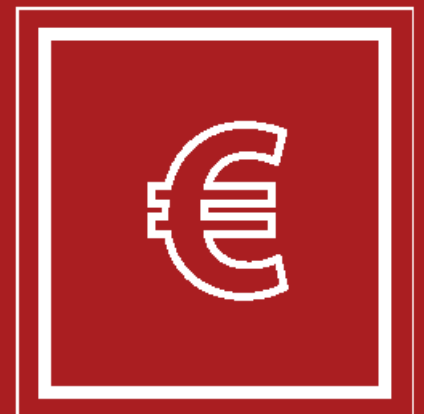




**Ayuntamiento
de Arganda del Rey**

CARTA DE SERVICIOS HACIENDA





ÍNDICE

	Página
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	3
2. MISIÓN.....	3
3. SERVICIOS PRESTADOS	4
4. COMPROMISOS E INDICADORES DE COMPLIMIENTO	8
5. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	9
6. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	10
7. DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO	11
8. MARCO NORMATIVO	12



1.- INFORMACIÓN GENERAL.

El órgano directivo responsable de los servicios ofrecidos por el Área de Hacienda de esta carta es la Concejalía de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad.

El Ayuntamiento de Arganda del Rey y su Concejalía de Hacienda han apostado por la modernización de la Administración agilizando, simplificando y acercando la gestión tributaria a sus contribuyentes. La racionalización y normalización de los procedimientos es uno de sus objetivos prioritarios impulsando la utilización de nuevas tecnologías.

Con la Carta de Servicios se pretende informar a la ciudadanía del conjunto de servicios que se prestan en este Área así como de los compromisos con los que se pretende mejorar la calidad en su prestación.

2.-MISIÓN.

El Área de Hacienda se ofrece como servicio público para la planificación tributaria, la gestión de altas, modificaciones, y bajas de tributos y otros ingresos de derecho público no tributarios, la aplicación de beneficios fiscales (bonificaciones y exenciones), la domiciliación de recibos y, en general, la gestión de deuda y toda la información, asistencia y asesoramiento necesario a los/as contribuyentes.

Desde el punto de vista de la gestión, la Tesorería es un centro gestor estratégico al que corresponde el manejo y custodia de fondos, valores y efectos de la Entidad Local. Está constituida por todos los recursos financieros de la entidad local, ya sean dinero, valores o créditos, tanto por operaciones presupuestarias como extrapresupuestarias.

Le corresponde realizar el análisis de la información disponible (contable, bancaria,...) para anticipar escenarios futuros, prever la liquidez, gestionar riesgos, optimizar recursos...



3.- SERVICIOS PRESTADOS

SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
1. INFORMACIÓN				
INTERVENCIÓN <i>Fiscalización de los actos de contenido económico y dirección de la Contabilidad.</i>	Información general del expediente del presupuesto municipal.	X	X	X
	Información particular sobre devoluciones de ingresos en el Ayuntamiento y del estado de tramitación de los expedientes.	X	X	
	Información particular sobre facturas en el Ayuntamiento y del estado de tramitación de las mismas.	X	X	X
	Información particular sobre compensaciones de ingresos y gastos en el Ayuntamiento y del estado de tramitación de los expedientes.	X	X	
	Información general sobre la aprobación de la Cuenta General. Estado de tramitación del expediente		X	
	Información a proveedores en relación con los trámites que se realizan y con los expedientes en trámite.	X	X	X
DEPARTAMENTO DE INGRESOS PÚBLICOS. <i>Gestión, Recaudación e Inspección Tributaria y demás ingresos de derecho público.</i>	Información general sobre la normativa fiscal municipal. (Tributos, gestión de aplazamientos y fraccionamientos de deudas, formas de pago, recursos, etc.).	X	X	
	Información particular de las deudas tributarias y del estado de tramitación de los expedientes, tanto en período voluntario como en ejecutivo.	X	X	
	Información y simulación de la cuota mensual de pago de tributos mediante el sistema especial de pago. Fraccionamiento Gratuito Unificado para los tributos de cobro periódico por recibo (Impuesto sobre Bienes Inmuebles, Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, Tasa por la prestación del Servicio de Recogida de basuras, Tasa por entrada de vehículos a través de las Aceras).	X	X	



SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
2. GESTIONES				
DEPARTAMENTO DE INGRESOS PÚBLICOS <i>Gestión, Recaudación e Inspección Tributaria y demás ingresos de derecho público.</i>	Recaudación Voluntaria: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de cobro de los ingresos tributarios municipales y restantes ingresos de derecho público, con envío al domicilio de avisos. • Gestión de petición de duplicados de recibos. • Justificantes de pago y/o certificados estar al corriente de las obligaciones tributarias. • Gestión del Sistema especial de pago: Fraccionamiento Gratuito Unificado para los tributos de cobro periódico por recibo. 		X	X
	Recaudación Ejecutiva: Gestión y cobro de deudas tributarias en periodo ejecutivo, providencias de apremio, embargos, enajenación de bienes, gestión de ejecutiva masiva, anulaciones, gestión de ingresos indebidos, recursos...		X	X
	Tramitación de solicitudes de Aplazamientos y fraccionamientos de pago de deudas, en periodo voluntario y ejecutivo, con entrega simultánea de calendario de pagos definitivo si cumple todos los requisitos.	X	X	X
	Gestión de tributos: Altas, modificaciones, y bajas de tributos y otros ingresos de derecho público no tributarios. Aplicación de beneficios fiscales (bonificaciones y exenciones) Asistencia y asesoramiento a los/as contribuyentes.	X	X	X
	Cálculo provisional del Impuesto sobre el Incremento sobre el valor de los terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía).		X	
	Tramitación de cambio de titularidad de bienes inmuebles urbanos del municipio según el Convenio con la Dirección Regional del Catastro.		X	X
	Gestión de alta, baja y modificación de solicitud de domiciliación bancaria. Cambio del domicilio de notificación.		X	X
	Asesoramiento para la autoliquidación de los tributos (tasas) por prestación de servicios urbanísticos y utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local o Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras.	X	X	X
	Información sobre CALENDARIO FISCAL	X	X	X
	Cobro banca electrónica. Tarjeta de crédito o débito.	X	X	X



SERVICIOS	
2. GESTIONES	
TESORERÍA <i>Manejo y custodia de fondos, valores y efectos de la entidad local.</i>	Gestión de remesas de pagos (remisión del modelo 997), control de cuentas bancarias, relaciones con entidades financieras.
	Emisión de transferencias, cheques para su realización material. Contabilización de pagos.
	Examen de necesidades financieras y concertación de operaciones de crédito a corto plazo.
	Formación de planes, calendarios y presupuestos de tesorería.
	Elaboración y seguimiento de informes de morosidad y período medio de pago a proveedores.
	Elaboración de actas de arqueo.
	Colaboración con otras administraciones públicas.
	Constitución, depósito y cancelación de garantías y, en su caso, incautación de las mismas.



SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN (*Canal Telefónico: sólo información del trámite)	TELEFÓNICO*	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
3. TRÁMITES		X	X
Alta en el Impuesto de vehículos de tracción mecánica IVTM		X	X
Bonificación en transmisiones por causas de muerte		X	X
Compensación de deudas en periodo voluntario y ejecutivo		X	X
Declaración del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana		X	X
Devolución de ingresos indebidos		X	X
Domiciliación de Tributos		X	X
Solicitud beneficios fiscales IVTM. Vehículos Agrícolas		X	X
Solicitud beneficios fiscales IVTM. Vehículos Históricos		X	X
Solicitud de beneficios fiscales IBI. Constructoras		X	X
Solicitud de beneficios fiscales IBI. Familias numerosas		X	X
Solicitud de beneficios fiscales IVTM. Minusválías		X	X
Solicitud de cambio de domicilio fiscal		X	X
Solicitud de certificado de hallarse al corriente de pago de las obligaciones tributarias		X	X
Solicitud de certificado o justificante de pago de tributos		X	X
Solicitud de ficha de datos bancarios de terceros		X	
Solicitud de fraccionamiento Gratuito Unificado		X	X
Solicitud de fraccionamiento o aplazamiento de pago de deudas		X	X
4. OTROS			
Convenio Dirección General de Tráfico - Solicitud de cambio de domicilio en el PERMISO DE CIRCULACIÓN y en el PERMISO DE CONDUCCIÓN. - Solicitud de DUPLICADO del permiso de circulación Y/O CONDUCCIÓN por extravío o sustracción. --Baja definitiva (sólo motocicletas, ciclomotores y vehículos con más de 3500KG)		X	



4.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

COD	COMPROMISOS	COD	INDICADORES (ANUAL)
C.1.	Tramitación y pago de un mínimo del 30 % de autoliquidaciones a través de la sede electrónica.	I.1.	Porcentaje de autoliquidaciones tramitadas y pagadas.
C.2.	El periodo entre la orden de pago y el pago efectivo nunca será superior a 3 días.	I.2.	Promedio del nº de días entre la orden de pago y el pago efectivo.
C.3.	La tramitación de expedientes de concertación de operaciones de crédito a corto plazo no superará en ningún caso los 45 días.	I.3.	Promedio del nº de días para la tramitación de expedientes de concertación de operaciones de crédito a corto plazo.
C.4.	Cumplimiento del pago en plazo de Tributos y Seguros Sociales en el 95% de los casos.	I.4.	Porcentaje de cumplimiento de pago de Tributos y Seguros Sociales.
C.5.	Atender, en un plazo máximo de 24 horas, las consultas sobre procedimientos administrativos, competencia de las unidades, respondiendo a través del canal de comunicación que solicite la ciudadanía (teléfono, correo electrónico,...).	I.5.	Promedio del tiempo de respuesta a las consultas planteadas por la ciudadanía.
C.6.	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto al servicio prestado en la Unidad de Tesorería.	I.6.	Encuesta de satisfacción. Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.
C.7.	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto al servicio prestado en la Unidad de Ingresos Públicos.	I.7.	Encuesta de satisfacción. Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.
C.8.	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto a las instalaciones municipales.	I.8.	Encuesta de satisfacción. Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.
C.9.	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto al trato y atención recibida.	I.9.	Encuesta de satisfacción. Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Reclamaciones y Sugerencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey (ver apartado 6).



5.-DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.

Los principales **derechos** de la Ciudadanía en general y de los usuarios/as de los servicios objeto de esta Carta son:

- Ser tratados con respecto y deferencia.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Área de Hacienda (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Ser atendidos por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Recibir la información, orientación o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias del Área.

Además de derechos, los usuarios y usuarias de los servicios del Área de Hacienda tienen las siguientes **responsabilidades**:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios/as.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Aportar los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey.



6.- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

El Ayuntamiento de Arganda del Rey dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por demoras, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y felicitaciones.

Se pueden presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

- El Portal Web Municipal.
- El Teléfono 010.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- El correo (electrónico o postal) dirigido a la unidad responsable o prestadora del servicio objeto de la reclamación (ver apartado 7, “*Datos de Localización y Contacto*”). Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible.



7.- DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO.

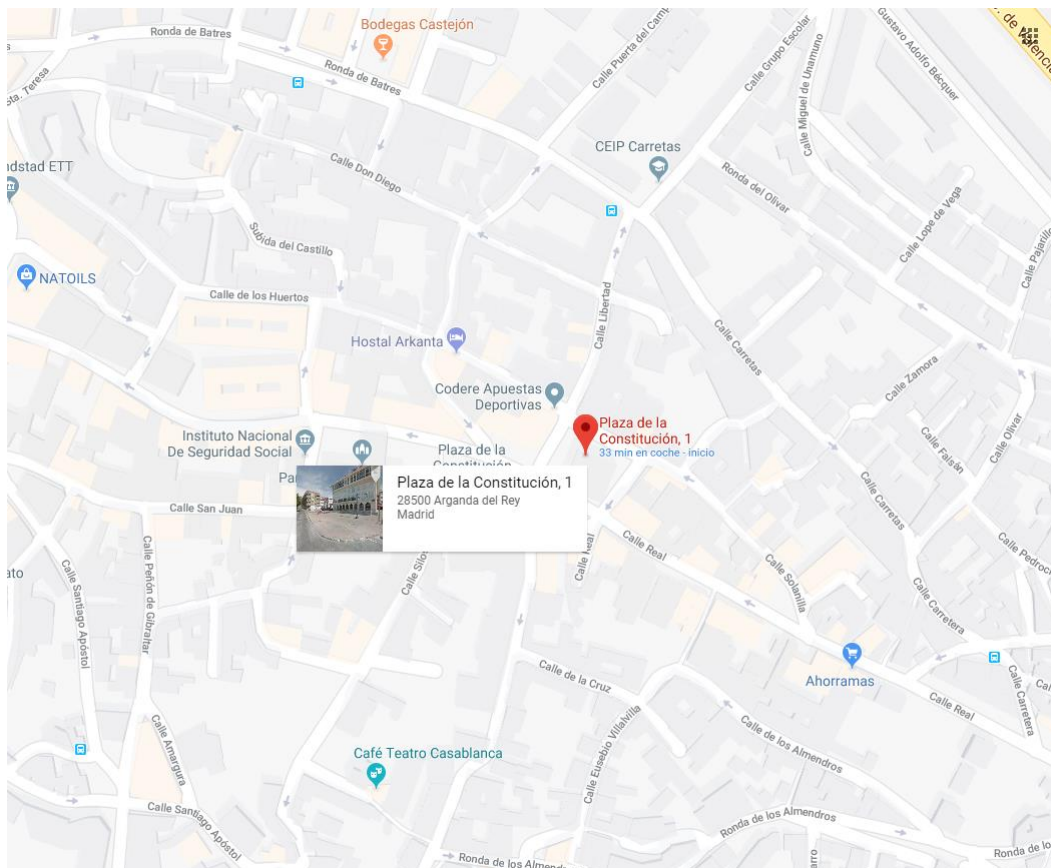
Oficina de Hacienda (primera planta del Ayuntamiento)

Plaza de la Constitución nº 1, 28500-Arganda del Rey



Horario de atención al público:

De Lunes a Viernes de 09:00h a 14:00h





ATENCIÓN TELEFÓNICA



Teléfono General: 010/ 918711344 (si llama fuera del municipio)

TELEMÁTICO:

 CORREO ELECTRÓNICO	tesoreria@ayto-arganda.es , intervencion@ayto-arganda.es
 PÁGINA WEB	https://www.ayto-arganda.es/servicios-cpt/generica-tramite/?servicio=hacienda



8.- MARCO NORMATIVO.

-Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas([BOE nº 236, de 2/10/2015](#))

-Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.([BOE nº 236 de 02/10/2015](#))

- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local ([BOE núm. 312 de 30 de diciembre de 2013](#))

-Ley 19/2013, de 9 diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno ([BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013](#))

-Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos([BOE nº 150 de 23/06/2007](#)) Si bien fue derogada con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Téngase en cuenta que la disposición final 7 de la citada ley, en la redacción dada por el art. 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto. Ref. BOE-A-2018-12131 establece que las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020, y por tanto, hasta ese momento, se mantendrán en vigor los artículos de la presente ley que traten sobre las materias citadas.

-Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado([BOE nº 211 de 3/09/2005](#))

-Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local([BOE Nº 301 de 17/12/2003](#))

- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad ([BOE Nº 289 de 03/12/2003](#))

-Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ([BOE nº 298 de 14/12/1999](#)) y REGLAMENTO (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos. ([DOUE 4/5/2016](#)).

- Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Además de la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la **normativa específica** relativa a los servicios objeto de esta Carta es:



Nacional

- Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos ([BOE núm. 213, de 5 de septiembre de 2007](#)).
- Real Decreto 2063/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario ([BOE núm. 260, de 28 de octubre de 2004](#)).
- 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 ([BOE núm. 59, de 9 de marzo de 2004](#)).
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación ([BOE» núm. 289, de 1 de diciembre de 2012](#)).
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria ([BOE núm. 302, de 18/12/2003](#)).
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, que aprueba el Reglamento General de Recaudación. ([BOE núm. 210, de 02/09/2005](#))
- Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, de desarrollo de la LGT en materia de revisión en vía administrativa ([BOE núm. 126, de 27 de mayo de 2005](#))

Local

- [Ordenanzas fiscales municipales](#)