

CARTA DE SERVICIOS

TESORERÍA

2023



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

1. Identificación.....	5
2. Misión y valores	5
3. Servicios.....	5
4. Compromisos de calidad.....	7
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	8
6. Canales de participación	8
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos.....	8
8. Normativa.....	9
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los servicios internos.....	9
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas	9

1. Identificación

Nombre del servicio	Departamento de Tesorería
Adscripción dentro del organigrama municipal	Alcaldía/ Servicio de Tesorería y Recaudación
Equipo responsable	Yolanda Fernández, responsable de Servicio de Tesorería y Recaudación Adrián Sánchez, tesorero municipal
Dirección	Plaza de la Vila, 1
Horario (presencial / virtual)	De 8h a 15h
Teléfono	934 624 023
Web	https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/informacio-economica/
Dirección electrónica	tesoreria@gramenet.cat

2. Misión y valores

La tesorería municipal tiene como misión gestionar eficaz y eficientemente los recursos financieros, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Los valores propugnadas son prestar un buen servicio público, con aprendizajes continuos, adaptación, implicación y voluntad de mejora.

3. Servicios

3.1. Manejo y custodia de los fondos monetarios

Este servicio consiste en el seguimiento del saldo de los fondos monetarios en las diferentes cuentas y en la tramitación de los movimientos entre las cuentas del Ayuntamiento y del Patronato de la Música.

Destinatarios/as: Servicios gestores del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio: Servicio de gestión interna que se realiza de oficio.

3.2. Elaboración, actualización y seguimiento del presupuesto anual de tesorería

Determinar las necesidades de tesorería a corto plazo y rentabilidad de los excedentes de tesorería, así como la contabilidad de los cobros y pagos, y la elaboración mensual de las actas de arqueo.

Destinatarios/as: Servicios gestores del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio: Servicio de gestión interna que se realiza de oficio.

3.3. Seguimiento de la recaudación y propuestas de mejora de los circuitos de gestión de los ingresos municipales

Aprobar la cuenta anual del departamento de recaudación municipal y del Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona, así como elaborar el informe previo a la aprobación de la deudas incobrables por insolvencia de las personas deudoras.

Destinatarios/as: Servicios gestores del Ayuntamiento

Como solicitar el servicio: Servicio de gestión interna que se realiza de oficio.

3.4. Rendimiento de información financiera a los/las miembros del consistorio, a la administración autonómica y estatal, y a la ciudadanía

El Ayuntamiento y el Patronato de la Música publican en la web municipal información financiera de interés público como, por ejemplo, los datos relativos al periodo medio de pago a los/as proveedores/as del último mes o trimestre.

Destinatarios/as: Miembros del consistorio, otras administraciones y ciudadanía

Cómo solicitar el servicio: Consultando los datos en la página web.
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/info-economica/>

3.5. Soporte e información a los servicios gestores del Ayuntamiento en el ámbito económico, financiero y contable

Los servicios gestores del Ayuntamiento pueden pedir soporte y asesoramiento en el ámbito económico, financiero y contable a nuestro departamento para gestionar sus expedientes.

Destinatarios/as: Servicios gestores del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio: Canales de comunicación descritos con el Servicio de Tesorería.

3.6. Gestión con las entidades financieras colaboradoras

Negociación y tramitación de las operaciones de financiamiento, tanto a corto plazo como a largo plazo con las entidades financieras que colaboran con el Ayuntamiento.

Destinatarios/as: Entidades financieras colaboradoras

Cómo solicitar el servicio: Canales de comunicación descritos con el Servicio de Tesorería.

3.7. Tramitación de todos los pagos del Ayuntamiento y del Patronato de la Música, a excepción de los gestionados por un pago a justificar o anticipo de caja fija

La tesorería municipal se encarga de realizar todos los pagos del Ayuntamiento y del Patronato de la Música a favor de un/a tercero/a, proveedores/as y beneficiarios/as de subvenciones, así como de realizar la presentación a la Agencia Tributaria de los impuestos estatales.

Destinatarios/as: Adjudicatarios/as de contratos y otros/as proveedores/as, así como beneficiarios/as de subvenciones del Ayuntamiento y del Patronato de la Música.

Cómo solicitar el servicio: Entregando al Ayuntamiento el formulario de Alta/Modificación de datos de terceros/as que se puede descargar de la Sede electrónica. <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/informacio-economica/>

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p>Hacer el pago a proveedores/as en un tiempo medio inferior a 60 días en términos anuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
2	<p>Tramitar los pagos a proveedores/as por parte de la Tesorería en un tiempo medio inferior a 30 días en términos anuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

Cuando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar la repetición del error.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de participación ciudadana y gobierno abierto de 2015.
- Escritos dirigidos a la dirección del Servicio

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Los/las profesionales del Ayuntamiento se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del Servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC), situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal.

8. Normativa

- Real decreto legislativo 2/2004 que aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales.
- Ley 3/2004, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.
- Ley orgánica 2/2012, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, así como la normativa de desarrollo.
- Real decreto 939/2005, que aprueba el Reglamento general de recaudación.
- Ley 58/2003, general tributaria.
- Real decreto legislativo 3/2011, que aprueba el texto refundido de la Ley de contratos del sector público.
- Ley 38/2003, general de subvenciones.
- Ley 35/2006, del Impuesto sobre la renta de las personas físicas.
- Ley 37/1992, del Impuesto sobre el valor añadido.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los servicios internos

Recogidos en los artículos 13 y 14 de la Ley 39/2015, del 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido al su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno Municipal, 2) Periodo de información

pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno Municipal con resolución de alegaciones, y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicios podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter substancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entrarán en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios substanciales aquellos que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos, indicadores y objetivos, 3) los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente en las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente, y los resultados se publicarán durante el primer semestre del año posterior al año evaluable.

El/la responsable del Servicio de Tesorería y Recaudación será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican los datos más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
2a Fase	Pleno 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de compromisos	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020



	Próxima actualización: segundo semestre de 2020		

Rendimiento de cuentas		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Información complementaria a **www.gramenet.cat**