

## CARTA DE SERVICIOS 2021 – TESORO PÚBLICO

---

### 1. Información

#### a) Objetivos y fines de la organización prestadora de los servicios objeto de la Carta.

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, 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 multidonantes o los programas de conversión de deuda 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.

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 Asuntos Económicos y Transformación Digital. De la Secretaría General depende la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, y un total de once unidades con nivel orgánico de subdirección general completan el organigrama, conforme a lo previsto en el Real Decreto 403/2020, de 25 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital («BOE» núm. 50, de 27/02/2020).

La presente Carta de servicios se adopta al objeto de difundir, facilitar y mejorar la calidad de la prestación de los servicios del Tesoro Público a la ciudadanía.

#### b) Datos identificativos de la organización y de los servicios objeto de la Carta

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**, así como las siguientes unidades con nivel orgánico de subdirección general:

- Subdirección General de Asuntos Económicos y Financieros de la Unión Europea.
- Subdirección General de Instituciones Financieras Multilaterales.
- Subdirección General de Relaciones con el FMI y el G20.
- Subdirección General de Gestión de la Deuda Externa y la Financiación Internacional.

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

De la Dirección General del Tesoro y Política Financiera dependen directamente las siguientes subdirecciones generales:

- Subdirección General de Legislación de Entidades de Crédito, Servicios Bancarios y de Pago.
- Subdirección General de Legislación de Mercado de Valores e Instrumentos Financieros.
- 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.

### **c) Relación de servicios prestados.**

#### **- 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.

#### **- 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 (917 697 231) y electrónica / no automatizada (web, correo [consdeuda@economia.gob.es](mailto:consdeuda@economia.gob.es) y chat), mediante *call center*.

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

#### **- Consulta 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](mailto:SecretlegislacionMV@economia.gob.es)  
[SecretlegislacionEC@economia.gob.es](mailto:SecretlegislacionEC@economia.gob.es)

Unidades responsables: Subdirección General de Legislación de Entidades de Crédito, Servicios Bancarios y de Pago. Subdirección General de Legislación de Mercado de Valores e Instrumentos Financieros.

- **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 [secretlegislacionEC@economia.gob.es](mailto:secretlegislacionEC@economia.gob.es) )

Unidad responsable: Subdirección General de Legislación de Entidades de Crédito, Servicios Bancarios y de Pago.

- **Consultas sobre la aplicación de la Ley 10/2010 y normativa vinculada.**

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.

- **Consulta del estado de los expedientes de movimientos de efectivo y otros expedientes sancionadores.**

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, y de la Ley 19/2003, de 4 de julio, sobre régimen jurídico de los movimientos de capitales y de las transacciones económicas con el exterior.

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

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

- **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: página web de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias

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

- **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 Informática y de Gestión.

- **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 Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Forma de prestación: electrónica / automatizada (web/sede electrónica); presencial (con cita previa).

Unidad responsable: Subdirección General de Informática y de Gestión.

- **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 Aavales.
- 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 con cita previa (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

- **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.

- **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. Siempre, previa cita que se obtiene en la web del Tesoro.

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

**d) Información de contacto con la organización prestadora del servicio.**

**Oficinas físicas del Tesoro Público**

Nuestras oficinas se encuentran ubicadas en:

- **Atención al Ciudadano y Registro**  
Paseo del Prado, 4  
28014 Madrid
- **Caja General de Depósitos**  
Central: Paseo del Prado, 4  
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), pero se requiere cita previa. 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 **917 697 231** de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

### **Atención por vía electrónica**

Página web:

<https://www.tesoro.es>

Sede electrónica:

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

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

[consdeuda@economia.gob.es](mailto:consdeuda@economia.gob.es)

Consultas sobre procedimiento de elaboración de normas:

- Entidades de crédito, servicios bancarios y de pago:

[SecretlegislacionEC@economia.gob.es](mailto:SecretlegislacionEC@economia.gob.es)

- Mercado de valores e instrumentos financieros:

[SecretlegislacionMV@economia.gob.es](mailto:SecretlegislacionMV@economia.gob.es)

Consultas sobre procedimientos de autorización de entidades financieras

[SecretlegislacionEC@economia.gob.es](mailto:SecretlegislacionEC@economia.gob.es)

### **Atención telefónica y electrónica de la Caja General de Depósitos**

#### **- Caja General de Depósitos**

En el caso de la oficina de Madrid, 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](mailto: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](mailto:constitucion-otrasgarantias@economia.gob.es)

91 209 97 99

91 209 98 00

91 209 98 21

CANCELACIÓN EFECTIVO:

[cancelaciones-efectivo@economia.gob.es](mailto:cancelaciones-efectivo@economia.gob.es)

91 209 98 19

91 209 98 23

CANCELACIÓN OTRAS GARANTÍAS:

[cancelaciones-otrasgarantias@economia.gob.es](mailto:cancelaciones-otrasgarantias@economia.gob.es)

91 209 98 13  
91 209 98 15

En el caso del resto de las sucursales de la Caja General de Depósitos en el resto de provincias, los teléfonos de contacto se encuentran en el siguiente enlace:

<https://www.tesoro.es/caja-general-de-depositos/informacion-general/oficinas-horarios-y-telefonos/delegaciones-de-economia-y-hacienda>

Con carácter general el buzón de contacto de la Caja es: [conscgp@economia.gob.es](mailto:conscgp@economia.gob.es)

#### **e) Derechos y obligaciones concretos de los usuarios con los servicios que se prestan**

- 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 se establece en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- 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.

#### **f) Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan, si las hubiera.**

En la web [www.tesoro.es](http://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. 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 403/2020, de 25 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital («BOE» núm. 50, de 27/02/2020).

#### **g) Formas de participación.**

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 pública y audiencia pública** 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 vieran 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.

#### **h) Fecha de entrada en vigor y plazo de vigencia.**

Entrada de en vigor: 14 de abril de 2021 (publicada en BOE núm. 88 de 13 de abril)

Vigencia 14 de abril 2023

## **2. Compromisos de calidad e indicadores.**

### **- Compra y Venta de Valores del Tesoro Público.**

- Compromiso:

Acceso electrónico ininterrumpido al servicio.

Resolución de incidencias en un tiempo de 24 horas desde su notificación al proveedor.

- Indicador:

Porcentaje de incidencias vinculadas con una operación que han sido resueltas (100%).

Porcentaje de incidencias resueltas en un tiempo de 24 horas desde su notificación al proveedor.

### **- Consultas relativas a los Valores del Tesoro Público.**

- Compromiso:

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

917 697 231 durante 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 917 697 231, que no hayan sido atendidas directamente o hayan sido recogidas fuera del horario de atención telefónica.

Las consultas electrónicas que puedan ser atendidas por el *call center* se responderán en un plazo inferior a 48 horas. Si, debido a su complejidad, la consulta no pudiera ser solucionada por el personal del *call center*, habrá de contestarse en este plazo indicando que se ha remitido al departamento competente.

▪ **Indicador:**

Porcentaje de llamadas atendidas en menos de dos minutos y medio, y 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, así como porcentaje de llamadas procesadas del contestador en menos de un día hábil.

Porcentaje de consultas atendidas en un plazo inferior a 48 horas.

- **Consulta sobre el estado de tramitación de procedimientos de elaboración normativa.**

- Compromiso: respuesta en el plazo de 1 mes o en 3 meses para asuntos complejos.
- Indicador: porcentaje de respuestas en el plazo de respuesta en 1 mes o en 3 meses para asuntos complejos.

- **Consulta del estado de los procedimientos de autorización de entidades financieras.**

- Compromiso: respuesta en el plazo de 3 días.
- Indicador: respuestas en el plazo de 3 días.

- **Consultas sobre la aplicación de la Ley 10/2010 y normativa vinculada.**

- Compromiso: obtención de contestación a consultas de ciudadanos en un plazo inferior a 10 días.
- Indicador: porcentaje de 100% de respuestas en un plazo de 10 días.

- **Consulta del estado de los expedientes de movimientos de efectivo y otros expedientes sancionadores.**

- Compromiso: obtención de la información en el momento de la solicitud.

- Indicador: porcentaje de 100% de solicitudes que han obtenido un acceso inmediato a la información solicitada.
- **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.**
  - Compromiso: publicación de la información y documentación indicada con carácter inmediato a su generación. Actualización periódica y publicación de los documentos que requieran revisiones periódicas, según los plazos establecidos en cada caso.
  - Indicador: actualización periódica del 100% de los documentos en los plazos establecidos.
- **Comprobación de integridad de documentos (CSV).**
  - Compromiso. Funcionamiento normal del servicio: obtención de acreditación.
  - Indicador. Porcentaje de incidencias resueltas en solicitudes de acreditación CSV (100%)
- **Registro de entrada y salida de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.**
  - Compromiso. Funcionamiento normal del servicio: atención completa a todas las peticiones de registro telemático.
  - Indicador. Porcentaje de atención a peticiones de registro (100%).
- **Constitución y consulta de garantías y depósitos constituidos ante la Caja General de Depósitos.**
  - Compromisos:
    - Porcentaje de constitución de garantías en avales, seguros de caución y deuda en plazo >90%.
    - Porcentaje de validaciones en plazo >90%.
    - Porcentaje de validaciones sujetas a normativa internacional en plazo >90%.
    - Porcentaje de disponibilidad >97%.
  - Indicador:
    - Porcentaje de constitución de garantías en avales, seguros de caución y deuda, en plazo máximo de tres días desde que se presenta la documentación requerida.
    - Porcentaje de validaciones de garantías o depósitos en efectivo en plazo máximo de tres días desde que se presenta la documentación requerida.
    - Porcentaje de validaciones de garantías o depósitos en efectivo sujetos a la normativa internacional en plazo máximo de 10 días.

Porcentaje de disponibilidad del servicio SECAD.

- **Consulta de Pagos del Tesoro.**

- Compromiso: porcentaje de disponibilidad >97%.
- Indicador: porcentaje de disponibilidad del servicio.

- **Designación telemática de cuentas corrientes.**

- Compromiso:

Porcentaje de disponibilidad >97%.

Porcentaje de tramitaciones en plazo >90%.

- Indicador:

Porcentaje de disponibilidad del servicio.

Porcentaje de trámites en soporte papel realizado en plazo máximo 3 días.

### 3. Sistemas de aseguramiento y otras medidas.

➤ **Medidas para asegurar la igualdad de género, facilitar el acceso y mejorar las condiciones de la prestación de servicios**

- 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.

➤ **Medidas de gestión de la 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.

#### **4. Medidas de subsanación o compensación en el 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.

#### **5. Información complementaria.**

##### ➤ **Mecanismos de comunicación interna y externa.**

- Difusión externa a través de la web del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

<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 Asuntos Económicos y Transformación Digital.

##### ➤ **Formas de presentación de quejas o sugerencias sobre el servicio prestado.**

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 4

28014 Madrid

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

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

➤ **Unidad responsable de la Carta de servicios**

Subdirección General de Informática y de Gestión  
Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional  
Paseo del Prado, 6  
28014 Madrid  
[cartadeserviciostesoro@economia.gob.es](mailto:cartadeserviciostesoro@economia.gob.es)