

## DIRECCIONES DE CONTACTO

### Sede electrónica:

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

**Portal web:** <https://www.tesoro.es>

### Atención presencial:

*Sede central. Atención al Ciudadano, Registro y Caja General de Depósitos:*

*Con cita previa*

Paseo del Prado, 4

28014 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.

*Sucursales en las Delegaciones de Economía y Hacienda.*

### Atención telefónica y telemática:

- Para consultas sobre valores del Tesoro Público, puede contactar con nosotros en el teléfono **917 697 231** de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

- Teléfonos de Información de la Caja General de Depósitos:

### 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

### 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

Teléfonos de las sucursales de la Caja:

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

Buzón gral.: [conscgp@economia.gob.es](mailto:conscgp@economia.gob.es)

## Unidad responsable de la Carta

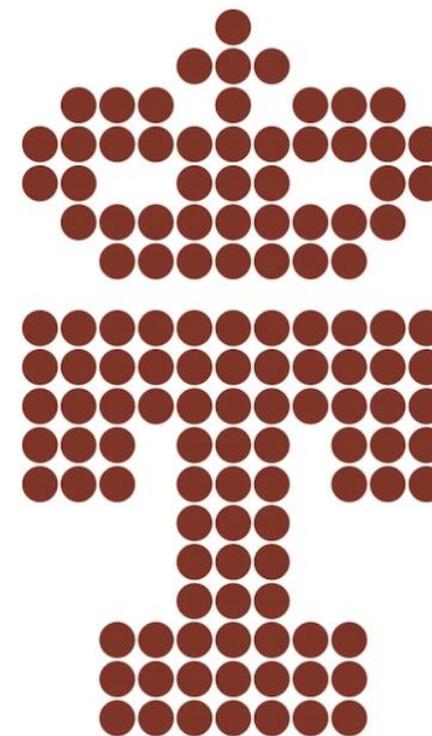
Subdirección General de Informática y de Gestión  
Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional  
Paseo del Prado, 6  
28014 Madrid  
[cartadeserviciostesoro@economia.gob.es](mailto:cartadeserviciostesoro@economia.gob.es)

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 a la persona interesada de las razones de 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.



# Carta de Servicios 2021-2023

Secretaría General del Tesoro y  
Financiación Internacional



## PRESENTACIÓN

---

La Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional está adscrita a la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Sus funciones están reguladas 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.

## SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

---

- Compra y venta de valores del Tesoro Público.
- Consultas relativas a los Valores del Tesoro Público.
- Consulta sobre el estado de tramitación de procedimientos de elaboración de normativa.
- Consulta del estado de los procedimientos de autorización de entidades financieras
- Consultas sobre la aplicación de la Ley 10/2010, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y normativa vinculada.
- Consulta del estado de los expedientes de movimientos de efectivo y otros expedientes sancionadores.
- Publicación periódica en la web de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias de guías, estudios y catálogos dirigidos al sector privado.
- Comprobación de integridad de documentos (CSV).
- Registro de entrada y salida de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.
- Constitución y consulta de garantías y depósitos constituidos ante la Caja General de Depósitos.
- Consulta de Pagos del Tesoro.
- Designación telemática de cuentas corrientes.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

---

### Sobre la atención telefónica en consultas sobre valores del Tesoro Público

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

### Sobre la atención presencial

- Se garantizará la constitución de garantías en avales, seguros de caución y deuda, así como la validación de garantías o depósitos en efectivo, en un plazo máximo de tres días desde que se presenta la documentación requerida, al menos en el 90% de los casos.
- Se garantizará la validación de garantías o depósitos en efectivo sujetos a la normativa internacional en el plazo máximo de 10 días, al menos en el 90% de los casos.

### Sobre las consultas

- Se contestarán en el plazo de 1 a 3 meses las consultas sobre procedimientos de elaboración normativa.
- Se contestarán en un plazo inferior a 3 días las consultas sobre el estado de los procedimientos de autorización de entidades financieras.
- Se contestarán en un plazo inferior a 10 días las consultas de los ciudadanos sobre la aplicación de la Ley 10/2010 y normativa vinculada.
- Se contestarán en el momento de la solicitud las consultas sobre el estado de los expedientes de movimientos de efectivo y otros expedientes sancionadores.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

---

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

## PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

---

Se podrán formular quejas y exponer las sugerencias que se estimen convenientes para la mejora de los servicios recibidos:

- 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.

## SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO

---

Todas las actuaciones del Tesoro Público garantizan la igualdad de género y la atención a la diversidad. Igualmente se asegura la accesibilidad tanto en los servicios presenciales como por vía electrónica.

También se aplican medidas de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos.

## NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS

---

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 que son competencia del Tesoro.