

# CARTA DE SERVICIOS TESORERÍA

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>8</b>
<b>7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos .....</b>	<b>8</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>9</b>
<b>9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los servicios internos.....</b>	<b>9</b>
<b>10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas.....</b>	<b>9</b>

## 1. Identificación

<b>Nombre del servicio</b>	Departamento de Tesorería
<b>Adscripción dentro del organigrama municipal</b>	Alcaldía/ Servicio de Tesorería y Recaudación
<b>Equipo responsable</b>	Yolanda Fernández, responsable de Servicio de Tesorería y Recaudación  Adrián Sánchez, tesorero municipal
<b>Dirección</b>	Plaza de la Vila, 1
<b>Horario (presencial / virtual)</b>	De 8h a 15h
<b>Teléfono</b>	934 624 023
<b>Web</b>	<a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/informacio-economica/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/informacio-economica/</a>
<b>Dirección electrónica</b>	tresoreria@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><b>Hacer el pago a proveedores/as en un tiempo medio inferior a 60 días en términos anuales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
2	<p><b>Tramitar los pagos a proveedores/as por parte de la Tesorería en un tiempo medio inferior a 30 días en términos anuales.</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>

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](http://www.gramenet.cat)**