

CARTA DE SERVICIOS

INTERVENCIÓN

2025



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

BASES D'EXECUCIÓ DEL PRESSUPOST 2020

DILIGÈNCIA -
Aprobat definitivament pel Ple Municipal,
el

16 DES. 2019

El secretari general,



SECRETARIA

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.....	9
8. Normativa	9
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los servicios internos.....	10
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas	11

1. Identificación

Nombre del Servicio	Intervención
Adscripción dentro del organigrama municipal	Alcaldía
Equipo responsable	Montserrat Llobet Esqué, jefa del Servicio de Fiscalización Isabel Osuna Luna, jefa del Servicio de Contabilidad Francesc Sánchez Aragón, interventor
Dirección	Plaza de la Vila, 1
Horario (presencial / virtual)	8.00 a 14.00 horas
Teléfono	934 624 000, extensión 2824 Fiscalización extensión 4022 Contabilidad
Web	https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/pressupost-municipal/
Dirección electrónica	comptabilitat@gramenet.cat

2. Misión y valores

La misión de la Intervención es garantizar la legalidad y la coherencia de los actos de contenido económico, registrar de acuerdo con las normativas contables estos actos, formular las cuentas del Ayuntamiento y los entes dependientes, y asesorar sobre estas materias en los supuestos previstos en las normas.

Los valores que inspiran el trabajo de la Intervención son: profesionalidad, legalidad, ética, servicio público y cooperación con los otros servicios.

3. Servicios

La Intervención fiscaliza y asesora los órganos de gobierno y los servicios municipales en materia de gestión económica, financiera y presupuestaria, y organiza la oferta de servicios asumiendo las siguientes tareas:

3.1. Servicio de Contabilidad

- Comprobar las anotaciones provisionales a la contabilidad y gestiona la anotación definitiva.
- Elabora la cuenta del Ayuntamiento y del Patronato de la Música y supervisa la contabilidad de las sociedades mercantiles municipales.
- Suministrar datos económicos al resto de administraciones, con la periodicidad prevista y dar cuenta de la información enviada a los órganos de gobierno.
- Tramitar las facturas que llegan al Ayuntamiento.
- Asesorar en materias de su competencia a los órganos de gobierno.

3.2. Servicio de Fiscalización

- Fiscalizar las propuestas de gasto y emitir los informes correspondientes.
- Emitir los informes preceptivos establecidos en la legislación vigente.
- Realizar las actuaciones de control financiero a las entidades dependientes, a los/las concesionarios/as y a los/las perceptores/as de subvenciones.
- Suministrar información a los órganos de control externo, Sindicatura de Cuentas y Tribunal de Cuentas, y a la Intervención General del Estado.
- Asistir a las mesas de contratación del Ayuntamiento.

El Servicio de Intervención actúa de oficio y sus funciones están reguladas por la normativa vigente.

Destinatarios/as:	Servicios municipales, órganos de gobierno, organismos autónomos y sociedades mercantiles, otras administraciones y proveedores/as.
Cómo solicitar el servicio:	La ciudadanía puede disponer de la información relativa a la Intervención en la web municipal y a las webs de otras administraciones, como la del Ministerio de Hacienda, a la del Tribunal de Cuentas, a la de la Sindicatura de Cuentas, a la de la Intervención General del Estado y a la de la Generalitat. Los servicios municipales disponen de diferentes aplicaciones informáticas para la tramitación contable y fiscal, por ejemplo: e-Fact, Sicalwin, CGO, programa de Subvenciones y programa de Patrimonio. Los/as proveedores /as y otras instituciones de control externo pueden dirigirse al Servicio de Intervención mediante los diferentes canales de contacto.

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	Mantener actualizada la información a la web municipal y no recibir más de 10 quejas anuales por este motivo. ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
2	Cargar el presupuesto cada año, de manera que el primer día hábil sea operativo para su ejecución. ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporar en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
3	Colgar en el portal de transparencia el 90% de la información de nuestra competencia, en un término inferior a los 15 días de su aprobación. ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017. ▪ Eliminado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
4	Aportar los documentos de la Intervención para publicar en el Portal de Transparencia, en un término igual o inferior a los 15 días, desde su aprobación o desde el momento en que los órganos competentes tienen conocimiento. ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
5	Disponer de un plan de auditorías anual ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017, con un objetivo anual/bianual ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. El objetivo pasa a ser solo anual.
6	Realizar controles financieros no obligatorios a las empresas concesionarias. ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017
7	Realizar auditorías y controles financieros a un 70% del gasto municipal. ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
8	Garantizar el 90% de los términos de fiscalización previa limitada que marcan las Bases de ejecución del presupuesto. Concretamente: 8 días laborables anteriores a la fecha de cierre del orden del día de la Junta de Gobierno y del Pleno. Durante el último trimestre del año, estos términos pasarán a ser de 10 días laborables.

	▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
9	Garantizar el 90% de los términos de fiscalización previa limitada que marcan las Bases de ejecución del presupuesto. Concretamente: 4 días laborables para expedientes a aprobar por decreto. Durante el último trimestre del año, estos términos pasan a ser de 10 días laborables. ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
10	Requerir como máximo en 3 días, los antecedentes y documentos necesarios para complementar los expedientes objeto de fiscalización, a partir de la entrada del expediente en la Intervención. ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.

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 alcanzan 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 cas 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 término para evitar casos similares.
- 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 los siguientes:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos e/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015.
- Escritos dirigidos al Servicio

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 Ciudadana, 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/ajuntament/oia/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 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local.
- Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales.
- Real Decreto 500/1990, de 20 de abril, por el que se desarrolla el capítulo I del título VI de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales.
- Bases de ejecución de los presupuestos de cada ejercicio.

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

Con carácter general, los derechos y deberes de la ciudadanía ante la administración local son los citados en diferentes normativas y en la Ley 39/2015, del 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (art. 13 i 14). Destacamos los siguientes:

9.1 Derechos

- Participar en la gestión municipal de acuerdo con lo que disponen las leyes y, si corresponde, cuando los órganos de gobierno y la Administración municipal piden la colaboración con carácter voluntario del vecindario.
- Ser informado/a, tras una petición razonada y dirigir las solicitudes a la Administración municipal, en relación con todos los expedientes y documentación municipales, de acuerdo con lo que dispone el artículo 105 de la Constitución.
- Exigir la prestación y, si corresponde, el establecimiento del servicio público correspondiente, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio.
- A ser asistidos/as en el uso de medios electrónicos en las relaciones con las administraciones públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio.
- A ser tratados/as con respeto y deferencia por las autoridades y empleados/as públicos/as, que les han de facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la protección de datos de carácter personal y, en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.

9.2 Responsabilidades

- Contribuir, mediante prestaciones económicas y personales legalmente previstas, a la realización de las competencias municipales.
- Para efectuar cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos están obligados/as a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas los sujetos siguientes:
 - Las personas jurídicas
 - Las entidades sin personalidad jurídica
 - Los/as que ejerzan una actividad profesional para la que se requiera la colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que llevan a cabo con las administraciones públicas en ejercicio de la actividad profesional citada. En todo caso, dentro de este colectivo se entienden incluidos/as los/as notarios/as y registradores/as de la propiedad y mercantiles.
 - Los/as que representen a una persona interesada que esté obligada a relacionarse electrónicamente con cada Administración.

- Presentar las facturas en formato electrónico.

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido a 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 Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios sustanciales aquellos que afecten 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 a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a 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 trimestre del año posterior al año evaluable.

El/la Interventor/a 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 -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
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”

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