



GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL TESORO Y FINANCIACIÓN INTERNACIONAL - AÑO 2022

El artículo 8 del RD 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el margo general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, define en su punto 1 las cartas de servicio como el instrumento para informar a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que prestan, los compromisos de calidad que asumen y los derechos que les asisten en relación con los mismos, aunque no sean obligatorios.

El artículo 12 del RD 951/2005, del citado Real Decreto, establece en su punto 1, “Los órganos y organismos realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en su carta de servicios, a través de los indicadores establecidos al efecto...”. Además, en el punto 2 del mismo artículo, se estipula “Los órganos y organismos remitirán a la unidad a la que se refiere el artículo 3.3, en el primer trimestre de cada año, un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos en el año anterior...”.

La carta de servicios del Tesoro Público fue aprobada por Resolución de 5 de abril de 2021, de la Subsecretaría, por la que se aprueba la Carta de servicios de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional (BOE núm. 88 de 13 de abril de 2021). Ésta entró en vigor el 14 de abril de 2021 y su vigencia finaliza el 13 de abril de 2024.

El grado de cumplimiento de los compromisos verificado durante 2022 es del 97,79%, calculado como el promedio de cumplimiento de todos los compromisos de la carta de servicios.

El grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de servicios, para el año 2022, es el siguiente:



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DE DESVIACIÓN/ MEDIDAS ADOPTADAS
Compra y Venta de Valores del Tesoro Público Acceso electrónico ininterrumpido al servicio	Porcentaje de incidencias vinculadas con una operación que han sido resueltas	100%			*
Compra y Venta de Valores del Tesoro Público Resolución de incidencias en un tiempo de 24 horas desde su notificación al proveedor	Porcentaje de incidencias resueltas en un tiempo de 24 horas desde su notificación al proveedor	100%			*
Consultas relativas a los 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	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de dos minutos y medio, y porcentaje de llamadas abandonadas. Desglosadas según las franjas horarias de atención telefónica	100%			*



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DE DESVIACIÓN/ MEDIDAS ADOPTADAS
Consultas relativas a los Valores del Tesoro Público 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	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.	100%			*
Consultas relativas a los Valores del Tesoro Público 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	Porcentaje de consultas atendidas en un plazo inferior a 48 horas	100%			*
Consulta sobre el estado de tramitación de procedimientos de elaboración normativa Respuesta en el plazo de 1 mes o en 3 meses para asuntos complejos.	Porcentaje de respuestas en el plazo de respuesta en 1 mes o en 3 meses para asuntos complejos.	100%	100%	0%	



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DE DESVIACIÓN/ MEDIDAS ADOPTADAS
Consulta del estado de los procedimientos de autorización de entidades financieras Respuesta en el plazo de 3 días	Porcentaje de respuestas en el plazo de 3 días	100%	100%	0%	
Consultas sobre la aplicación de la Ley 10/2010 y normativa vinculada Obtención de contestación a consultas de ciudadanos en un plazo inferior a 10 días	Porcentaje de 100% de respuestas en un plazo de 10 días	100%	69%	31%	Importante incremento de las consultas durante 2022
Consulta del estado de los expedientes de movimientos de efectivo y otros expedientes sancionadores Obtención de la información en el momento de la solicitud.	Porcentaje de 100% de solicitudes que han obtenido un acceso inmediato a la información solicitada	100%	100%	0%	
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 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	Actualización periódica del 100% de los documentos en los plazos establecidos.	100%	100%	0%	



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DE DESVIACIÓN/ MEDIDAS ADOPTADAS
Comprobación de integridad de documentos (CSV) Funcionamiento normal del servicio: obtención de acreditación.	Porcentaje de incidencias resueltas en solicitudes de acreditación CSV	100%	100%	0%	
Registro de entrada y salida de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional. Funcionamiento normal del servicio: atención completa a todas las peticiones de registro telemático.	Porcentaje de atención a peticiones de registro	100%	100%	0%	
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 plazo >90%	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.	>90%	99%	0%	



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DE DESVIACIÓN/ MEDIDAS ADOPTADAS
Constitución y consulta de garantías y depósitos constituidos ante la Caja General de Depósitos Porcentaje de validaciones en plazo >90%	Porcentaje de validaciones de garantías o depósitos en efectivo en plazo máximo de tres días desde que se presenta la documentación requerida	>90%	99%	0%	
Constitución y consulta de garantías y depósitos constituidos ante la Caja General de Depósitos Porcentaje de validaciones sujetas a normativa internacional en plazo >90%	Porcentaje de validaciones de garantías o depósitos en efectivo sujetos a la normativa internacional en plazo máximo de 10 días	>90%	99%	0%	
Constitución y consulta de garantías y depósitos constituidos ante la Caja General de Depósitos Porcentaje de disponibilidad >97%.	Porcentaje de disponibilidad del servicio SECAD.	>97%	99%	0%	
Consulta de Pagos del Tesoro porcentaje de disponibilidad >97%.	Porcentaje de disponibilidad del servicio	>97%	99%	0%	
Designación telemática de cuentas corrientes Porcentaje de disponibilidad >97%.	Porcentaje de disponibilidad del servicio	>97%	99%	0%	



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DE DESVIACIÓN/ MEDIDAS ADOPTADAS
Designación telemática de cuentas corrientes Porcentaje de tramitaciones en plazo >90%	Porcentaje de trámites en soporte papel realizado en plazo máximo 3 días.	>90%	100%	0%	

*Tras el súbito incremento de la demanda de compra/venta de Valores del Tesoro Público a partir de mediados de 2022, que ha superado todas las expectativas y registros históricos, el volumen de consultas recibido a través de los distintos canales ha superado la capacidad existente. Esto ha llevado a que muchas de estas consultas no puedan atenderse y a que la recogida de información haya perdido calidad hasta el punto de que resulta imposible proporcionar indicadores concretos, aunque se admite una desviación importante respecto a los compromisos asumidos.

Pese a las múltiples medidas adoptadas para aliviar el problema, no resulta posible restablecer los estándares de calidad del servicio sin la licitación de un nuevo contrato adaptado a la coyuntura actual. En este nuevo contrato, previsto para finales de 2023, se prestará especial atención a la recogida de información, con el objeto de facilitar el seguimiento de la demanda y evaluar la calidad del servicio. Esto se insertará en el marco de un proceso general de mejora, flexibilización y modernización del servicio.