# CARTA DE SERVICIOS
# TESORERÍA

Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

# PRESENTACIÓN

La tesorería municipal gestiona los recursos financieros del Ayuntamiento y de su organismo autónomo, el Patronato de la Música, ya sean dinero, valores o créditos. Se encarga de recaudar los derecho y de pagar las obligaciones, así como de distribuir en el tiempo las disponibilidades dinerarias con la finalidad de cumplir puntualmente con las obligaciones de pago, determinando la necesidad o no de contratar crédito a corto plazo con alguna entidad financiera. El pago de las obligaciones lo realiza la tesorería municipal de forma centralizada, sirviendo al principio de caja única.

F·E·R·R·I·M·A·X
F·E·R·R·I·M·A·X

# 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<br><br>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** | 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.<br>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 | **Hacer el pago a proveedores/as en un tiempo medio inferior a 60 días en términos anuales**.<br>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.<br>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017. |
| 2 | **Tramitar los pagos a proveedores/as por parte de la Tesorería en un tiempo medio inferior a 30 días en términos anuales.**<br>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.<br>▪ 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<br>BOPB 13/10/2017 | BOPB 20/03/2018 |

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Próxima actualización: 2025/2026 | | |

| 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/es**