

# **CARTA DE SERVICIOS**

# **GESTIÓN TRIBUTARIA**

**2022**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





# Índice

<b>1. Identificación .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Misión y valores .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Servicios .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Compromisos de calidad .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Compensaciones en caso de incumplimiento .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Canales de participación .....</b>	<b>9</b>
<b>7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos .....</b>	<b>9</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>10</b>
<b>9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía .....</b>	<b>10</b>
<b>10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas.....</b>	<b>11</b>

## 1. Identificación

<b>Nombre del servicio</b>	Gestión tributaria
<b>Adscripción dentro del organigrama municipal</b>	Tesorería Municipal de acuerdo con el artículo 5.2 del RD 128/1018 de 16 de marzo
<b>Equipo responsable</b>	Diego Castejón Chico de Guzmán, responsable del Servicio de Gestión Tributaria  Adrián Sánchez Payán, tesorero
<b>Dirección</b>	Plaza Manent s/n,
<b>Horario (presencial / virtual)</b>	Exclusivamente mediante cita previa de 9.30 a 13.30 horas. Este horario podría modificarse durante los periodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa y verano (a partir del 25 de junio hasta el 10 de setiembre)
<b>Teléfono / fax</b>	934 624 000
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat">www.gramenet.cat</a>
<b>Dirección electrónica</b>	<a href="mailto:gestiotributaria@gramenet.cat">gestiotributaria@gramenet.cat</a>

## 2. Misión y valores

La misión es llevar a cabo la gestión de los ingresos de derecho público del Ayuntamiento, facilitando a los ciudadanos y ciudadanas el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Los valores propugnados son la transparencia y las buenas prácticas en un contexto de igualdad de todas las personas ante la ley.

## 3. Servicios

### 3.1 Servicios de carácter interno

- Elaboración de las Ordenanzas fiscales, de prestaciones patrimoniales no tributarias y de precios públicos.
- Gestión, elaboración y mantenimiento de los padrones fiscales.
- Liquidaciones tributarias de los tributos que no funcionen mediante el padrón.
- Inspección fiscal.
- Consulta e intercambio de datos fiscales.

Destinatarios/as:	Servicios gestores del Ayuntamiento y otras administraciones públicas.
Cómo solicitar el servicio:	Cita previa (mediante la web municipal) <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a> o bien llamando al teléfono de la OIAC 934 624 090

### 3.2 Servicios dirigidos a la ciudadanía

#### ▪ Punto de Información Catastral (PIC)

Por delegación del Ministerio de Hacienda y Función Pública se tramitan y gestionan expedientes relativos al catastro inmobiliario, dando la correspondiente información a las personas interesadas.

Destinatarios/as:	Personas que necesiten información y/o documentación sobre sus inmuebles.
Cómo solicitar el servicio:	Cita previa (mediante la web municipal) <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a> , o bien llamando al teléfono de la OIAC 934 624 090 o presencialmente en nuestras dependencias.

#### ▪ Información a la ciudadanía sobre las obligaciones fiscales

Asesoramiento e información a los contribuyentes en relación con el cumplimiento de sus obligaciones fiscales municipales.

Destinatarios/as:	Personas que necesiten información y/o documentación sobre sus obligaciones fiscales.
Cómo solicitar el servicio:	Cita previa (mediante la web municipal) <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">,https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a> o bien llamando al teléfono de la OIAC 934 624 090

#### ▪ Tramitación de bonificaciones y exenciones tributarias

Destinatarios/as:	Personas o empresas que puedan tener derecho a disfrutarlas.
Cómo solicitar el servicio:	Cita previa (mediante la web municipal) <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a> o bien en el teléfono de la OIAC 934 624 090

▪ **Tramitación de subvenciones en el IBI**

Destinatarios/as:	Personas o empresas que puedan tener derecho a disfrutarlas.
Cómo solicitar el servicio:	Cita previa (mediante la web municipal) <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a> , o bien en el teléfono de la OIAC 934 624 . Será necesario presentar el escrito normalizado en función de la normativa reguladora y los términos establecidos.

▪ **Facilitación de gestiones tributarias con otras Administraciones**

Como Ayuntamiento, con convenio de colaboración con el Ministerio de Hacienda, determinadas gestiones catastrales se pueden realizar en nuestras dependencias (información, presentación de escritos, etc...)

Destinatarios/as:	Personas o empresas
Cómo solicitar el servicio:	Por escrito para dirigir o gestionar el documento con la Administración correspondiente mediante la presentación del escrito en la Oficina de Atención e Información a la Ciudadanía (OIAC) con cita previa en el teléfono 934 624 090 o mediante la web: <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a>

**4. Compromisos de calidad**

Compromisos de calidad	
1	<p><b>Distribuir en el buzón de todos los inmuebles el calendario fiscal impreso, antes del 15 de febrero de cada año</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 5. Información pública.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 23 de noviembre de 2017</li> <li>▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, por tanto, 2019 es el último año evaluable</li> </ul>
2	<p><b>Dar publicidad al calendario fiscal del ejercicio antes del 15 de febrero de cada año (web, redes sociales, publicaciones institucionales y distribución a domicilios).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 5. Información pública.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.</li> </ul>

3	<p><b>Informar personalmente en las dependencias del Servicio, de forma inmediata en caso de cita previa, y en menos de 10 minutos sin cita previa.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 23 de noviembre de 2017</li> <li>▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, por tanto, 2019 es el último año evaluable</li> </ul>
4	<p><b>Ofrecer información personalizada en las dependencias del Servicio de forma inmediata con cita previa, y sin cita en caso que no haya una visita anterior.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019</li> </ul>
5	<p><b>Informar telefónicamente y por correo electrónico previa acreditación de la persona, en un tiempo inferior a 24 horas, en el caso de que se deban hacer comprobaciones o simulaciones de liquidaciones.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 23 de noviembre de 2017.</li> </ul>
6	<p><b>Responder por escrito cualquier petición de cambio de las bases de datos del contribuyente, como máximo en 15 días.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 23 de noviembre de 2017.</li> </ul>

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 su repetición.
- 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: [gestiotributari@gramenet.cat](mailto:gestiotributari@gramenet.cat)

## 7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

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, 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 <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En todo caso, los usuarios y las usuarias se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

## 8. Normativa

- Ley 58/2003, 17 de diciembre, General Tributaria.
- RD 2/2004, 5 marzo Texto refundido de la ley reguladora de las haciendas locales.
- Ley orgánica 15/1999, 13 diciembre de protección de datos de carácter personal.
- Ordenanzas fiscales, de prestaciones patrimoniales no tributarias y de precios públicos del Ayuntamiento.

## 9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

### 9.1 Derechos

- Derecho a ser tratado/a con el respeto y la consideración pertinentes por el personal al servicio de la Administración.
- Derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en Cataluña.
- Derecho a ser informado/a y asistido/a por la Administración sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Derecho a ser informado/a, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección, sobre la naturaleza y el alcance, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de las actuaciones y que se desarrollen en los términos que prevé la Ley.
- Derecho a conocer el estado de tramitación de los expedientes de los que sea parte y a ser informado/a de los derechos que le asistan en los diferentes procedimientos.
- Derecho a conocer la identidad de las autoridades y el personal al servicio de la Administración bajo la responsabilidad de los cuales se tramiten las actuaciones y los procedimientos en los que tenga la condición de persona interesada.
- Derecho a actuar mediante representante. La representación se ha de acreditar en los supuestos exigidos por la Ley, por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fehaciente o mediante declaración con comparecencia personal ante el órgano administrativo competente, con el que se tendrán las sucesivas actuaciones administrativas, si no se manifiesta el contrario.
- Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración, que solo se pueden utilizar para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encargada la misma Administración.

Así mismo, la Administración tendrá derecho de acceso a estos datos en los casos de imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidas o comunicadas a terceros, excepto en los supuestos que prevén las Leyes.

- Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que se han de tener en cuenta por los órganos competentes en redactar la propuesta de resolución correspondiente.
- Derecho a ser escuchado/a en el trámite de audiencia, en los términos que prevé la Ley.
- Derecho a que las actuaciones de la Administración que requieran su intervención se lleven a cabo de la manera que resulte menos costosa, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Derecho a obtener copia a su cargo de los documentos que integren el expediente administrativo en el trámite de puesta de manifiesto en los términos que prevé la Ley.
- Derecho a no aportar los documentos ya presentados y que estén en poder de la Administración actuante, siempre que el obligado/a tributario/a indique el día y el procedimiento en el que los presentó.
- Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones presentadas, así como el derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que los aporten junto con los originales para su confrontación.
- Así mismo, tendrá derecho a la devolución de los originales de los documentos mencionados en el caso de que no hayan de constar en el expediente.
- Derecho de las personas obligadas a presentar ante la Administración la documentación que consideren conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento que se esté desarrollando.
- Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de las personas obligadas se recojan en las diligencias realizadas en los procedimientos tributarios.
- Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.
- Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento del Servicio.

## **9.2 Responsabilidades**

- Tratar con respecto y consideración al personal municipal que presta los servicios.
- Indicar el nombre, apellidos, domicilio y NIF/NIE/pasaporte para iniciar cualquier trámite.
- Comunicar, lo antes posible, los errores que detecte en la documentación emitida por el Servicio de Gestión Tributaria.
- Comunicar los cambios de domicilio y cualquier otro dato con influencia en las obligaciones y derechos tributarios.
- Presentar dentro de los términos establecidos las declaraciones tributarias.
- Hacer los pagos dentro de los términos fijados.
- Facilitar la documentación necesaria para la tramitación de los expedientes.

## **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 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 Gestión Tributaria será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas 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	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020

		DOGC 16/12/2019	
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

<b>Rendimiento de cuentas</b>		
<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Pleno 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](http://www.gramenet.cat)**