y procedimientos especificados en esta carta de servicios.

### *Sobre las publicaciones*

- ❑ Porcentaje de publicaciones actualizadas en plazo.



## Participación ciudadana

- ❑ Encuestas que se realicen periódicamente.
- ❑ Mediante quejas y sugerencias.
- ❑ Audiencia pública en proyectos normativos de materias relacionadas con las competencias del Tesoro Público.



## Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán formular sus quejas y sugerencias presencialmente, por correo postal o en la Sede Electrónica. Para lo cual se dirigirán a:

**Atención al Ciudadano.**

**Dirección General del Tesoro y Política Financiera**  
Paseo del Prado 4, 28014 Madrid

O a través de la Sede Electrónica en cuyo caso irán firmadas electrónicamente. <https://www.tesoropublico.gob.es>

Se le informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo máximo de 20 días hábiles.