



**CARTA DE SERVICIOS**  
**INSTITUTO MUNICIPAL DE HACIENDA**

Fecha de revisión: febrero 2013



# 1. INTRODUCCIÓN

La Carta de Servicios del Instituto Municipal de Hacienda (IMH) está dirigida a los ciudadanos, a las entidades con obligaciones tributarias con el Ayuntamiento de Barcelona y a todos aquellos profesionales que representan los intereses tributarios de particulares (denominados a lo largo de esta Carta, ciudadanos).

La Carta de Servicios ayuda a que los ciudadanos conozcan los servicios prestados por el IMH, acercándolos a la Administración Pública.

- ✚ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✚ Los ciudadanos conocen mediante la Carta, qué pueden exigir y a que están obligados.
- ✚ Integra su voz en la organización. Uno de los puntos fundamentales de la Carta es que establece mecanismos de comunicación y de participación, como son las encuestas de expectativas y satisfacción o las quejas y sugerencias.
- ✚ La Carta otorga transparencia a la gestión. Permite conocer el grado de calidad comprometido por el IMH en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

## 2. PRESENTACIÓN DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE HACIENDA (IMH)

El Instituto Municipal de Hacienda es un organismo autónomo local del Ayuntamiento de Barcelona con personalidad jurídica propia.

### 2.1 Misión

Al Instituto le corresponde la gestión, inspección y recaudación de los tributos, precios públicos, multas y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Barcelona y de sus organismos autónomos así como de otras entidades, cuando se lo encomienden.

Para cumplir con su misión el Instituto trata de incrementar de forma constante la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos, atendiendo sus necesidades y proporcionándoles todas las facilidades para el cumplimiento de sus obligaciones, garantizando el ejercicio de sus derechos.

### 2.2 ¿Cómo damos los servicios?

- ✚ A través de la web del IMH. ([www.bcn.cat/hisenda](http://www.bcn.cat/hisenda)) se pueden realizar trámites y consultas, la "Carpeta del Ciudadano", la "Carpeta de Empresas y Entidades" y la "Carpeta del profesional" permiten consultar la situación fiscal y agilizar la tramitación.
- ✚ Por teléfono podrá obtener información general y realizar diversos trámites del IMH (010).
- ✚ La atención presencial se realiza en nuestras dependencias por el Servicio de Atención al Contribuyente (especializado en los servicios propios de Hacienda) o en las Oficinas de Atención Ciudadana de los Distritos.
- ✚ Mediante los "Puntos BCN o Quioscos de trámites y servicios", terminales fijos de autoservicio electrónico ubicados en diferentes zonas de la ciudad, se pueden realizar una serie de trámites relacionados con la hacienda municipal.

## 3. SERVICIOS PRESTADOS DESDE EL IMH

Los servicios prestados por el Instituto Municipal de Hacienda se agrupan en:

- ✚ Servicios de información y asistencia sobre tributos y multas.
- ✚ Servicios de tramitación.
- ✚ Servicios relativos a la resolución de incidencias y cambios en los objetos tributarios.
- ✚ Servicios para facilitar el pago.
- ✚ Servicios de Inspección.





### 3.1 Servicios de información y asistencia sobre tributos y multas.

Información sobre tributos y multas gestionados total o parcialmente por el Instituto Municipal de Hacienda.

- ✚ Impuesto sobre los Bienes Inmuebles (IBI)
- ✚ Impuesto sobre los Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)
- ✚ Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)
- ✚ Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)
- ✚ Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)
- ✚ Tasas.
- ✚ Multas por infracciones de tráfico y por infracciones de ordenanzas municipales.
- ✚ Información de los plazos de pago y del calendario del contribuyente.
- ✚ Información de la situación tributaria y/o de la deuda.
- ✚ Información de los diferentes sistemas para efectuar el pago de los tributos y multas.
- ✚ Información de los requisitos y de la documentación necesaria para la realización de los trámites.
- ✚ Información relativa a la celebración de subastas:
  - Documentación necesaria para participar.
  - Consulta de las fotografías de los objetos a subastar.

### 3.2 Servicios de tramitación.

#### 3.2.1 Trámites comunes

- ✚ Duplicados de recibos en período voluntario de cobro.
- ✚ Domiciliación bancaria de tributos municipales y precios públicos de cobro periódico.
- ✚ Certificados de pago.
- ✚ Devolución de ingresos.
- ✚ Certificado negativo de la deuda.
- ✚ Cita concertada para ser atendido en el IMH.
- ✚ Cambio de la dirección fiscal.
- ✚ Rectificación de errores ortográficos.
- ✚ Notificación de la deuda pendiente.
- ✚ Fraccionamientos.
- ✚ Alegaciones y recursos de tributos y multas.
- ✚ Presentación y recuperación de avales.

#### 3.2.2 Trámites específicos sobre tributos

##### **Inmuebles**

##### **Catastro e Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)**

En virtud del convenio firmado con la Dirección General del Catastro, el IMH asume los siguientes servicios:

- ✚ Cambios de titularidad de bienes inmuebles.
- ✚ Declaraciones catastrales.
- ✚ Elaboración y mantenimiento de la cartografía.
- ✚ Colaboración en los procedimientos de valoración catastral.
- ✚ Punto de información catastral (PIC).
- ✚ Aplicación de las exenciones, bonificaciones y subvenciones que se recogen en las ordenanzas fiscales.
- ✚ Recaudación del impuesto.

##### **Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)**

- ✚ Autoliquidaciones asistidas.
- ✚ Solicitud de exenciones, bonificaciones, y subvenciones recogidas en las ordenanzas fiscales.
- ✚ Solicitud de prórroga en caso de herencias.

##### **Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)**

Una vez acabadas las construcciones, instalaciones y obras y, previa comprobación del coste real y efectivo de la misma, la Inspección de Hacienda Municipal practicará la liquidación definitiva.





## Vehículos

### Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)

- ✚ Modificaciones en altas y bajas del impuesto con la información facilitada por la Dirección General de Tráfico.
- ✚ Exenciones, bonificaciones y subvenciones recogidas en las ordenanzas fiscales.
- ✚ Recaudación del impuesto.

## Actividades económicas

### Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

La gestión del tributo está compartida entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y el Ayuntamiento.

En la AEAT se realiza la gestión censal del tributo. Las altas, bajas y variaciones se deberán presentar en las administraciones territoriales de la Agencia.

El IMH presta los siguientes servicios:

- ✚ Resolución de los recursos presentados contra liquidaciones.
- ✚ Tramitación de solicitudes de beneficios fiscales.
- ✚ Recaudación del impuesto.

## Residuos sólidos

Respecto al servicio de recogida de residuos comerciales e industriales el IMH presta los siguientes servicios:

- ✚ Recaudación del precio público. (No se hace el tratamiento de los grandes productores)
- ✚ Gestión de las autoliquidaciones del precio público del servicio de recogida de residuos
- ✚ Gestión de las bajas y reclamaciones.

### 3.3 Servicios relativos a la resolución de incidencias y a los cambios en los objetos tributarios.

- ✚ Análisis de las alegaciones presentadas por los ciudadanos y notificación de la resolución adoptada.
- ✚ Realizar aquellas correcciones que, resultantes de la acción del IMH, se puedan iniciar de oficio, con el objetivo de evitar inconvenientes a los ciudadanos.

### 3.4 Servicios para facilitar el pago.

El objetivo principal es facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias poniendo a disposición de los ciudadanos diferentes medios para realizar el pago.

- ✚ Los pagos se pueden efectuar a través de Internet ([www.bcn.cat/hisenda](http://www.bcn.cat/hisenda)) con cargo a la cuenta o a la tarjeta de crédito. También se puede realizar el pago en cualquiera de las entidades colaboradoras, así como en el teléfono gratuito (con tarjeta bancaria).

El IMH pone a disposición de las empresas y entidades la posibilidad de adherirse mediante la firma de un convenio, a los e-padrons, que permiten conciliar, antes de la fecha de devengo, la titularidad y gestionar el pago de forma eficiente.

### 3.5 Servicios de inspección.

La misión fundamental de la Inspección de Hacienda Municipal consiste en comprobar la situación tributaria de los diferentes sujetos pasivos, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de las obligaciones tributarias y proceder, si no se cumple, a la regularización.

Corresponde a la Inspección, entre otras tareas:

- ✚ Investigar los hechos imposables para descubrir los ignorados por la Administración.
- ✚ Comprobar la exactitud y veracidad de las declaraciones presentadas por los obligados tributarios y comprobar la corrección de las deudas ingresadas mediante autoliquidaciones.





- ✚ Realizar actuaciones de verificación de datos, comprobación de valores y de obtención de información con trascendencia tributaria.
- ✚ La práctica de las liquidaciones resultantes de su tarea de investigación y comprobación.
- ✚ La comprobación de los requisitos exigidos para la obtención de beneficios fiscales y devoluciones de tributos.
- ✚ La información, a los obligados tributarios, sobre sus derechos y obligaciones, con ocasión de las actuaciones inspectoras.

## 4. FACILIDADES EN LA TRAMITACIÓN

El Instituto Municipal de Hacienda ha establecido mecanismos para facilitar a los ciudadanos el acceso a los datos y a la tramitación. Aprovecha los avances tecnológicos para dar respuesta a las necesidades, constantemente cambiantes de la sociedad, con el fin de anticiparnos a futuras necesidades.

### 4.1 Mecanismos de tramitación personalizada.

#### 4.1.1 Carpeta del Ciudadano

La Carpeta del ciudadano es un servicio de la web del IMH que facilita a los ciudadanos la consulta de sus datos fiscales en un entorno seguro.

A través de la Carpeta del Ciudadano, se puede comprobar la titularidad y el estado de los impuestos y de las multas de tráfico. Asimismo evita desplazamientos ya que permite interponer recursos que quedan automáticamente registrados en el Ayuntamiento de Barcelona.

Se pueden comprobar datos, realizar electrónicamente la mayoría de los trámites y finalizarlos.

### 4.2 Mecanismos de tramitación para empresarios y profesionales.

#### 4.2.1 Carpeta de Empresas y Entidades

Es un servicio de la web del IMH que facilita a las empresas, entidades y autónomos la consulta de sus datos fiscales en un entorno seguro.

Se puede comprobar la titularidad de los objetos fiscales (inmuebles, vehículos, actividades económicas, residuos comerciales e industriales, y vados) y obtener información detallada de cada uno.

También se pueden consultar los datos de las domiciliaciones bancarias de los impuestos, y en qué situación se encuentran: si están pagados o pendientes. La misma información se puede obtener sobre las multas.

Se pueden comprobar datos, realizar electrónicamente la mayoría de los trámites y finalizarlos.

#### 4.2.2 Carpeta del profesional.

Es una aplicación portal gratuita que permite realizar diversos trámites de los clientes con autorización previa del contribuyente.

Se pueden comprobar datos de los clientes, realizar electrónicamente la mayoría de los trámites y finalizarlos, realizar su seguimiento y disponer de un portal de gestión de los clientes.

#### 4.2.3 e-padrons

Los "e-padrons" ( padrones electrónicos) nacen de la voluntad de dar un servicio de calidad a las empresas y entidades.

Ofrecen la posibilidad de conciliar el patrimonio inmobiliario, la flota de vehículos o las actividades económicas antes de la generación del padrón anual.

#### 4.2.4 Identificación de conductores

La legislación vigente obliga a identificar al conductor responsable de la infracción.





Con la finalidad de facilitar el cumplimiento de esta obligación, el IMH ofrece la posibilidad de acceder a un entorno web seguro (e-multes), para que la empresa o entidad conozca las denuncias impuestas a los vehículos de su propiedad, dándole la facilidad de identificar telemáticamente al conductor que ha cometido la infracción o pagar aquellas denuncias que sean de estacionamiento.

Las personas físicas (autónomos) pueden identificar al conductor o pagar las denuncias.

### 4.3 **Cómo agilizar su gestión.**

- ✚ Obteniendo el certificado digital para realizar trámites y para consultar los ya iniciados.
- ✚ Consultando en internet y/o través del servicio de Atención telefónica como y donde se puede realizar la gestión, así como la documentación necesaria a aportar. Así ahorrará tiempo y viajes innecesarios.
- ✚ Formalizando en la Dirección General de Tráfico los cambios de titularidad del vehículo y/o cambios de domicilio para evitar posibles incidencias.
- ✚ Domiciliando los recibos. Es la manera más fácil y cómoda de estar al corriente de las obligaciones tributarias, sin necesidad de estar pendiente de los períodos de pago y beneficiándose de una reducción en las cuotas de los impuestos de IBI e IAE.
- ✚ Solicitando cita previa cuando deba acudir a nuestras dependencias para ser atendido por el Servicio de Atención al Contribuyente.

## 5. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

### 5.1 **Derechos de los Ciudadanos.**

- ✚ Derecho a ser tratado con el respeto y la consideración pertinentes por el personal al servicio de la Administración tributaria.
- ✚ Derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en Cataluña.
- ✚ Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- ✚ Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección, sobre la naturaleza y el alcance de éstas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de estas actuaciones y que éstas se desarrollen en los plazos que prevé esta Ley.
- ✚ Derecho a conocer el estado de tramitación de los expedientes en los cuales sea parte y ser informado de los derechos que le asisten en los diferentes procedimientos.
- ✚ Derecho a conocer la identidad de las autoridades y el personal al servicio de la Administración tributaria bajo la responsabilidad de la cual se tramitan las actuaciones y los procedimientos tributarios en que tenga la condición de interesado.
- ✚ Derecho a actuar mediante representante. La representación se tendrá que acreditar en los supuestos exigidos por la Ley, mediante cualquier medio válido en derecho que deje constancia fehaciente o mediante declaración con comparecencia personal delante del órgano administrativo competente, con el que se tendrán las sucesivas actuaciones administrativas, si no se hace manifestación en contrario.
- ✚ Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria, que sólo pueden ser utilizados para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, excepto en los supuestos, que prevén las leyes.
- ✚ Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que tienen que ser tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la propuesta de resolución correspondiente.
- ✚ Derecho a ser escuchado en el trámite de audiencia, en los términos que prevé la Ley.
- ✚ Derecho al hecho que las actuaciones de la Administración tributaria que requieran su intervención se lleven a término de la manera que le resulte menos costosa, siempre que eso no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- ✚ Derecho a obtener copia a cargo suyo de los documentos que integren el expediente administrativo en su trámite de puesta de manifiesto en los términos que prevé esta Ley.
- ✚ Derecho a no aportar los documentos ya presentados por ellos mismos y que estén es poder de la Administración actuante, siempre que el obligado tributario indique el día y el procedimiento en que los presentó.
- ✚ Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que lo aporten junto con los originales para su confrontación, y derecho a la devolución de los originales de los documentos mencionados, en caso de que no tengan que constar en el expediente.





- ✚ Derecho de los obligados a presentar ante la Administración tributaria la documentación que consideren conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando.
- ✚ Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios.
- ✚ Derecho a ser reembolsado, de la manera que fija esta Ley, del coste de los avales y otras garantías aportados para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si el acto o deuda mencionada es declarado totalmente o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o de la reclamación interpuesta.
- ✚ Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.
- ✚ Derecho a solicitar suspensión.
- ✚ Derecho a compensar deudas.
- ✚ Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento del Instituto Municipal de Hacienda.

## 5.2 Responsabilidades del ciudadano.

La buena gestión de los tributos depende en buena parte de la colaboración de los ciudadanos, por eso las siguientes premisas son importantes para garantizar la recepción de un buen servicio:

- ✚ Tratar con respeto y consideración al personal municipal que presta los servicios.
- ✚ Indicar el nombre, apellidos, domicilio y NIF para iniciar cualquier trámite.
- ✚ Comunicar, cuanto antes, los errores que detecte en la documentación emitida por el IMH.
- ✚ Comunicar los cambios de domicilio.
- ✚ Presentar dentro de los plazos establecidos las autoliquidaciones o declaraciones tributarias.
- ✚ Realizar los pagos dentro de los plazos fijados.
- ✚ Facilitar la documentación necesaria para la tramitación de los expedientes.
- ✚ Participar en la mejora de los servicios mediante la presentación de Quejas y Sugerencias.

# 6. INTEROPERABILIDAD ENTRE ADMINISTRACIONES

El Instituto Municipal de Hacienda con la vocación de facilitar y agilizar los trámites a los ciudadanos, dentro del marco de la colaboración social en la gestión de los tributos, ha firmado convenios de colaboración con instituciones y organismos representativos de sectores o intereses sociales, laborales, empresariales o profesionales.

## 6.1 Convenio con la Dirección General de Catastro

Este convenio consolida la colaboración entre la Dirección General del Catastro y el Ayuntamiento de Barcelona, para el ejercicio de las funciones de tramitación de los expedientes de alteración catastral de orden jurídico (transmisiones de dominio), orden físico y económico.

## 6.2 Convenio de colaboración entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Federación Española de Municipios y Provincias en materia de intercambio de información tributaria y colaboración en la Gestión de información tributaria y colaboración en la Gestión Recaudatoria con las entidades locales: convenio al que se adhirió el Ayuntamiento de Barcelona.

En el marco de colaboración que deben presidir las relaciones entre las administraciones públicas y razones de eficacia en el ejercicio de las competencias de las mismas, han motivado la firma de este convenio que establece un sistema de intercambio de información que permite una agilización en la disposición de la información aprovechando al máximo el desarrollo de las nuevas tecnologías.





### **6.3 Convenio de colaboración entre la Generalitat de Catalunya y el Ayuntamiento de Barcelona en materia de embargos a realizar fuera del municipio de Barcelona.**

El Ayuntamiento y la Generalitat de Catalunya han firmado un convenio de colaboración de acuerdo con el cual la Administración de la Generalitat asume, dentro de las funciones de gestión recaudatoria ejecutiva, las actuaciones de efectuar requerimientos en terceros de solicitud de información y de ejecución de los embargos de los deudores por el concepto de sanciones a la normativa de tráfico y vulneración de las ordenanzas municipales en ámbito no tributario, impuestas por el Ayuntamiento de Barcelona y que tengan que practicarse fuera de su término municipal, siempre, dentro del ámbito territorial de la Generalitat.

### **6.4 Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Barcelona y el Colegio de Notarios de Catalunya.**

El Ayuntamiento de Barcelona y el Colegio de Notarios de Cataluña han establecido una colaboración que permite a las notarias hacer los trámites que el usuario debería hacer en el Instituto Municipal de Hacienda.

Así se ofrece a la misma notaría en la cual se ha hecho la escritura pública que recoge el negocio jurídico, entre otros trámites, el poder hacer la autoliquidación y pago del Impuesto sobre el Incremento de valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

### **6.5 Convenio con los Colegios y Asociaciones de Profesionales.**

El Ayuntamiento de Barcelona, ha firmado convenios de colaboración social con la finalidad de impulsar la realización de los trámites de la hacienda municipal mediante la utilización de las nuevas tecnologías.

Con estos convenios se pretende agilizar y simplificar los procedimientos de aplicación de los tributos y otros ingresos de derecho público, dando un mejor servicio a los representantes de los contribuyentes. El acuerdo incrementará también el acceso a la información sobre la gestión y la interpretación de las normas tributarias, con el efecto de proporcionar una mayor seguridad jurídica para todos los contribuyentes.

El Instituto Municipal de Hacienda de Barcelona siempre ha sido pionero en la utilización de medios telemáticos para la gestión de impuestos, de hecho en el año 1997 ya se realizaron los primeros trámites por Internet.

Relación de Colegios y Asociaciones que han firmado convenio:

- ✚ Colegio de Abogados de Barcelona.
- ✚ Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona i Lleida.
- ✚ Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Barcelona y Provincia.
- ✚ Colegio de Censores Jurados de Cuentas de Catalunya.
- ✚ Colegio de Economistas de Catalunya.
- ✚ Colegio de Gestores Administrativos de Catalunya.
- ✚ Colegio de Graduados Sociales de Barcelona.
- ✚ Colegio de Titulados Mercantiles i Empresariales.
- ✚ Asociación Española de Asesores Fiscales.
- ✚ Asociación Profesional de Técnicos Tributarios de Catalunya i Balears.
- ✚ Asociación Profesional de Expertos Contables y Tributarios de España.
- ✚ Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya
- ✚ Gremio de Asesores Fiscales, Contables y de Gestión Empresarial de Catalunya.
- ✚ Consejo de Gremios de Comercio, Servicios i Turismo de Barcelona.

## **7. COMPROMISOS DE CALIDAD**

El Instituto Municipal de Hacienda se compromete a potenciar sus actuaciones para seguir ofreciendo, y mejorando, un servicio de calidad a los ciudadanos.

Nuestros valores más competitivos son: la alta capacitación de nuestro personal, la transparencia, una información clara i concreta de las actuaciones i la innovación constante en nuestros procesos operativos y de gestión.







## **7.1 Compromisos referentes a la información y orientación sobre tributos y multas.**

### **PROCESO: Atención al ciudadano**

- ✚ Con cita previa el tiempo de espera no superará los 15 minutos.
- ✚ Los trámites que se inicien por Internet y que requieren actuación por parte del IMH se resolverán en un plazo máximo de 10 días desde que se disponga de la documentación aportada por los ciudadanos.
- ✚ Los documentos que entren por registro del IMH se enviarán a los departamentos de gestión en un plazo máximo de 72 horas.

### **PROCESO: Información al ciudadano**

- ✚ Publicaremos en la web el Calendario del Contribuyente antes del 1 de enero.
- ✚ Publicaremos en la web la Guía del Contribuyente antes del 1 de enero.

## **7.2 Compromisos relativos a la tramitación de documentos.**

### **PROCESO: Alteraciones catastrales**

- ✚ Las alteraciones catastrales presentadas se tramitarán en un plazo inferior a seis meses.

### **PROCESO: Aplicación de beneficios fiscales**

- ✚ Reduiremos el tiempo legal de 6 meses, en el proceso de resolución de solicitudes de bonificación en el recibo del Impuesto sobre bienes inmuebles, en los casos de obra nueva y/o viviendas protegidas.

## **7.3 Compromisos relativos a la resolución de incidencias.**

### **PROCESO: Devolución de ingresos**

- ✚ Realizaremos las devoluciones de ingresos en un plazo inferior a 6 meses desde que entre una instancia por registro. Si es preciso requerir documentación al ciudadano, los plazos permanecerán interrumpidos hasta que sea presentado lo que ha sido requerido.

### **PROCESO: Alegaciones y resoluciones de multas de tráfico**

- ✚ Resolveremos en un plazo de 2 meses las alegaciones de infracciones en período voluntario de pago.

## **7.4 Quejas y Sugerencias.**

### **PROCESO: Gestión de las quejas, sugerencias y participación de los ciudadanos**

- ✚ Responderemos en un plazo máximo de 15 días hábiles las quejas de los ciudadanos.
- ✚ Nos comprometemos a considerar todos los comentarios realizados por los internautas sobre nuestra web y a mejorarla con el objetivo de incrementar constantemente el servicio dado a los ciudadanos.

## **7.5 Indicadores.**

Los compromisos señalados en esta Carta de Servicios se medirán mediante indicadores de cumplimiento, con el objetivo de mejorar constantemente el servicio dado a los ciudadanos.

# **8. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN**

## **8.1 Encuestas de satisfacción:**

El IMH realiza anualmente encuestas para conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios que se han prestado, para identificar sus expectativas y necesidades en la gestión de los tributos municipales.





## 8.2 Buzón de quejas y sugerencias:

Los ciudadanos que reciben cualquier servicio del IMH tienen a su alcance la posibilidad de hacer oír su voz y el derecho a obtener respuesta sobre cualquier queja o sugerencia que realice. Las quejas y sugerencias quieren ser un instrumento para facilitar la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios. Se pueden presentar quejas cuando se considere que no han estado debidamente atendidos o por cualquier otra incidencia del servicio.

### Como realizar una queja y/o sugerencia:

Puede comunicar sus quejas y/o sugerencias a través de Internet ([www.bcn.cat/hisenda](http://www.bcn.cat/hisenda)), en los teléfonos de atención telefónica, depositando el modelo formalizado de queja o sugerencia en los buzones que se encuentran en las oficinas de Atención Ciudadana de los Distritos y en nuestras dependencias.

## 9. RESPONSABLES DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Gerencia y el equipo directivo del IMH son los máximos responsables de conseguir la calidad en la prestación de los servicios y los compromisos adquiridos en esta Carta.

El Departamento de Calidad Normativa se responsabiliza del mantenimiento y difusión de la Carta.

Todos los departamentos son los responsables del seguimiento de los compromisos y de la propuesta e implantación de acciones de mejora.

## 10. ÓRGANOS E INSTITUCIONES PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los derechos de los ciudadanos son garantizados por instituciones y órganos de asesoramiento y control del Ayuntamiento de Barcelona.

### • CONSEJO TRIBUTARIO

El Consejo Tributario nació como instrumento para mejorar la actuación del Ayuntamiento en materia tributaria, tanto con respecto a los aspectos normativos que afectan a las ordenanzas fiscales como a las decisiones que tienen que adoptar sobre los recursos de los contribuyentes en los procedimientos de gestión, inspección y recaudación de tributos y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Barcelona.

Las funciones principales del Consejo Tributario son:

- Dictaminar las propuestas de resolución de recursos interpuestos contra los actos de aplicación de los tributos, precios públicos y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Barcelona.
- Informar, con carácter previo a su aprobación provisional, las Ordenanzas reguladoras de los ingresos de derecho público.
- Atender las quejas y sugerencias que presenten los contribuyentes sobre el conjunto de la actividad tributaria municipal.
- Elaborar estudios y propuestas en materia tributaria, cuando lo soliciten los órganos municipales competentes.

### • EL SÍNDIC DE GREUGES

El Síndic de Greuges es la Institución que, de acuerdo con el artículo 35 del Estatuto de Autonomía de Cataluña, tiene por misión defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos. Con esta finalidad supervisa la actuación de la Administración pública de la Generalitat, de las autoridades y del personal que depende o afecta a un servicio público. Supervisa también la actuación de los entes locales de Cataluña en todo aquello que afecta a las materias en que el Estatuto de Autonomía de Cataluña otorga competencias a la Generalitat.

El Síndic de Greuges cumple sus funciones con independencia y con objetividad, investigando y resolviendo los expedientes iniciados de oficio y las quejas formuladas a petición de parte.



Habiendo sido admitida la queja de un ciudadano, persona física o jurídica, a trámite o iniciado el expediente de oficio, el Síndic de Greuges tomará las medidas de investigación que considerará oportunas para aclararlos. Podrá dar cuenta al Instituto Municipal de Hacienda, cuando la queja se refiera a las materias de su competencia, y éste en el plazo de quince días, que podrán ampliarse en función de las circunstancias que concurran, enviará un informe escrito.

• **SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA**

El Síndic/a de Greuges de Barcelona es el órgano que, dentro del territorio municipal de Barcelona, tiene la función de defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos de Barcelona y de los que sin ser residentes, se encuentran en la ciudad.

Con esta finalidad supervisa la actuación de la administración municipal y de los servicios públicos que de ella dependen.

Los ciudadanos pueden dirigirle, acreditando un interés legítimo, sus quejas.

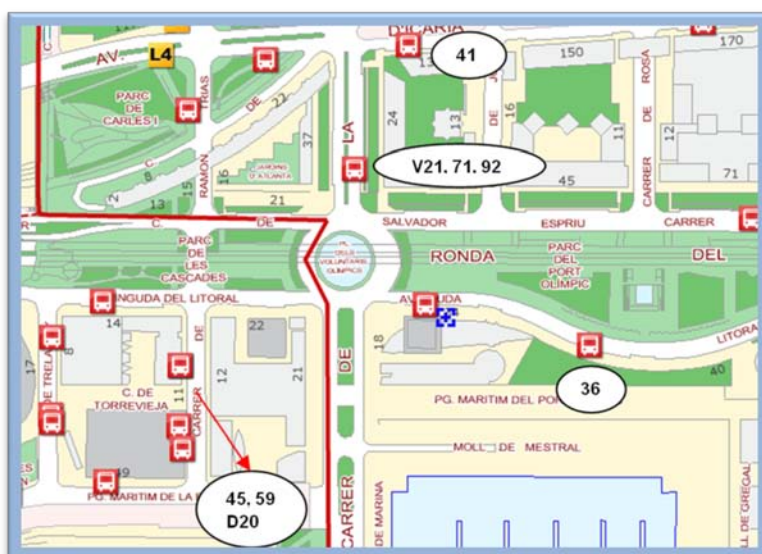
# 11. INFORMACIÓN DE ACCESO

**Atención presencial:**

Avda. del Litoral, 30

Horario:  
de 8.30 a 14.00 h. i de 15.30 a 17.30 h  
de lunes a viernes.  
Para ser atendido a partir de las 15.30 horas es necesario solicitar cita previa.

Horario de verano:  
de 8.15 a 14.15 h. de lunes a viernes.



Coordenadas: 41° 23' 17" N 2° 11' 52" E  
Transporte público  
Metro: Línea 4 (amarilla). Parada: Ciutadella



**Nuestras oficinas son accesibles**

**Atención telefónica:**

010 \*  
807117700 \*\* desde fuera del Área Metropolitana de Barcelona.

Horario: de 0 a 24 horas de lunes a domingo

\* Establecimiento de llamada: 0,47€. Coste por minuto: 0,06€. Tarifado por segundos. (IVA incluido)  
\*\* Establecimiento de llamada: 0,11€. Coste por minuto: 0,41€. Tarifado por segundos. (IVA incluido)

Líneas de autobús:

Líneas	Parada
36	Pg. Marítim del Port Olímpic
V21	Marina (Salvador Espriu – Av. Icària)
71	
92	
45	Ramón Trias Fargas (Av. Litoral-Torreveija)
59	
D20	
14	Av. Icària (Ramón Trias Fargas- Marina)
41	Av. Icària (Marina-Joan Miró)



**Teléfono accesible para personas con disminución auditiva:  
934 860 098**



Procesos de gestión, operativos y soporte de gestión tributaria, recaudación, resolución de expedients y atención al contribuyente.



## 12. NORMATIVA APLICABLE

- CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA de 27 de diciembre de 1978.
- LEY GENERAL TRIBUTARIA, LEY 58/2003.
- 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 LEGISLATIVO 1.175/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueban las tarifas e instrucción del impuesto sobre actividades económicas.
- REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.
- LEY 1/2006, de 13 de marzo, por la que se regula el Régimen Especial del municipio de Barcelona.
- LEY 7/1985, de 2 de abril de Bases de Régimen Local (Tits. VIII y X).
- LEY 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas por la modernización del gobierno local.
- LEY 49/2002, de 23 de diciembre. Régimen fiscal de las entidades sin finalidades lucrativas y de los incentivos fiscales al mecenazgo.
- REAL DECRETO LEGISLATIVO 339/1990, de 2 de marzo. Texto articulado de la ley sobre tráfico, circulación de vehículos en motor y seguridad, en la redacción vigente según la ley 18/2009, de 23 de noviembre.
- LEY 15/2005, de 19 de julio, por la que se regula el permiso y la licencia de conducción por puntos y se modifica el texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos en motor y seguridad vial.
- LEY 30/1992, de 26 de noviembre. Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.
- LEY 4/1999, de 13 de enero que modifica la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.
- LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- LEY ORGÁNICA 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- REAL DECRETO 2063/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario.
- REAL DECRETO 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa
- REAL DECRETO 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- 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.
- REAL DECRETO 243/1995, de 17 de febrero, por el que se dictan las normas para la gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas en materia censal del mencionado impuesto
- REAL DECRETO 417/2006, de 7 de abril, por el que se desarrolla el Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo.
- REAL DECRETO 1270/2003, de 10 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para la aplicación del régimen fiscal de las entidades sin finalidades lucrativas y de los incentivos de mecenazgo.
- REAL DECRETO 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- DECRETO 278/1993, de 9 de noviembre, por el que se aprueba el procedimiento sancionador en el ámbito de competencia de la Generalitat, de aplicación supletoria a los entes locales.

### **NORMATIVA APROBADA POR EL AYUNTAMIENTO**

Ordenanzas fiscales y de precios públicos

Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona, de 23-12-05.

Ordenanza municipal reguladora de la administración electrónica (ORAE) de 30-01-09.

Ordenanza reguladora del procedimiento sancionador, de 26-3-10.

Ordenanza municipal de circulación de peatones y vehículos, de 27-11-98.

Estatutos del Instituto Municipal de Hacienda de Barcelona, aprobados en sesión del Consejo Plenario municipal de fecha 14 de octubre de 2005 y publicados en el BOP de 15/11/2005.





## ANEXO 1. Canales para la realización de los trámites.

Desde cualquier canal se da información sobre los trámites.

A continuación se señalan los canales donde se puede solicitar **(S)** o finalizar un trámite **(F)**:

SERVICIO	Tramitación de documentos, certificados y domiciliaciones: Trámites comunes					
		TRÁMITE	WWW	010	IMH	OAC
<b>Generales</b>	Duplicados de recibos en período voluntario de cobro.	F	S	F	F	F
	Domiciliación bancaria de tributos municipales y precios públicos de cobro periódico.	F	F	F	F	F
	Certificado de pago de los tributos municipales y multas.	F (con firma) S (sin firma)	S	F	F	F (excepto multas)
	Devolución de ingresos indebidos.	F (con firma) S (sin firma)		S	S	
	Certificado negativo de deuda.	F (con firma) S (sin firma)	S	F	S	
	Cita concertada para ser atendido en el Instituto Municipal de Hacienda.	F	F	F	F	
	Cambio de la dirección fiscal.	S	F	F	S	
	Rectificación de errores ortográficos.	S	S	F	F	
	Notificación de la deuda pendiente.	F (con firma) S (sin firma)	S	F	F	
	Fraccionamientos.	F	F	F		
	Alegaciones y recursos a tributos y multas.	F (con firma) S (sin firma)		F	S	
	Presentación y recuperación de avales.			S		
	Solicitud de devolución de avales por recursos tributarios o fraccionamiento de deudas	F (con firma)				





SERVICIO	Tramitación de documentos, certificados y domiciliaciones: Trámites específicos					
	TRÁMITE	WWW	010	IMH	OAC	QUIOSCO
<b>Catastro e Impuesto sobre Bienes Inmuebles. (IBI)</b>	Cambio de titularidad de bienes inmuebles.	S	S	F	S	
	Declaraciones de alteraciones catastrales.			S		
	Aplicación de exenciones, bonificaciones y subvenciones, recogidas en las ordenanzas fiscales.	S		S	S	
	Punto de información catastral (PIC)			F		
<b>Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos. (Plusvalía)</b>	Autoliquidaciones asistidas.	F	S	F	F	
	Solicitud de exenciones, bonificaciones y subvenciones, recogidas en las ordenanzas fiscales.	S		S	S	
	Solicitud de prórroga en caso de herencias.	S		S	S	
<b>Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. (IVTM)</b>	Autoliquidación del Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica	F	S	F		
	Modificaciones en altas y bajas del impuesto con la información facilitada por la D.G.T.			F		
	Exenciones, bonificaciones y subvenciones, recogidas en las ordenanzas fiscales.	S		S	S	
<b>Impuesto sobre Actividades Económicas. (IAE)</b>	Resolución de recursos presentados contra liquidaciones.			F		
	Tramitación de solicitudes de beneficios fiscales.			F		
<b>Precio público de recogida de residuos comerciales e industriales para generadores mínimos, pequeños, medianos e importantes (SL)</b>	Autoliquidación del precio público de recogida de residuos comerciales e industriales para generadores mínimos, pequeños, medianos e importantes	F		F		
	Baja del precio público de recogida de residuos comerciales e industriales para generadores mínimos, pequeños, medianos e importantes	F		F	S	
	Solicitud de agrupación de actividades a efectos de la liquidación del precio público de recogida de residuos comerciales e industriales	S		S	S	

SERVICIO	Servicios para facilitar los pagos					
	TRÁMITE	WWW	010	IMH	OAC	QUIOSCO
<b>Generales</b>	Pago con tarjeta de crédito o cargo en cuenta corriente de tributos y multas.	F	F (tarjeta)	F	F (tarjeta)	F (tarjeta)
	Padrones electrónicos. (Empresas)	F				





SERVICIO	Facilidades para la tramitación					
<b>Generales</b>	<b>TRÁMITE</b>	<b>WWW</b>	<b>010</b>	<b>IMH</b>	<b>OAC</b>	<b>QUIOSCO</b>
	Carpeta del Ciudadano.	F				
	Carpeta de Empresas y Entidades.	F				
	Carpeta de Profesionales.	F				
	e-padrons – e-multes.	F				
	Identificación de conductores.	F		S	S	

## ANEXO 2. OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

[http://bcn.cat/hisenda/es/contactar\\_altres.htm](http://bcn.cat/hisenda/es/contactar_altres.htm)

- **Institut Municipal d'Hisenda**

Dirección: Av. del Litoral, 30 - 08005 Barcelona

- Oficina de Atención Ciudadana Distrito Ciutat Vella
- Oficina de Atención Ciudadana pl. Sant Miquel (al costat de la plaça de Sant Jaume)
- Oficina de Atención Ciudadana Distrito Eixample
- Oficina de Atención Ciudadana Distrito Sants-Montjuïc
- Oficina de Atención Ciudadana La Marina. Zona Franca
- Oficina de Atención Ciudadana Distrito Les Corts
- Oficina de Atención Ciudadana Distrito Sarrià-Sant Gervasi
- Oficina de Atención Ciudadana Distrito Gràcia
- Oficina de Atención Ciudadana Distrito Horta-Guinardó
- Oficina de Atención Ciudadana Distrito Nou Barris
- Oficina de Atención Ciudadana Zona Nord, Ciutat Meridiana
- Oficina de Atención Ciudadana Distrito Sant Andreu
- Oficina de Atención Ciudadana Garcilaso, Meridiana
- Oficina de Atención Ciudadana Distrito Sant Martí

