




**CARTA DE SERVICIOS
2010
D. G. del Tesoro y
Política Financiera**

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESENTACIÓN Y COMPETENCIAS	3
<i>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE COBROS Y PAGOS DEL ESTADO</i>	<i>3</i>
<i>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANCIACIÓN Y GESTIÓN DE LA DEUDA PÚBLICA</i>	<i>4</i>
<i>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE LEGISLACIÓN Y POLÍTICA FINANCIERA</i>	<i>4</i>
<i>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE MOVIMIENTOS DE CAPITAL</i>	<i>5</i>
<i>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ANÁLISIS FINANCIERO Y ESTRATÉGICO</i>	<i>5</i>
<i>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y DE GESTIÓN</i>	<i>6</i>
<i>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE MEDIDAS ECONÓMICAS EXTRAORDINARIAS</i>	<i>6</i>
PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS AL CIUDADANO	7
NORMATIVA DE REFERENCIA	8
<i>PRINCIPALES NORMATIVAS RELACIONADAS CON EL TESORO PÚBLICO</i>	<i>8</i>
<i>ACCESO A LA NORMATIVA RELACIONADA CON LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE LEGISLACIÓN Y POLÍTICA FINANCIERA</i>	<i>14</i>
DERECHOS CONCRETOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS	15
FORMAS DE PARTICIPACIÓN	15
SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	16
COMPROMISOS DE CALIDAD	16
<i>SOBRE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA</i>	<i>16</i>
<i>SOBRE LA ATENCIÓN PRESENCIAL</i>	<i>16</i>
<i>SOBRE LAS PUBLICACIONES</i>	<i>17</i>
INDICADORES DE CALIDAD	17
<i>SOBRE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA</i>	<i>17</i>
<i>SOBRE LA ATENCIÓN PRESENCIAL</i>	<i>18</i>
<i>SOBRE LAS PUBLICACIONES</i>	<i>18</i>
MEDIDAS PARA ASEGURAR LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITAR EL ACCESO Y MEJORAR LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	18
GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .	19
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	20
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20
<i>OFICINAS FÍSICAS DEL TESORO PÚBLICO</i>	<i>20</i>
<i>ATENCIÓN TELEFÓNICA</i>	<i>21</i>
<i>PORTAL WEB</i>	<i>22</i>
<i>SEDE ELECTRÓNICA</i>	<i>22</i>
<i>CORREO ELECTRÓNICO</i>	<i>22</i>
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS	23

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

Presentación y competencias

Esta carta pretende dar a conocer los compromisos de calidad que la Dirección General del Tesoro y Política Financiera presta en todos sus servicios de cara al ciudadano.

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 servicios accesibles de forma electrónica a través de la Sede Electrónica y del Portal de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera.

Se recoge también las funciones de cada Subdirección General y los compromisos de calidad que asumen respecto a los servicios prestados al ciudadano. Se incluye también los lugares de prestación de dichos servicios y procedimientos. Así como las formas de fomento de la participación del ciudadano en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos.

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. Sus oficinas están ubicadas en el Paseo del Prado, nº 4 y nº 6 de Madrid.

La Dirección General del Tesoro y Política Financiera está integrada por las siguientes Subdirecciones:

Subdirección General de Gestión de Cobros y Pagos del Estado

Tiene atribuidas las siguientes funciones:

- La gestión de la tesorería del Tesoro público y la ordenación central de pagos, la tramitación de los pagos en el exterior y de los avales del Estado, la acuñación de moneda, la gestión de las relaciones financieras entre el Tesoro público y el Instituto de Crédito Oficial, la canalización de los pagos de la Administración General del Estado a la Unión Europea y de todas aquellas aportaciones que la Unión Europea realice a la Administración Pública para financiar acciones en el Estado español, la autorización y control de las cuentas del Tesoro público y la dirección de la gestión recaudatoria de los ingresos públicos no tributarios y recaudación de los que tenga atribuidos.
- La gestión y administración de la Caja General de Depósitos.

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

Subdirección General de Financiación y Gestión de la Deuda Pública

Tiene atribuidas las siguientes funciones:

- ❑ El estudio, propuesta y gestión del endeudamiento del Estado, así como de la estructura y riesgos financieros de la cartera de deuda del Estado y la promoción de la distribución y liquidez de la deuda del Estado.
- ❑ El apoyo y asesoramiento a las actividades propias del Comité Interministerial de Financiación Exterior.
- ❑ En cuanto le estén atribuidas, la autorización y coordinación del endeudamiento de otros entes públicos o con garantía pública, de las sociedades concesionarias de autopistas que disfruten de seguro de cambio y de las emisiones de valores en el mercado español por no residentes.
- ❑ La representación en el Comité Europeo Bancario, en el Comité Europeo de Valores, en el Comité Europeo de Conglomerados Financieros, en el Subcomité Europeo de Monedas y en los grupos de trabajo que dependan de ellos, así como en el Comité de Mercados Financieros y en el Grupo Directivo de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, y en los Comités Técnicos de la Unión Europea en materia de entidades de crédito, mercados financieros, instituciones de inversión colectiva y gestión de la Deuda pública y otras materias financieras en el marco de competencias de esta Dirección General. En la parte relacionada con la gestión de la deuda pública.

Subdirección General de Legislación y Política Financiera

Tiene atribuidas las siguientes funciones:

- ❑ La gestión de los registros oficiales de instituciones, entidades y mercados financieros que le esté encomendada, la tramitación de las autorizaciones relativas a aquéllos, las funciones de gestión y control previo de actividades en los mercados financieros que le estén atribuidas, así como el análisis y seguimiento de la evolución de las instituciones y mercados financieros y la propuesta de ordenación de éstos.
- ❑ El ejercicio de las funciones de inspección financiera atribuidas a la Dirección General del Tesoro y Política Financiera.
- ❑ La elaboración y tramitación de las disposiciones relativas a las entidades financieras y de crédito, a los mercados de valores, a los sistemas e instrumentos de pago, al régimen de sociedades cotizadas y buen gobierno corporativo y de defensa y protección de los usuarios de servicios financieros, así como a los movimientos de capitales y transacciones económicas con el exterior, salvo las disposiciones relativas a inversiones exteriores, en cuyo caso, corresponderá la emisión de informe preceptivo previo sobre su adecuación a la normativa sobre la actividad financiera.
- ❑ La dirección, desarrollo y ordenación de la política financiera.

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

- ▣ La representación en el Comité Europeo Bancario, en el Comité Europeo de Valores, en el Comité Europeo de Conglomerados Financieros, en el Subcomité Europeo de Monedas y en los grupos de trabajo que dependan de ellos, así como en el Comité de Mercados Financieros y en el Grupo Directivo de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, y en los Comités Técnicos de la Unión Europea en materia de entidades de crédito, mercados financieros, instituciones de inversión colectiva y gestión de la Deuda pública y otras materias financieras en el marco de competencias de esta Dirección General.

Subdirección General de Inspección y Control de Movimientos de Capitales


Tiene atribuidas las siguientes funciones:

- ▣ La investigación e inspección que resulten necesarias para prevenir y corregir las infracciones de las normas sobre régimen jurídico de movimientos de capitales y transacciones económicas con el exterior. La iniciación y tramitación de expedientes sancionadores en materia de régimen jurídico de movimientos de capitales y transacciones económicas con el exterior dentro de las atribuciones que establece la Ley 19/2003, de 4 de julio.
- ▣ Las competencias de prevención del blanqueo de capitales establecidas en la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, y, en particular, el ejercicio de las funciones de Secretaría de la Comisión de prevención del blanqueo de capitales e infracciones monetarias, así como la coordinación de la representación de España en los foros internacionales de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Subdirección General de Análisis Financiero y Estratégico

Tiene atribuidas las siguientes funciones:

- ▣ El seguimiento y análisis de la evolución de los mercados financieros nacionales e internacionales, incluyendo la elaboración de informes periódicos.
- ▣ El asesoramiento en relación con las inversiones del Fondo de Reserva de la Seguridad Social y la participación en la Comisión de evaluación de los proyectos de fondos de titulización de préstamos a las PYMES (FTPYMES) y el seguimiento de los FTPYMES, así como de los avales otorgados a éstos.
- ▣ La representación en el Comité de Servicios Financieros de la Unión Europea.
- ▣ La coordinación de las actuaciones de promoción de la educación y la capacitación financieras.

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

- ❑ El impulso de la cooperación entre las autoridades competentes en materia de estabilidad financiera en el marco del Comité de Estabilidad Financiera.
- ❑ La elaboración de convenios monetarios con terceros países, salvo aquellos relacionados con la gestión de la deuda que el Estado español ostenta como acreedor, y los aspectos monetarios relacionados con la Unión Monetaria.
- ❑ La representación en el Comité Europeo Bancario, en el Comité Europeo de Valores, en el Comité Europeo de Conglomerados Financieros, en el Subcomité Europeo de Monedas y en los grupos de trabajo que dependan de ellos, así como en el Comité de Mercados Financieros y en el Grupo Directivo de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, y en los Comités Técnicos de la Unión Europea en materia de entidades de crédito, mercados financieros, instituciones de inversión colectiva y gestión de la Deuda pública y otras materias financieras en el marco de competencias de esta Dirección General. Cuando se relacionen con las competencias atribuidas a esta subdirección

Subdirección General de Informática y de Gestión

Tiene atribuidas las siguientes funciones:

- ❑ El diseño y desarrollo de las aplicaciones informáticas relacionadas con las funciones encomendadas al centro, así como las competencias relativas a la gestión de los medios materiales y presupuestarios asignados a la Dirección General, sin perjuicio de las funciones que corresponden a la Intervención General de la Administración del Estado en relación con el sistema integrado de información contable.

Subdirección General de Medidas Económicas Extraordinarias

Tiene atribuidas las siguientes funciones:

- ❑ El estudio, propuesta y gestión de las medidas económicas extraordinarias en el ámbito de competencias de la Dirección General, así como la gestión de aquellas otras medidas que le sean encomendadas a ésta, entre otras el Fondo de Adquisición de Activos Financieros, los nuevos avales que surgen como medidas excepcionales de apoyo económica ante la actual crisis económica, el Fondo para la Titulización de la Deuda del Sector Eléctrico y el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria.

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

Principales servicios prestados al ciudadano

- ❑ Compra y Venta de Valores del Tesoro Público online: 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.
- ❑ Consulta de Expedientes de Movimiento de Efectivo: permite la consulta del estado de los expedientes sancionadores relativos a la prevención de blanqueo y movimiento de capitales.
- ❑ Consulta de Pagos del Tesoro: pone en conocimiento de los acreedores de la Administración General del Estado la situación de los pagos realizados o pendientes de realizar.
- ❑ Consulta de Depósitos y Garantías: permite consultar el estado de los 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: permite consultar los datos bancarios registrados en el Fichero Central de Terceros.
- ❑ Solicitud de designación de cuenta bancaria y comunicación de la baja de datos bancarios: permite la modificación o cancelación de alguno de los datos bancarios con los que figuran registrados los acreedores del Tesoro en el Fichero Central de Terceros.
- ❑ Consulta del Procedimiento Administrativo de Entidades de Crédito: permite consultar el estado de la tramitación de procedimientos administrativos relativos a las Entidades de Crédito.
- ❑ Creadores de Mercado: permite realizar las operaciones relativas a los Creadores de Mercado 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: permite la constitución de depósitos y garantías en la Caja General de Depósitos en:
 - Efectivo.
 - Valores representados en anotaciones en cuenta o participaciones en fondos de inversión, representadas por certificados nominativos.
 - Aavales 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, está constituido como registro auxiliar del Registro General del Ministerio de Economía y Hacienda, ubicado en el Paseo del Prado 4, Madrid. A su vez los procedimientos y servicios que dan servicio de forma electrónica y que se encuentran ubicados en la Sede Electrónica del Tesoro Público

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA


(<https://www.tesoropublico.gob.es>) utilizan el registro electrónico del Ministerio de Economía y Hacienda para su tramitación.

Normativa de referencia


Principales normativas relacionadas con el Tesoro Público

Las principales normas con rango igual o superior al de Real Decreto aprobadas hasta Enero de 2010 son:

- Normas Comunitarias en tramitación en materias relacionadas con la Subdirección General de Legislación y Política Financiera.
 - Directiva 2009/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se coordinan las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas sobre determinados Organismos de Inversión Colectiva en Valores Mobiliarios (OICVM).
 - Directiva 2009/44/ce del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de mayo de 2009, por la que se modifican la Directiva 98/26/CE sobre la firmeza de la liquidación en los sistemas de pagos y de liquidación de valores y la Directiva 2002/47/CE sobre acuerdos de garantía financiera en lo relativo a los sistemas conectados y a los derechos de crédito.
 - Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2008 relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.
 - Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de noviembre de 2007, sobre Servicios de Pago en el Mercado Interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE.
 - Directiva 2007/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de julio de 2007 sobre el ejercicio de determinados derechos de los accionistas de sociedades cotizadas.
 - Reglamento (CE) 1781/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de noviembre de 2006. Relativo a la información sobre los ordenantes que acompaña a las transferencias de fondos.
 - Directiva 2006/70/CE de la Comisión de 1 de Agosto de 2006, por la que se establecen disposiciones de aplicación de la Directiva 2005/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a la definición de "personas del medio político" y los criterios técnicos aplicables en los procedimientos simplificados de diligencia debida con respecto al cliente así como en lo que atañe a la exención por razones de actividad financiera ocasional o muy limitada.

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

- Directiva 2005/60/CE del Parlamento Europeo y del consejo de 26 de Octubre de 2005, relativa a la prevención de utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales y para la financiación del terrorismo.
 - Reglamento 1889/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de Octubre de 2005, relativo a los controles de la entrada o salida de dinero efectivo de la Comunidad.
- Normas relacionadas con las competencias asumidas por la Subdirección General de Legislación y Política Financiera desde 1996 con rango de ley.
- Real Decreto Ley 7/2008, de 13 de octubre, de Medidas Urgentes en Materia Económico- Financiera en relación con el Plan de Acción Concertada de los Países de la Zona Euro. (B.O.E. 14/10/2008).
 - Real Decreto Ley 6/2008, de 10 de octubre, por el que se crea el Fondo para la Adquisición de Activos Financieros. (B.O.E. 12/1/20).
 - Ley 47/2007, de 19 de diciembre, por la que se modifica la Ley 24/1988, de 28 de julio, del mercado de valores. (B.O.E. 20/12/2007).
 - Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria. (B.O.E. 8/12/2007).
 - Ley 36/2007, de 16 de noviembre, por la que se modifica la Ley 13/1985, de 25 de mayo, de coeficientes de inversión, recursos propios y obligaciones de información de los intermediarios financieros y otras normas del sistema financiero. (B.O.E. 17/11/2007).
 - Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. (B.O.E. 12/7/2007).
 - Ley 12/2006, de 16 de mayo, por la que se modifica el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros aprobado, por el RD Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, y la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores. (B.O.E. 17/5/2006).
 - Ley 25/2005, de 24 de noviembre, reguladora de las entidades de capital-riesgo y sus sociedades gestoras. (B.O.E. 25/11/2005).
 - Ley 6/2005, de 22 de abril, sobre saneamiento y liquidación de las entidades de crédito (B.O.E 23.04.05). (B.O.E. //20).

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

- Ley 5/2005, de 22 de abril, de supervisión de los conglomerados financieros y por la que se modifican otras leyes del sector financiero. (B.O.E. 23/4/2005).
 - Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva. (B.O.E 5.11.03). (B.O.E. //20).
 - Ley 19/2003, de 4 de julio, sobre régimen jurídico de los movimientos de capitales y de las transacciones económicas con el exterior y sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales. (B.O.E. 26/12/2003).
 - Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. (B.O.E. 23/11/2002). Corrección de errores B.O.E. 7/2/2003.
 - Ley 41/1999, de 12 de noviembre, sobre sistemas de pagos y de liquidación de valores. (B.O.E. 13/11/2009).
 - Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre los Estados miembros de la Unión Europea. (B.O.E. 13/4/1999).
 - Ley 1/1999, de 5 de enero, reguladora de las entidades de capital riesgo y de sus sociedades gestoras. (B.O.E. 6/1/1999).
 - Ley 12/1998, de 28 de abril. Modifica la Ley 13/1994 de Autonomía del Banco de España. (B.O.E. 29/4/1998).
 - Ley 20/1998, de 1 de julio, de reforma del régimen jurídico y fiscal de las instituciones de inversión colectiva de naturaleza inmobiliaria y sobre cesión de determinados derechos de crédito de la Administración General del Estado. (B.O.E. 2/7/1998).
 - Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles. (B.O.E. 14/7/1998).
 - Ley 37/1998, de 16 de noviembre, de reforma de la Ley 24/1998, Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores. (B.O.E. 17/11/1998).
- Normas relacionadas con las competencias asumidas por la Subdirección General de Legislación y Política Financiera desde 1996 con rango de real decreto.
- Real Decreto 2059/2008, de 12 de diciembre, sobre el régimen de ingreso en el Tesoro Público de los beneficios del Banco de España. (B.O.E. 17/12/2008).
 - Real Decreto 1642/2008, de 10 de octubre, por el que se fijan los importes garantizados a que se refiere el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto, sobre sistemas de indemnización de los inversores. (B.O.E. 11/10/2008).

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

- Real Decreto 1066/2007, de 27 de julio, sobre el régimen de las ofertas públicas de adquisición de valores. (B.O.E. 28/07/2007).
- Real Decreto 364/2007, de 16 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 685/1982, de 17 de marzo, por el que se desarrollan determinados aspectos de la ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del Mercado Hipotecario, el Real Decreto 1343/1992, de 6 de noviembre, de desarrollo de la Ley 13/1992, de 1 de junio, de recursos propios y supervisión en base consolidada de las entidades financieras, el Real Decreto 867/2001, de 20 de julio, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión, y el Real Decreto 1333/2005, de 11 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 24/1988, de julio, del Mercado de Valores, en materia de abuso de mercado. (B.O.E. 17/3/2007).
- Real Decreto 363/2007, de 16 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 726/1989, de 23 de junio, sobre Sociedades Rectoras y miembros de las Bolsas de Valores, Sociedad de Bolsas y Fianza Colectiva, el Real Decreto 1814/1991, de 20 de diciembre, por el que se regulan los mercados oficiales de futuros y opciones y el Real Decreto 116/1992, de 14 de febrero, sobre representación de valores por medio de anotaciones y compensación y liquidación de operaciones bursátiles. (B.O.E. 17/3/2007).
- Real Decreto 362/2007, de 16 de marzo, por el que se modifica el Reglamento por el que se desarrolla la Ley 35/2003, de 4 de Noviembre, de instituciones de inversión colectiva, aprobado por Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre. (B.O.E. 17/3/2007).
- Real Decreto 361/2007, de 16 de marzo, por el que se desarrolla la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, en materia de la participación en el capital de las sociedades que gestionan mercados secundarios de valores y sociedades que administren sistemas de registro, compensación y liquidación de valores. (B.O.E. 17/3/2007).
- Real Decreto 1333/2005, de 11 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, en materia de abuso de mercado 55. (B.O.E. 23/11/2005).
- Real Decreto 1332/2005, de 11 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 5/2005, de 22 de abril, de supervisión de los conglomerados financieros y por la que se modifican otras leyes del sector financiero. (B.O.E. 23/11/2005).
- Real Decreto 1310/2005, de 4 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, en materia de admisión a negociación de valores en mercados secundarios oficiales, de ofertas públicas de venta o suscripción y del folleto exigible a tales efectos. (B.O.E. 16/11/2005).
- Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

instituciones de inversión colectiva, y se adapta el régimen tributario de las instituciones de inversión colectiva. (B.O.E. 8/11/2005).

- Real Decreto 302/2004, de 20 de febrero, sobre cuotas participativas de las cajas de ahorros. (B.O.E. 3/3/2004).
- Real Decreto 504/2003, de 2 de mayo, por el que se regula el Comité Consultivo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. (B.O.E. 17/5/2003).
- Real Decreto 432/2003, de 11 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1197/1991, de 26 de julio, sobre régimen de las ofertas públicas de adquisición de valores. (B.O.E. 12/4/2003).
- Real Decreto 1080/2002, de 22 de octubre, sobre el régimen de ingreso en el Tesoro Público de los beneficios del Banco de España. (B.O.E. 23/10/2002).
- Real Decreto 1419/2001, de 17 de diciembre, por el que se modifica parcialmente el Real Decreto 1343/1992, de 1 de junio, de recursos humanos y supervisión en base consolidada de las entidades financieras. (B.O.E. 5/1/2002).
- Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto, sobre sistemas de indemnización de los inversores. (B.O.E. 4/8/2001).
- Real Decreto 867/2001, de 20 de julio, sobre el Régimen Jurídico de las empresas de servicios de inversión. (B.O.E. 7/8/2001).
- Real Decreto 91/2001, de 2 de febrero, por el que se modifica parcialmente el Real Decreto 1393/1990, de 2 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 46/1984, de 26 de diciembre, reguladora de las instituciones de inversión colectiva. (B.O.E. 17/2/2001).
- Real Decreto 1550/2000, de 8 de septiembre, sobre creación, supresión y modificación de plazas, con sus correspondientes circunscripciones, para el ejercicio de las funciones de corredor de comercio colegiado. (B.O.E. 9/9/2000). Corrección de erratas B.O.E. 22/9/2000.
- Real Decreto 1370/2000, de 19 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 377/1991, de 15 de marzo, sobre comunicación de participaciones significativas en sociedades cotizadas y de adquisiciones por éstas de acciones propias. (B.O.E. 25/7/2000).
- Real Decreto 1746/1999, de 19 de noviembre, sobre el régimen de ingreso en el Tesoro Público de los beneficios del Banco de España. (B.O.E. 20.11.99). (B.O.E. 20/11/1999).
- Real Decreto 1676/1999, de 29 de octubre, por el que se modifica parcialmente el Real Decreto 1197/1991, de 26 de julio, sobre régimen de las ofertas públicas de adquisición de valores. (B.O.E. 30/10/1999).

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

- Real Decreto 845/1999, de 21 de mayo, por el que se modifica parcialmente el Real Decreto 1393/1990, de 2 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 46/1984, de 26 de diciembre, reguladora de las Instituciones de Inversión Colectiva, en relación con las Sociedades y Fondos de Inversión Inmobiliaria y se disponen otras medidas financieras. (B.O.E. 4/6/1999).
- Real Decreto 664/1999, de 23 de abril, sobre inversiones exteriores. (B.O.E. 4/5/1999).
- Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito. (B.O.E. 15/12/1998).
- Real Decreto 2813/1998, de 23 de diciembre, por el que se establece el procedimiento de redenominación a euros de la Deuda del Estado registrada en la Central de Anotaciones. (B.O.E. 24/12/1998).
- Real Decreto 2590/1998, de 7 de diciembre, sobre modificación del régimen jurídico de los mercados de valores. (B.O.E. 18.12.98). (B.O.E. 18/12/1998).
- Real Decreto 1732/1998, de 31 de julio, sobre tasas aplicables por las actividades y servicios prestados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores. (B.O.E. 8/9/1998). Corrección de errores B.O.E. 21/10/1998.
- Real Decreto 926/1998, de 14 de mayo, por el que se regulan los fondos de titulización de activos y las sociedades gestoras de fondos de titulización. (B.O.E. 15/5/1998).
- Real Decreto 1644/1997, de 31 de octubre, relativo a las normas de autorización administrativa y requisitos de solvencia de las sociedades de reafianzamiento. (B.O.E. 12/11/1997). Corrección de errores B.O.E. 15/1/1998.
- Real Decreto 1251/1997, de 24 de julio, por el que se modifica parcialmente el Reglamento para el régimen interior de los Colegios Oficiales de Corredores de Comercio, de su Consejo General y regulando el ejercicio del cargo de Corredor Colegiado de Comercio, aprobado por Decreto 853/1959, de 27 de mayo. (B.O.E. 7/8/1997). Corrección de errores B.O.E. 24/9/1997.
- Real Decreto 901/1997, de 16 de junio, por el que se actualizan los Tipos de Gravamen y Se modifica parcialmente el Real decreto 647/1994, de 15 de Abril, sobre Tasas aplicables por actividades y Servicios prestados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores. (B.O.E. 27/6/1997).
- Real Decreto 775/1997, de 30 de mayo, sobre el régimen jurídico de homologación de los servicios y sociedades de tasación. (B.O.E. 13/6/1997).

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

- Real Decreto 216/1997, de 28 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 341/1989, de 7 de abril, sobre el Comité Consultivo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. (B.O.E. 1/3/1997).
- Real Decreto 1094/1997, de 4 de julio, por el que se desarrolla el Real Decreto-Ley 7/1996 sobre condiciones de inversión de las Instituciones de Inversión Colectiva en valores. (B.O.E. 19/7/1997).
- Real Decreto 161/1997, de 7 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de la Caja General de Depósitos. (B.O.E. 25/2/1997).
- Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de Depósitos de entidades de crédito. (B.O.E. 21/12/1996).
- Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de Depósitos de entidades de crédito. (B.O.E. 21/12/1996).
- Real Decreto 2345/1996, de 8 de noviembre, relativo a las normas de autorización administrativa y requisitos de solvencia de las sociedades de garantía recíproca. (B.O.E. 21/11/1996).
- Real Decreto 1572/1996, de 28 de junio, por el que se modifica parcialmente el Real Decreto 1343/1992, de 6 de noviembre, en materia de ponderación de los elementos de riesgo. (B.O.E. 12/7/1996).

Acceso a la normativa relacionada con la Subdirección General de Legislación y Política Financiera

Se encuentra a disposición del público general la normativa relacionada con las competencias asumidas por la Subdirección General de Legislación y Política Financiera desde 1996, accesible a través del portal en el apartado de Legislación y Política Financiera.

Se presenta clasificada para facilitar su acceso en:

- ❑ Normas relacionadas con las competencias asumidas por la Subdirección General de Legislación y Política Financiera desde 1996.
- ❑ Normas comunitarias en tramitación en materias relacionadas con la Subdirección General de Legislación y Política Financiera.
- ❑ Normas en tramitación que se encuentran clasificadas según su estado de tramitación:
 - Proyectos normativos en Información Pública.
 - Sometidos a audiencia pública.
 - Proyectos normativos sometidos al dictamen del Consejo de Estado.

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

- Proyectos normativos remitidos al órgano competente (Ministro de Economía y Hacienda o Consejo de Ministros) para aprobación.

Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

- ❑ Ser atendidos directa y personalmente, con el debido respeto.
- ❑ 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 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su real decreto de desarrollo 1720/2007, de 21 de diciembre.
- ❑ 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.

Formas de participación

- ❑ Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- ❑ Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- ❑ Mediante el trámite de audiencia pública en los proyectos normativos en materias relacionadas con las competencias que el Tesoro Público tiene asignadas. El trámite de audiencia pública viene recogido en el artículo 24.1.c) de la ley 50/1997, 27 de noviembre, del gobierno. Según el cual, elaborado el texto de una disposición que afecte a los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos, se les dará audiencia, durante un plazo razonable y no inferior a quince días hábiles, directamente o a través de las organizaciones y asociaciones reconocidas por la ley que los agrupen o los representen y cuyos fines guarden relación directa con el objeto de la disposición.

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

Sistema de 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 <https://www.tesoropublico.gob.es> en cuyo caso irán firmadas electrónicamente.

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

Compromisos de calidad

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.

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

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

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

Siguiendo el proceso de calidad del Tesoro Público se pondrá a disposición del público general los siguientes boletines y memorias a fin de mejorar la transparencia y el acceso a la información. Para su mayor difusión estarán accesibles a través del portal del Tesoro Público y se actualizarán en un plazo inferior a 24 horas desde su edición.


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

Indicadores de calidad

Para realizar un correcto seguimiento de los compromisos de calidad se recogen los siguientes indicadores:

Sobre la atención telefónica

- ❑ 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.

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

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.

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

Todas las actuaciones del Tesoro Público garantizan la igualdad de género y atienden a la diversidad. En especial:

- ❑ Analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto a la igualdad de trato entre hombres y mujeres.
- ❑ Todos los escritos emitidos por el Tesoro Público estarán redactados en un lenguaje claro, comprensible y no sexista.
- ❑ 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.

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

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.

Gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

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, aprobado el 20 de julio de 2007.

Así mismo en relación con la gestión medio ambiental se sigue el Plan de Contratación Pública Verde de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, y las Entidades Gestoras de la Seguridad Social, aprobado por Consejo de Ministros el 11 de enero de 2008, Orden PRE/116/2008.

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. Habiendo recibido la evaluación del Ministerio de Economía y Hacienda sobre prevención de riesgos laborales satisfactoriamente.


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 Dirección General del Tesoro y Política Financiera ha realizado 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 disponemos.

Cada uno de nuestros edificios dispone de personal formado como Equipo de Primera Intervención (EPI) para incidencias o emergencias.

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

Medidas 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 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.

Sistema de atención al ciudadano

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**
Paseo del Prado, 4
28014 Madrid.

Y 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).

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 Ciudadano:

Puede contactar con nosotros en el teléfono **902 15 50 50** de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas. Donde puede:

- Obtener información sobre los Valores del Tesoro y sus formas de adquisición: fechas de subasta, pago y emisión, resultados de las últimas subastas, requisitos para la apertura de Cuentas Directas, direcciones de las sucursales del Banco de España, cotización en los Mercados de Renta Fija de los Valores del Tesoro, características de los Fondtesoro, direcciones de las entidades gestoras de Fondtesoro y de sus puntos de venta.
- Realizar supuestos prácticos de inversión mediante los que las personas interesadas pueden obtener una estimación de la rentabilidad que obtendrían invirtiendo la cantidad que deseen y durante el plazo que indiquen en Valores del Tesoro o en sus distintas formas de comercialización.
- Obtener información relacionada con la Dirección General del Tesoro y Política Financiera.

Caja General de Depósitos

Teléfonos de información:

Constitución de depósitos y garantías en efectivo	91 209 97 91
Constitución otras garantías	Avales y seguros de caución 91 209 98 00

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

Constitución otras garantías	Avales y seguros de caución	91 209 98 20
Constitución otras garantías	Avales y seguros de caución	91 209 98 21
Constitución otras garantías	Avales y seguros de caución	91 209 98 16
Constitución otras garantías	Avales y seguros de caución	91 209 97 99
Constitución otras garantías	Valores	91 209 98 16
Constitución otras garantías	Valores	91 209 98 18
Tramitación de devoluciones	De efectivo	91 209 98 14
Tramitación de devoluciones	De efectivo	91 209 98 01
Tramitación de devoluciones	De otras Garantías	91 209 97 99
Tramitación de devoluciones	De otras Garantías	91 209 98 15
Tramitación de devoluciones	De otras Garantías	91 209 98 01
Incautaciones		91 209 98 27

Portal web

En nuestro portal web puede encontrar toda la información relativa al Tesoro Público y acceder a los servicios prestados: **www.tesoro.es**

Sede Electrónica

Y además puede acceder a todos los servicios electrónicos a través de nuestra Sede Electrónica: **<https://www.tesoropublico.gob.es>**

Se realizarán a través de esta Sede Electrónica de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación por medios electrónicos.

Si desea ampliar información sobre los compromisos de calidad de los servicios y procedimientos electrónicos puede consultar la Carta de Servicios Electrónicos de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera. Que viene a complementar esta carta en lo referente al canal de acceso electrónico.

Correo electrónico

Y además puede realizarnos consultas por correo electrónico a través de la dirección: **consdeuda@tesoro.meh.es**

	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA
		DIRECCIÓN GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

Unidad responsable de la carta de servicios

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

cartadeservicio@tesoro.meh.es