

Carta de Servicios Electrónicos

Esta carta pretende dar a conocer los compromisos de calidad que la Dirección General del Tesoro y Política Financiera asume en todos sus servicios por medios electrónicos. Sirve de complemento a la Carta de Servicios, y recoge según el 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 General del Estado, información sobre los servicios prestados por medios electrónicos, sus especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad en su prestación al ciudadano.

Esta carta está marcada además por el impulso a la administración electrónica realizado por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el Real Decreto 1671/2009.

@Puntos de Acceso Electrónico

Sede Electrónica: donde puede realizar todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación por medios electrónicos. Se garantiza plenamente la confidencialidad, disponibilidad e integridad a través de comunicaciones seguras.

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

Portal Web: donde puede acceder a toda la información relativa al Tesoro Público y a los servicios prestados.

<http://www.tesoro.es>

Correo electrónico: para consultas generales, técnicas y de accesibilidad.

consdeuda@tesoro.meh.es

🖥️ Especificaciones de uso

- ❑ Navegador Internet Explorer 6 o superior, Netscape Browser 6 o superior, o equivalentes.
- ❑ Visor de PDF, si no tiene ninguno instalado puede descargarse de forma libre y gratuita "Adobe Reader" versión 8.0 o superior.
- ❑ Disponer del sistema de autenticación requerido según el servicio.

📍 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



Principales servicios prestados

LIBRE ACCESO:

- ❑ **Disposiciones normativas** relativas a Política Financiera en tramitación.
- ❑ **Información** a través del Portal sobre deuda pública, posibilidad de recibir la Guía del Tesoro online, ejemplos de inversión, alertas por SMS y boletines mensuales.
- ❑ **Ejemplos de inversión:** a partir de la cantidad y el plazo de inversión deseado se ofrece la posibilidad de calcular, a partir de la última subasta, los resultados de la rentabilidad de su inversión.
- ❑ **Boletines mensuales** de estadísticas de la deuda en circulación, financiación del Estado y mercado secundario.
- ❑ **Memoria anual** de los Mercados Financieros y Deuda Pública, y de la estrategia de emisión de los valores del Tesoro.
- ❑ **Impresos** de la Caja General de Depósitos, incluyendo la constitución de depósitos o garantías en efectivo.

CON CLAVES CONCERTADAS:

- ❑ **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 del Procedimiento Administrativo de Entidades de Crédito:** permite las consultas sobre el estado de la tramitación de procedimientos administrativos relativos a las Entidades de Crédito.
- ❑ **Creadores de Mercado:** 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.

CON CERTIFICADO ELECTRÓNICO:

- ❑ **Compra y Venta de Valores del Tesoro:** 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 sobre procedimientos sancionadores en prevención de blanqueo y movimiento de capitales.
- ❑ **Consulta de Depósitos y Garantías:** permite la consulta del estado de los depósitos y garantías constituidos a partir del 1/1/2000 en la Caja General de Depósitos a favor de la Administración General del Estado y sus organismos autónomos y entes públicos.
- ❑ **Consulta de Cuentas Corrientes del Fichero Central de Terceros:** permite la consulta de los datos bancarios con los que figuran registrados en el Fichero Central de Terceros.

Compromisos de Calidad

- ❑ Se contestará en menos de un día hábil las consultas generales y técnicas realizadas a través del correo electrónico consdeuda@tesoro.meh.es.
- ❑ Se publicará en menos de un día hábil los nuevos contenidos recibidos en el Portal Web, a fin de tener siempre información veraz y actualizada.
- ❑ Se procesará el mismo día de la solicitud las suscripciones a los servicios de Consulta de Depósitos y Garantías, Consulta de Cuentas Corrientes del Fichero Central de Terceros, o Consulta de Pagos del Tesoro en la Caja General de Depósitos.
- ❑ Se garantiza una disponibilidad operativa 24x7 del 99.5%, salvo incidencias ajenas.
- ❑ Se informará con al menos 24 horas de antelación las interrupciones de servicio programadas en la Sede Electrónica.



Indicadores de Calidad

- ❑ Porcentaje de consultas generales y técnicas remitidas por correo electrónico atendidas en menos de un día hábil.
- ❑ Porcentaje de actualizaciones de contenido publicadas electrónicamente en menos de un día hábil tras su recepción.
- ❑ Porcentaje de solicitudes de suscripciones al servicio de Consulta de Depósitos y Garantías, al servicio de Consultas de Cuentas Corrientes del Fichero Central de Terceros y al servicio de Pagos del Tesoro resueltas en el mismo día de presentación de la solicitud.
- ❑ Porcentaje de disponibilidad de los servicios y tiempos de inactividad.
- ❑ Porcentaje de interrupciones de servicio programadas avisadas con más 24 horas de antelación.



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.