

# CARTA DE SERVICIOS de **Servicios Económicos** del Ayuntamiento de Valdepeñas



UNIÓN EUROPEA  
PROYECTO COFINANCIADO  
POR EL FONDO EUROPEO DE  
DESARROLLO REGIONAL  
(FEDER)  
*Una manera de hacer Europa*



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ENERGÍA, TURISMO  
Y AGENDA DIGITAL

red.es



Ayuntamiento de  
**Valdepeñas**



## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>- 3 -</b>
<b>2. FINES Y OBJETIVOS</b>	<b>- 4 -</b>
<b>3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>- 5 -</b>
3.1. Legislación aplicable	- 5 -
3.2. Derechos	- 6 -
3.3. Responsabilidades	- 6 -
<b>4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN</b>	<b>- 7 -</b>
<b>5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</b>	<b>- 7 -</b>
<b>6. SERVICIOS PRESTADOS</b>	<b>- 8 -</b>
6.1. Servicios de Intervención	- 8 -
• Contabilidad y Gestión Presupuestaria de Gastos e Ingresos	- 8 -
• Fiscalización y control interno	- 9 -
• Tramitación interna administrativa y otros procesos de gestión	- 9 -
6.2. Gestión Tributaria	- 10 -
• Elaboración de las ordenanzas fiscales	- 10 -
• Tramitación y propuesta de resolución de recursos, reclamaciones, exenciones y bonificaciones tributarias	- 10 -
• Emisión de informes en materia tributaria	- 10 -
• Información Tributaria / Atención al Contribuyente	- 11 -
• Liquidaciones de impuestos, tasas, contribuciones especiales, precios públicos y otros ingresos	- 11 -
• Gestión de impuestos, tasas, contribuciones especiales, precios públicos y otros ingresos	- 12 -
• Inspección tributaria	- 12 -
6.3. Tesorería	- 12 -
• Gestión recaudatoria	- 12 -
• Gestión de pagos	- 13 -
• Control financiero	- 13 -
<b>7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES</b>	<b>- 14 -</b>
<b>8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN</b>	<b>- 17 -</b>
8.1. Medidas de subsanación o compensación	- 17 -
8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores	- 17 -
<b>9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	<b>- 18 -</b>
9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio	- 18 -





## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de mejora y modernización de la gestión municipal el Ayuntamiento de Valdepeñas, pone a disposición de la ciudadanía la presente Carta de Servicios de Servicios Económicos.

**Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales los diferentes departamentos municipales dan a conocer las actividades y prestaciones que ofrecen y en los que se expresan los compromisos de calidad que el Ayuntamiento adquiere con la ciudadanía.**

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Servicios Económicos del Ayuntamiento de Valdepeñas se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar a la ciudadanía los principales servicios prestados y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los **derechos de la ciudadanía** en relación a estos servicios así como las **responsabilidades y obligaciones** que derivan de ellos.
- Establecer los **compromisos que el Ayuntamiento asume** en la prestación de estos servicios.
- **Promover la participación ciudadana** e informar sobre los diferentes canales para la remisión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Ofrecer un **conjunto de indicadores** que permitan la evaluación de la prestación de los servicios.
- Impulsar los procesos de modernización y mejora de la gestión municipal.
- Visibilizar el esfuerzo y compromiso del personal municipal en la perspectiva de la calidad de los servicios.

Las Cartas suponen por tanto un **primer canal de información municipal** a través del cual se formaliza qué puede esperar la ciudadanía en relación a los servicios públicos y en el que se ofrece un marco de garantía de sus derechos.

Se trata, así mismo, de instrumentos de modernización y mejora de la calidad, a través del compromiso del personal municipal, la canalización de las demandas ciudadanas, la promoción de la participación ciudadana y el impulso a la transparencia en la gestión.

La presente Carta de Servicios **se ha desarrollado en el marco del proyecto SmartDpeñas**, del Ayuntamiento de Valdepeñas y RED.ES, entidad pública empresarial del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, cofinanciado por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER.

El documento se aprobó en Pleno del Ayuntamiento de Valdepeñas con fecha 02/08/2018.





## 2. FINES Y OBJETIVOS

La Constitución Española garantiza la autonomía de los municipios, estableciendo para las Haciendas Locales suficiencia financiera que permitan a estos disponer de los medios suficientes para el desempeño de sus funciones.

Las Leyes de **Bases del Régimen Local** y **Ley de Haciendas Locales** así como sus sucesivas reformas y modificaciones han definido el modelo que permite concretar los referidos **principios de autonomía y suficiencia**, los cuales se articulan y supeditan mutuamente:

- **Autonomía**, en tanto en cuanto los municipios dispondrán de la capacidad para gobernar sus respectivas Haciendas.
- **Suficiencia**, a través los tributos propios y la participación en los tributos del Estado.

Las **potestades locales en materia de hacienda se concretan fundamentalmente a través de las Ordenanzas fiscales reguladoras así como del presupuesto anual, en el que se sistematizan los derechos y obligaciones a realizar en el correspondiente ejercicio económico.**

Así mismo, las entidades locales están sometidas al régimen de contabilidad pública, lo cual establece un conjunto de obligaciones para los municipios. El Área de Hacienda del Ayuntamiento de Valdepeñas a través de sus unidades adscritas presta los diferentes servicios relacionados con la Hacienda Local:

- **El Servicio de Intervención municipal** es el encargado de la llevanza de la Contabilidad (presupuestaria y financiera) y el control y fiscalización de la actividad económica-financiera de la Entidad Local, así como el conjunto de obligaciones de suministro de información y documentación al Ministerio de Hacienda, CC.AA., Tribunal de Cuentas, etc.  
Se encarga también de realizar otros procesos de gestión en materia de ingresos y gastos, la tramitación interna administrativa y las relaciones con otras Administraciones.
- **La Unidad de Gestión Tributaria**, encuadrada dentro del Servicio de Intervención, tiene por objeto la práctica de liquidaciones tributarias y de otros ingresos, emisión de informes con motivo de recursos, reclamaciones, peticiones de otras Unidades, de solicitudes de ciudadanos..., la elaboración y perfeccionamiento de las Ordenanzas fiscales, así como la gestión e inspección tributarias.  
Presta también información al contribuyente colaborando con otras Administraciones Públicas para la mejor gestión de los elementos esenciales que conforman los tributos municipales.
- **La Tesorería Municipal** es el Servicio encargado del manejo y custodia de fondos, valores y efectos, realizando cuantos cobros y pagos corresponden a los fondos y valores del Ayuntamiento, así como organizando la custodia de los mismos, de acuerdo con la legislación vigente y atendiendo a las directrices marcadas por el Alcalde- Presidente.  
También corresponde a la Tesorería el impulso y dirección los procedimientos recaudatorios de la entidad tales como impuestos, tasas, precios públicos, multas y sanciones, y demás ingresos tributarios como no tributarios





## 3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

### 3.1. Legislación aplicable

Es de aplicación la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las administraciones públicas, atención a la ciudadanía, participación, transparencia, protección de datos, etc.

**De forma no exhaustiva, la normativa de carácter específico relativa a la Carta de Servicios de Servicios Económicos es:**

- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.
- Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 1065/2007, 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.
- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.
- Leyes anuales de Presupuestos Generales del Estado y demás disposiciones concordantes.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- Real Decreto 861/1986, de 25 de abril, por el que se establece el régimen de retribuciones de los funcionarios de Administración Local.
- Real Decreto 1463/2007, de 2 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley General de Estabilidad Presupuestaria, en vigor en tanto no contravenga la LOEPSF.
- Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional: ejercicio electrónico de las funciones.
- Real Decreto 500/90, de 20 de abril, por el que se desarrolla el capítulo primero del título sexto de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales, en materia de presupuestos.
- Real Decreto 939/2005, de 19 de julio, Reglamento General de Recaudación
- Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, de desarrollo de la LGT en materia de revisión en vía administrativa.
- Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre, por la que se aprueba la estructura de los presupuestos de las Entidades Locales, modificada por la Orden HAP/419/2014, de 14 de marzo.
- Orden HAP/1781/2013, de 20 de septiembre, por la que se aprueba la Instrucción del Modelo Normal de Contabilidad Local.
- Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre, por la que se aprueba la estructura de los presupuestos de las Entidades Locales, modificada por la Orden HAP/419/2014, de 14 de marzo.
- Resolución de 25 de junio de 2014, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se establecen las condiciones de uso de la Plataforma FACE.





- Ordenanzas Fiscales Municipales
- Bases de Ejecución del Presupuesto Municipal.

## 3.2. Derechos

Los principales derechos de la ciudadanía en relación a los servicios prestados en esta carta, están recogidos en la normativa citada en el apartado anterior y son:

1. Recibir un trato respetuoso del personal del Ayuntamiento.
2. Ser informado y asistido en relación a los derechos y las obligaciones en materia tributaria.
3. Actuar mediante un representante debidamente autorizado en los supuestos en que así se prevea.
4. Ser informado del inicio de actuaciones de comprobación o inspección.
5. Conocer el estado de tramitación de aquellos procedimientos en los que se tenga condición de interesado.
6. Obtener copia a su costa de los documentos que conformen el expediente.
7. Formular las alegaciones y aportar la documentación que considere adecuada para la resolución de las actuaciones y procedimientos en los que se tenga la condición de interesado.
8. Conocer la identidad de las personas o autoridades bajo cuya responsabilidad se llevan a cabo actuaciones y procedimientos en los que se tenga la condición de interesado.
9. Ser reembolsado de las garantías aportadas en la forma que proceda legamente.
10. Obtener certificaciones de las autoliquidaciones, declaraciones y comunicaciones presentadas.
11. Solicitar los aplazamientos y fraccionamientos de pago en los términos en los que legalmente se establezca esta posibilidad.
12. Presentar las quejas, sugerencias o reclamaciones que estimen convenientes por escrito en relación al funcionamiento de la Servicios Económicos.

## 3.3. Responsabilidades

Es responsabilidad de la ciudadanía, en relación a los servicios prestados por la Unidad de Servicios económicos:

1. Guardar el debido respeto a los demás usuarios y al personal municipal.
2. Atender en todo momento a las indicaciones del personal que presta los servicios.
3. Cumplir con lo establecido en la legislación y normativa vigente en relación a las obligaciones tributarias y a las tasas y precios públicos.
4. Aportar los datos y documentos que conforme a la legalidad vigente sean necesarios para la tramitación de las facturas recibidas.





# FORMAS DE COLABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

## 4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un **sistema de recogida de sugerencias** que permite a la ciudadanía ejercer su derecho para la presentación de iniciativas de creación, mejora, ampliación, etc. de las instalaciones y los servicios prestados.

Así mismo este sistema de recogida de reclamaciones y quejas permite conocer al personal del Ayuntamiento problemas e incidencias cuya corrección y tratamiento suponen también la mejora de los servicios prestados.

## 5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un Sistema de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias a través del cual la ciudadanía puede ejercer su derecho a presentar incidencias en relación a los servicios prestados por el Ayuntamiento así como sugerencias dirigidas a la creación, ampliación o mejora de estos.

Para presentar quejas, reclamaciones y sugerencias de la Unidad de Servicios Económicos se pueden utilizar los siguientes medios:

### 1. De modo presencial en:

- La oficina de Registro y Atención ciudadana del Ayuntamiento de Valdepeñas.

### 2. De modo telefónico:

- Centralita del Ayuntamiento:  
- 926 32 92 00

### 3. Por correo postal:

- Ayuntamiento de Valdepeñas.  
Plaza de España s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real).

### 4. Por correo electrónico:

- [sugerencias@valdepenas.es](mailto:sugerencias@valdepenas.es)

### 5. A través de la web:

- Buzón web de sugerencias  
- [http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppal\\_3\\_1](http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppal_3_1)

### 6. A través de la aplicación móvil SmartDpeñas:

La Unidad responsable se compromete a contestar a las personas interesadas por los medios dispuestos a tal efecto y con la mayor celeridad posible.





## 6. SERVICIOS PRESTADOS

### 6.1. Servicios de Intervención

#### • CONTABILIDAD Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA DE GASTOS E INGRESOS

La Unidad de Intervención **se encarga de la llevanza y control de las contabilidades**, así como las distintas **operaciones de gestión y seguimiento, en términos financieros, del presupuesto municipal** de acuerdo con las normas generales y las dictadas por el Pleno de la Corporación.

Las actividades que incluye la prestación de este servicio son las siguientes:

- Llevar y desarrollar la **contabilidad financiera y la de ejecución del presupuesto** del Ayuntamiento de acuerdo con la normativa contable y las normas dictadas por el Pleno de la Corporación
- Formación de la **Cuenta General del Ayuntamiento**, los Estados Integrados y consolidados de las cuentas que determine el Pleno de la Corporación.
- Recabar de los organismos autónomos y de las sociedades mercantiles dependientes del Ayuntamiento, **la presentación de las cuentas y demás documentos que deban acompañarse a la Cuenta General**, así como la información necesaria para efectuar, en su caso, los procesos de agregación o consolidación contable.
- Realizar el **registro y contabilizar las facturas** emitidas por el Ayuntamiento.
- Realizar la **recepción de facturas recibidas**, su control, contabilidad y gestión. Realizar la relación de pago y la resolución por la aprobación del Concejal de Hacienda.
- **Gestión del sistema de archivo y conservación de toda la documentación** e información contable que permita poner a disposición de los órganos de control los justificantes, documentos, cuentas o registros del sistema de información contable por ellos solicitados en los plazos requeridos.
- Elaborar la información periódica de la **ejecución de los presupuestos**
- Elaborar el **Avance de la Liquidación del presupuesto** corriente que tiene que unirse al presupuesto de entidad local de conformidad con lo establecido por el Pleno Municipal.
- **Realizar todos los informes económicos** de costes de los servicios que tienen que acompañar el expediente de aprobación de las ordenanzas fiscales.
- Calcular las **magnitudes de endeudamiento**, ahorro neto, estabilidad presupuestaria, etc.
- En cumplimiento de la legislación vigente remisión de documentación e información con trascendencia económico-financiera.







# S

- **FISCALIZACIÓN Y CONTROL INTERNO**

Desde la Unidad de Intervención se lleva a cabo **la fiscalización y control interno de la gestión económico-financiera de la entidad y de sus organismos autónomos**, atendiendo a la normativa de aplicación en relación a los procedimientos de control, metodología de aplicación, criterios de actuación, derechos y deberes del personal controlador y destinatarios de los informes de control.

Además, la Unidad de Intervención realiza diversas actividades derivadas de las funciones que desempeña. Así presta una **función interventora** encargándose de todo acto, documento o expediente del Ayuntamiento y sus organismos autónomos susceptibles de producir derechos u obligaciones de contenido económico o movimiento de fondos de valores, de la ordenación del pago, del material del pago y por último de las inversiones y de la aplicación de las subvenciones.

En cuanto a las actividades derivadas de la **función de control financiero, mediante los procedimientos establecidos por las normas de auditoría del sector público**, informa acerca de la adecuada presentación de la información financiera, del cumplimiento de las normas y directrices que sean de aplicación, y del grado de eficacia y eficiencia de la consecución de los objetivos previstos.

Se realizan también actividades derivadas de la **función de control de la eficacia**, como es la comprobación periódica del grado de cumplimiento de los objetivos, el coste del funcionamiento y del rendimiento de los respectivos servicios o inversiones.

# S

- **TRAMITACIÓN INTERNA ADMINISTRATIVA Y OTROS PROCESOS DE GESTIÓN**

Este servicio incluye tareas internas realizadas por la Unidad de Intervención en el desarrollo de su actividad diaria.

Del mismo modo, se **realiza la gestión documental, la tramitación de correspondencia y la elaboración de propuestas de acuerdos y de información para la página web municipal**.





## 6.2. Gestión Tributaria

### • ELABORACIÓN DE LAS ORDENANZAS FISCALES

Desde la Unidad de Gestión Tributaria se **confecciona la propuesta de ordenanzas fiscales conforme a las directrices políticas del equipo de gobierno para su tramitación por los órganos competentes, así como el traslado, una vez se produzca su entrada en vigor, de las modificaciones necesarias en la aplicación informática de tributos.**

Las actividades que incluye este servicio son las siguientes

- **Análisis de la aplicación y resultados de las ordenanzas vigentes y** recogida de los criterios políticos para posibles modificaciones de mejora y actualización.
- **Redacción de una propuesta de ordenanzas fiscales y traslado** a los órganos políticos competentes.
- **Redacción definitiva para inicio de proceso de aprobación** por el Pleno municipal.
- Actualización y modificación de la **aplicación informática de tributos.**

### • TRAMITACIÓN Y PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS, RECLAMACIONES, EXENCIONES Y BONIFICACIONES TRIBUTARIAS

La Unidad de Gestión Tributaria **se encarga de tramitar los diversos expedientes** en relación a reclamaciones, exenciones y bonificaciones tributarias dando como resultado una propuesta de resolución. Los servicios que prestan incluye la tramitación de los siguientes documentos:

- **Recursos contra recibos y liquidaciones tributarias**
- **Exenciones en los tributos municipales**
- **Bonificaciones en los tributos municipales**
- **Expedientes de devolución de ingresos**
- **Expedientes de anulación o modificación de recibos y liquidaciones tributarias erróneas**

### • EMISIÓN DE INFORMES EN MATERIA TRIBUTARIA

Desde la Unidad de Gestión Tributaria se realiza la **redacción de informes en materia tributaria dirigidos a otros servicios prestados, a otros departamentos dependientes del Ayuntamiento, así como a otras Administraciones y ciudadanos.**

Los servicios que presta en lo que refiere a emisión de informes en materia tributaria consiste en la elaboración de informes en materia tributaria, la emisión de cálculos estimativos para Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana; y también la emisión de informes y certificados de maquinaria agrícola





## • INFORMACIÓN TRIBUTARIA / ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

La Unidad de Gestión Tributaria **atiende a las personas** que están interesadas en recibir información y asistencia a los contribuyentes, de forma presencial, telefónica, por correo electrónico o a través de sede electrónica, en relación a los diversos trámites tributarios. Información y atención en relación a temas tributarios al resto de unidades del Ayuntamiento afectados por el pago de tasas o impuestos.

El Punto de Información Catastral (PIC) ofrece a los ciudadanos información relativa a los datos de carácter protegido de los inmuebles que se encuentran en la base de datos del Catastro, incluso la emisión de certificado de los mismos, con idéntica validación a los emitidos por la Oficina del Catastro.

Las actividades que incluye el servicio son las siguientes:

- Información presencial, telefónica, por correo electrónico o sede electrónica sobre: tributos, calendario del contribuyente, requisitos y documentación a aportar en los diversos trámites, plazos, recursos y reclamaciones; exenciones y beneficios fiscales; asistencia a la ciudadanía en la elaboración de autoliquidaciones tributarias.
- Información a las diferentes unidades y servicios del Ayuntamiento en relación a temas tributarios y de tasas municipales.
- Punto de Información Catastral

## • LIQUIDACIONES DE IMPUESTOS, TASAS, CONTRIBUCIONES ESPECIALES, PRECIOS PÚBLICOS Y OTROS INGRESOS

La Unidad de Gestión Tributaria **se encarga de realizar las propuestas de liquidación de impuestos, tasas, contribuciones especiales, precios públicos y otros ingresos de derecho público a partir de la información asociada existente en las bases de datos, padrones, expedientes, etc.** que, una vez tramitadas, conllevarán el cargo de las liquidaciones correspondientes y su traslado a tesorería para la notificación de las liquidaciones correspondientes y gestión del cobro.

Las actividades que incluye la prestación de este servicio son las siguientes:

- Recabar información para la propuesta de liquidación.
- Propuesta de liquidación.
- Tramitación del expediente.
- Cargo de liquidaciones.





## S

- **GESTIÓN DE IMPUESTOS, TASAS, CONTRIBUCIONES ESPECIALES, PRECIOS PÚBLICOS Y OTROS INGRESOS**

Desde la Unidad de Gestión Tributaria se lleva a cabo **la tramitación y gestión de impuestos, tasas, contribuciones especiales, precios públicos y otros ingresos en periodo voluntario.**

## S

- **INSPECCIÓN TRIBUTARIA**

Este servicio incluye un conjunto de actuaciones administrativas con el objeto de revisar el cumplimiento de las obligaciones tributarias desde el punto de vista material y formal por parte de los contribuyentes.

Del mismo modo, se **realizan actuaciones de comprobación e investigación de la situación tributaria; actuaciones de investigación y regularización de la descripción catastral de los inmuebles en los que se observen incidencias o discrepancias que puedan afectar al IBI u otros tributos municipales y la regularización conforme a los instrumentos establecidos por las normas tributarias.**

### 6.3. Tesorería

## S

- **GESTIÓN RECAUDATORIA**

La Unidad de Tesorería **se encarga de la notificación de las liquidaciones tributarias a partir de los cargos realizados desde Administración de Tributos aprobados mediante Decreto de Alcaldía, notificación y realización de las medidas necesarias para que la cobranza se realice dentro de los plazos señalados. Gestión, seguimiento y control de los cobros tributarios, sanciones y otros ingresos de derecho público facilitando su pago dentro de la normativa vigente.**

Las actividades que realiza son las siguientes:

- Notificación de liquidaciones
- Publicación de padrones tributarios
- Realización y control de ingresos tanto de naturaleza tributaria como otros ingresos de derecho público, lo que conlleva ejecutar el ingreso para que quede constancia a nivel contable en el Ayuntamiento de que ese ingreso se ha producido, debiendo constar: el importe que se ha ingresado por el concepto correspondiente y en la fecha correspondiente, así como el canal por el que se ha producido (ingreso en caja, por transferencia bancaria, domiciliado, etc.)
- Realizar y proponer anulaciones de liquidaciones o recibos de padrones que por causas justificadas sean erróneos.





- Control de los recibos y liquidaciones que se encuentran en período ejecutivo de cuya gestión se encarga la Diputación Provincial, pero el Ayuntamiento tiene que realizar un control al menos mensual de la situación, y realizar los ingresos y las anulaciones correspondientes.
- Fraccionar o aplazar deudas tributarias u otros ingresos de derecho público con el objeto de facilitar el pago al contribuyente.
- Compensar deudas tributarias u otros ingresos de derecho público con créditos reconocidos a favor del mismo obligado.
- Domiciliar el pago en una entidad bancaria de los recibos de padrones periódicos.
- Certifica la existencia de deudas o de estar al corriente con la hacienda local a solicitud del contribuyente o bien a instancia del propio Ayuntamiento para incorporar a algún expediente o procedimiento

## • GESTIÓN DE PAGOS

**Desde la Unidad de Tesorería se realizan los pagos a terceros cuyas obligaciones se hayan reconocido y aprobado por el Ayuntamiento. Así como los planes y programas de Tesorería que contengan las previsiones de pagos e ingresos**

Las actividades que realiza en lo que refiere a este servicio son la realización de pagos, las emisiones de informes y certificaciones de los pagos realizados, la elaboración y pago de nóminas y dietas, las obligaciones de retenciones IRPF y pagos a la Seguridad Social, el control y pago de subvenciones a partidos políticos, la formación de planes y programas de tesorería y el control y registro de fichas de terceros.

## • CONTROL FINANCIERO

La Unidad de Tesorería lleva el control de los fondos líquidos existentes en bancos y cajas, control de préstamos a corto y largo plazo contratados por el Ayuntamiento cumpliendo el calendario de abono de amortizaciones e intereses de los mismos.





## 7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Ayuntamiento de Valdepeñas se compromete a prestar, dentro de la Unidad de Servicios Económicos, unos estándares de calidad y a vigilar su cumplimiento de forma permanente, a través de los siguientes compromisos de calidad y sus indicadores asociados:

- 1.** La unidad de Gestión Tributaria ofrecerá información al momento en la resolución de dudas y consultas tributarias. En caso de no ser posible ofrecer información en el momento se responderá telefónicamente o por correo electrónico en el plazo máximo de 5 días hábiles.

### Indicadores:

- Número de consultas atendidas.
- Número de consultas atendidas en el momento.
- Tiempo máximo de respuesta a las consultas.

- 2.** La Unidad de Tesorería se compromete a habilitar para cada tributo municipal al menos 5 modalidades de pago diferentes:

1 - A través de la web municipal.

2 - En cajeros CaixaBank, o para los clientes de la Caixa, a través de línea abierta.

3 - En las entidades colaboradoras: Bankia, BBVA, Liberbank, Globalcaja, Eurocajarural y Banco Sabadell.

4 - Mediante transferencia bancaria en la cuenta del Banco Santander.

5 - En Caja Municipal, en efectivo o con tarjeta.

### Indicadores:

- Número de medios de pago diferentes por cada tipo de tributo municipal.

- 3.** La unidad de Tesorería se compromete a remitir duplicados de liquidaciones tributarias de manera inmediata en el caso de solicitudes presenciales o en sede electrónica y en el plazo máximo de 2 días hábiles en el caso de solicitudes telefónicas, por correo postal o correo electrónico.

### Indicadores:

- Número de solicitudes de duplicados de liquidaciones tributarias.
- Número de solicitudes presenciales o por sede electrónica.
- Plazo máximo de remisión de los duplicados de liquidaciones tributarias en el caso de solicitudes telefónicas, correo postal o correo electrónico.



4. Los recursos y reclamaciones presentadas ante la Unidad de Servicios Económicos (Intervención, Gestión Tributaria, Tesorería) se tramitarán en un plazo inferior a 3 meses en al menos el 60% y como máximo en 5 meses, siempre y cuando lo permita la complejidad del asunto y no dependa de otras unidades de gestión internas o externas.

#### Indicadores:

- Número de recursos
- Número de reclamaciones
- % de recursos y reclamaciones tramitadas en menos de 3 meses.
- Tiempo máximo de tramitación de recursos y reclamaciones.

5. La Unidad de Tesorería se compromete a pagar las facturas previamente fiscalizadas y aprobadas por la Unidad de Intervención en 25 días desde su aprobación, una vez recibido el mandamiento de pago con todos los requisitos imprescindibles para efectuarlos.

#### Indicadores:

- Número de facturas pagadas
- Tiempo máximo para el pago de facturas desde su aprobación.

6. La Unidad de Tesorería se compromete a expedir los Certificados de estar al corriente con la Hacienda Local dentro de los 10 días siguientes a la solicitud.

#### Indicadores:

- Número de Certificados emitidos de estar al corriente con la Hacienda Local.
- Tiempo máximo para la emisión de Certificados de estar al corriente con la Hacienda Local.

7. La Unidad de Tesorería se compromete a tramitar y a aprobar compensaciones y fraccionamientos en el plazo máximo de un mes desde que se solicita, una vez recibida toda la documentación necesaria.

#### Indicadores:

- Número de compensaciones aprobadas
- Número de fraccionamientos aprobados
- Tiempo máximo para la aprobación de compensaciones y fraccionamientos.



8. La Unidad de Tesorería se compromete a dictar providencia de apremio y su envío a Recaudación Ejecutiva de las liquidaciones cuando hayan transcurrido 30 días desde que venció el plazo de ingreso en voluntaria.

**Indicadores:**

- Número de providencias de apremio dictadas.
- Tiempo máximo para el dictado de providencias de apremio.

9. La Unidad de Servicios Económicos (Intervención, Gestión Tributaria y Tesorería) se compromete a incorporar progresivamente los trámites de recaudación para su realización a través de Sede Electrónica.

**Indicadores:**

- Número de trámites en sede electrónica.

10. La Unidad de Intervención se compromete a publicar en la página web del Ayuntamiento, dentro de las dos semanas siguientes a su aprobación, la información periódica económica financiera y presupuestaria.

**Indicadores:**

- Número de boletines de información publicados en la Web del Ayuntamiento.
- Tiempo máximo de publicación de los boletines desde la aprobación.







## 8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

### 8.1. Medidas de subsanación o compensación

Aquellas personas que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos señalados en la presente Carta de Servicios podrán comunicarlo a través de algunos de los canales habilitados en el sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias del Ayuntamiento de Valdepeñas.

Para cada incumplimiento que se comunique **se abrirá un expediente informativo** con objeto de verificar las condiciones del incumplimiento del compromiso.

En el plazo máximo de **30 días naturales** se enviará un escrito a la persona que haya realizado la comunicación, informando sobre las circunstancias del incumplimiento y las medidas adoptadas para su subsanación en caso de ser posible.

**En ningún caso estas medidas de subsanación podrán dar lugar a responsabilidad patrimonial o tratarse de medidas de contenido económico.**

### 8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores

El seguimiento y evaluación de los diferentes compromisos e indicadores señalados anteriormente se realizará a través de la **memoria anual de la unidad de Servicios Económicos**, donde se publicarán estos valores.

En dicha memoria se indicará, en caso de incumplimiento o evolución negativa de algún indicador, las medidas de subsanación adoptadas.





## 9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### 9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio

#### UNIDAD DE INTERVENCIÓN

<b>Dirección</b>	Plaza de España 1. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
<b>Teléfonos</b>	926 32 92 00
<b>Email</b>	<a href="mailto:intervencion@valdepenas.es">intervencion@valdepenas.es</a>
<b>Horario de atención al público</b>	De lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h.
<b>Otra información de interés</b>	Edificio accesible. Aparcamiento público en las inmediaciones del Ayuntamiento.

#### UNIDAD DE GESTIÓN TRIBUTARIA

<b>Dirección</b>	Plaza de España 1. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
<b>Teléfonos</b>	926 32 92 00
<b>Email</b>	<a href="mailto:buzontributos@valdepenas.es">buzontributos@valdepenas.es</a>
<b>Horario de atención al público</b>	De lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h.
<b>Otra información de interés</b>	Edificio accesible. Aparcamiento público en las inmediaciones del Ayuntamiento.

#### UNIDAD DE TESORERÍA

<b>Dirección</b>	Plaza de España 1. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
<b>Teléfonos</b>	926 32 92 00
<b>Email</b>	<a href="mailto:tesoreria@valdepenas.es">tesoreria@valdepenas.es</a>
<b>Horario de atención al público</b>	De lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h.
<b>Otra información de interés</b>	Edificio accesible. Aparcamiento público en las inmediaciones del Ayuntamiento.

