



Ajuntament  
de Barcelona

# Carta de Servicio del Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Fecha de aprobación: 16/03/2017

## **ÍNDICE**

MISIÓN .....	- 2 -
DATOS DE CONTACTO .....	- 3 -
COMPROMISOS DE CALIDAD .....	- 4 -
CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....	- 5 -
SERVICIOS.....	- 6 -
Alegaciones o recursos en relación con tributos, precios públicos y multas .....	- 6 -
Atención a los contribuyentes desde el IMH .....	- 9 -
Beneficios fiscales.....	- 14 -
Gestión tributaria: tramitación .....	- 15 -
Devolución de ingresos desde el IMH .....	- 18 -
ANEXOS .....	- 20 -
Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión .....	- 20 -

La Carta de Servicios del **Instituto Municipal de Hacienda (IMH)** está dirigida a ciudadanos, entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesados en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad en lo referente a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece y realiza el **Instituto Municipal de Hacienda (IMH)**, a la vez que acerca la Administración pública a los ciudadanos que son usuarios de ella:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Mediante la carta, los ciudadanos tendrán información sobre qué pueden exigir y a qué están obligados.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos fundamentales de la carta es que establece canales de comunicación y de participación de los ciudadanos, y de recogida y respuesta a las quejas y sugerencias.
- ✓ La carta da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

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

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

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

## 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 encarguen.

Para cumplir con su misión, el instituto trata de incrementar de forma constante la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos, por lo que atiende sus necesidades y les proporciona todas las facilidades para el cumplimiento de sus obligaciones, garantizando el ejercicio de sus derechos.

Los servicios que tiene asignados el IMH son los siguientes:

1. Mantener actualizados los padrones y ponerlos al cobro en las fechas señaladas en el calendario del contribuyente, cargar los recibos domiciliados en las cuentas designadas y en las fechas correspondientes, y enviar los avisos de padrón en las fechas señaladas con respecto a los recibos no domiciliados. El cálculo de las cuotas se tiene que hacer de conformidad con las ordenanzas fiscales (OO. FF.).
2. Ayudar a los contribuyentes en la confección de las autoliquidaciones, ya sea de forma presencial o telemática.
3. Poner a disposición de los profesionales de la gestión y de las empresas información y trámites en nuestra página web, ya que obligatoriamente estos colectivos deben utilizar nuestra web.
4. Notificar las sanciones derivadas de infracciones cometidas por las personas físicas o jurídicas.

5. Notificar, de acuerdo con las OO. FF., las liquidaciones de tributos no incluidos en padrones o autoliquidaciones.
6. Informar y asesorar tanto a las personas físicas como a las jurídicas.
7. Utilizar el procedimiento de apremio para asegurar el cobro de las deudas tributarias y otros ingresos públicos.
8. Resolver los recursos que se presenten.
9. Realizar tareas de inspección para detectar el fraude fiscal.

## DATOS DE CONTACTO

<b>Dirección</b>	Av. del Litoral, 30, 08005 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a> .
<b>Teléfonos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 010 desde el ámbito metropolitano de Barcelona.</li> <li>✓ 931 537 010 desde fuera del área metropolitana de Barcelona.</li> <li>✓ 934 023 734 para asistencia a los usuarios de la página web de Hacienda.</li> </ul>
<b>Web</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda</a>
<b>Atención al público</b>	<p>De lunes a viernes:</p> <p>Del 25 de setiembre al 23 de junio: de 8.30 a 14.00 h y de 15.30 a 17.00 h. Jueves Santo: de 8.30 a 14.00 h.</p> <p>Del 24 de junio al 24 de setiembre: de 8.15 a 14.15 h.</p> <p>A partir del día 1 de febrero de 2017 es imprescindible solicitar cita previa para ser atendido en el instituto.</p>
<b>Cómo llegar</b>	<p>Metro: Línea 4 (amarilla). Parada Ciutadella</p> <p>Bus: V27, 92, H16 Av. Icària - Joan Miró, V21 Av. Icària - Marina, 59 Ramon Trias Fargas - Pg. Marítim, 45 Ramon Trias Fargas - Av. Litoral, D20 Trelawny - Av. Litoral</p>
<b>Información complementaria</b>	<p><b>Canales donde hacer los trámites</b></p> <p>Separando por tipo de contribuyente (ciudadanos, empresas y entidades y profesionales de la gestión —gestores, administradores, abogados, etc.—), ofrecemos la relación de los trámites y los canales disponibles para hacer la gestión. Se puede acceder directamente desde los siguientes enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <a href="#">Información de los canales que los ciudadanos pueden utilizar para gestionar los trámites que necesiten.</a></li> <li>✓ <a href="#">Información de los canales que las empresas y entidades pueden utilizar para gestionar los trámites que necesiten.</a></li> <li>✓ <a href="#">Información de los canales que los profesionales de la gestión (gestores, administradores, abogados, etc.) pueden utilizar para gestionar los trámites que necesiten.</a></li> </ul>

## COMPROMISOS DE CALIDAD

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

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

Todos los compromisos del IMH con los ciudadanos que se indican a continuación se podrán cumplir siempre que causas ajenas no alteren el normal funcionamiento de la prestación de nuestros servicios.

### Indicadores y objetivos generales

Son objetivos de especial relevancia los siguientes:

- ✓ La simplificación administrativa que permite agilizar y modernizar los trámites que los ciudadanos hacen con nuestra Administración, siempre dentro de los límites marcados por la legislación general y la normativa específica:
  - Servicio efectivo a los ciudadanos.
  - Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.
  - Participación, objetividad y transparencia de las actuaciones administrativas.
  - Racionalidad y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.
  - Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional.
  - Responsabilidad por la gestión pública.
  - Planificación y dirección por objetivos, control de la gestión y evaluación de los resultados de las
    - políticas públicas.
    - Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.
    - Economía, suficiencia y adecuación estricta de los medios a los objetivos institucionales.
    - Eficiencia en la asignación y el uso de los recursos públicos.
    - Cooperación, colaboración y coordinación entre las administraciones públicas.
- ✓ El uso de nuestros recursos, para adquirir la máxima eficacia y eficiencia en la comunicación con los ciudadanos.
- ✓ Agilizar y facilitar el pago de la deuda, sin desplazamientos, por medios telemáticos seguros y domiciliados.
- ✓ Velar por el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, con acciones encaminadas a propiciar el pago de la deuda en periodo voluntario.
- ✓ Llevar a cabo la formación continua del personal para asegurar una gestión correcta.
- ✓ Asegurar un sistema de calidad que promueva la revisión permanente de los procesos y procedimientos de trabajo y que permita identificar las oportunidades de mejora.

Los compromisos señalados se medirán mediante indicadores de cumplimiento, con el objetivo de mejorar constantemente el servicio ofrecido a los ciudadanos.

Publicación anual de indicadores de seguimiento (valores año 2016):

- ✓ Número de accesos al web de Hacienda (1.133.545)

- ✓ Valoración global de los ciudadanos a la gestión. Índice de satisfacción (7,2/107 %)
- ✓ Número de empresas adheridas al convenio de "e-padrons" (282)
- ✓ Volumen de recibos tramitados mediante "e-padrons" (28.431)
- ✓ Número de empresas adheridas al convenio de "e-multes" (5.572)
- ✓ Volumen de infracciones tramitadas mediante "e-multes" (41.027)
- ✓ Volumen de notificaciones con acuse de recibo (3.383.631)
- ✓ Volumen de correo ordinario sin acuse de recibo (808.301)
- ✓ Porcentaje de recaudación año actual (91,2 %)
- ✓ Porcentaje de recaudación en voluntaria (93,9 %)
- ✓ Porcentaje de recaudación en ejecutiva (6,1 %)
- ✓ Ratio del coste de gestión/Recaudación (2,1)
- ✓ Media del periodo de pago a proveedores (21,39)

**Normativa general aplicable:**

- ✓ Véase <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/normativa>
- ✓ Véase <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals>

**Derechos y deberes generales de los ciudadanos:**

- ✓ Los recogidos en la [Ley 26/2010, de 3 de agosto, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña](#), artículos 21 a 28.
- ✓ Véase <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent>

**Compensaciones establecidas para incumplimientos:** ninguna, excepto los intereses de demora contemplados en la normativa reguladora.

## CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

<b>Participación y colaboración ciudadana</b>	<p><b>Procedimiento:</b></p> <p>El IMH realiza anualmente encuestas para conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios que se han prestado, para conocer sus expectativas y necesidades en la gestión de los tributos municipales.</p> <p><b>Canales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u></li> </ul>
<b>Quejas, reclamaciones y sugerencias</b>	<p><b>Procedimiento:</b></p> <p>El buzón de quejas y sugerencias es un instrumento para facilitar la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios. Se pueden presentar quejas cuando se considere que no se ha sido atendido debidamente o por cualquier otra incidencia del servicio.</p> <p><u>Proceso: gestión de las quejas y sugerencias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En caso de que se presenten reclamaciones o recursos como quejas, nos comprometemos a asesorar al ciudadano sobre la forma correcta de presentar la reclamación o el recurso, con el fin de obtener todas las garantías de seguridad jurídica que requiere esta</li> </ul>

	<p>documentación en un plazo máximo de 15 días hábiles.</p> <p>✓ Nos comprometemos a considerar todos los comentarios hechos por los usuarios de internet sobre nuestro web y a mejorarlo con el objetivo de incrementar constantemente el servicio ofrecido a los ciudadanos.</p> <p><b>Canales:</b></p> <p>✓ <u>Telemático:</u> web <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda</a> y <a href="#">atención en línea</a></p> <p>✓ <u>Telefónico:</u> teléfonos de atención 010 y 931 537 010 (desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona)</p> <p>✓ <u>Presencial:</u> en la sede del Instituto Municipal de Hacienda, con modelo formalizado de queja o sugerencia</p> <p>✓ <u>Presencial:</u> en oficinas OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a>, con modelo formalizado de queja o sugerencia</p>
<b>Tiempo de respuesta</b>	Responderemos a las quejas de los ciudadanos en un plazo máximo de 15 días laborables.

## SERVICIOS

Los servicios del Instituto Municipal de Hacienda cubren las principales situaciones de nuestros contribuyentes, esencialmente la atención y la información, el tratamiento de tributos, precios públicos y multas, la gestión tributaria, la devolución de ingresos y las ayudas y beneficios fiscales aplicables.

- ✓ Alegaciones o recursos en relación con tributos, precios públicos y multas
- ✓ Atención a los contribuyentes desde el IMH
- ✓ Beneficios fiscales
- ✓ Gestión tributaria: tramitación
- ✓ Devolución de ingresos desde el IMH

## ALEGACIONES O RECURSOS EN RELACIÓN CON TRIBUTOS, PRECIOS PÚBLICOS Y MULTAS

**Descripción** Consiste en pedir que se anule o se modifique un tributo municipal o precio público o multa, ya sea en el **periodo voluntario** de pago o cuando se reclame en **periodo ejecutivo** (con recargo e intereses). Los ciudadanos pueden realizar alegaciones si no están de acuerdo con los aspectos formales o de fondo.

**Utilidad** La utilidad de un recurso, alegación o reclamación es la de garantizar el derecho de defensa ante la aplicación de un

	tributo, precio público o multa que se considere incorrectamente aplicado por parte de la Administración.
<b>Garantía</b>	Ordenanzas fiscales: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals</a>
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	Ordenanzas fiscales y precios públicos: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/normativa">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/normativa</a>
<b>Derechos y deberes de los usuarios</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent</a>
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de las alegaciones o los recursos en el Instituto Municipal de Hacienda.</li> <li>2. Estudio de la alegación o el recurso. <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Comunicación y rectificación de enmiendas, en su caso.</li> </ol> </li> <li>3. Resolución estimatoria, estimatoria en parte o desestimatoria.</li> <li>4. Comunicación de la resolución al solicitante o titular.</li> </ol>
<b>Ofrece</b>	<b>Documento.</b> Resolución.
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Instituto Municipal de Hacienda (IMH)</b>
<b>Información complementaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contra los actos de aplicación y efectividad de los tributos locales y otros ingresos de derecho público que sean de competencia municipal, se puede interponer recurso de alzada, ante el alcalde o alcaldesa, con efectos de reposición, en el plazo <b>de un mes</b> contado desde el día siguiente al de la notificación expresa del acto recurrido o al de finalización del periodo de exposición pública de los correspondientes padrones o matrículas de contribuyentes u obligados al pago.</li> <li>✓ En el caso de deudas de vencimiento periódico y notificación colectiva, el plazo para la interposición se computa a partir del día siguiente al de la finalización del periodo voluntario de pago.</li> <li>✓ La solicitud de rectificación de una autoliquidación solo se puede hacer una vez presentada la correspondiente autoliquidación y antes de que la administración tributaria municipal haya practicado la liquidación definitiva o, en su defecto, antes de que haya prescrito el derecho de la administración tributaria municipal a determinar la deuda tributaria mediante liquidación o el derecho a solicitar la devolución correspondiente.</li> <li>✓ Contra la resolución que rectifica o confirma una autoliquidación se podrá interponer recurso de alzada ante el alcalde o alcaldesa, con efectos de reposición, en el plazo de <b>un mes</b> contado desde el día siguiente al de la notificación expresa del acto recurrido.</li> <li>✓ <b>En el caso de multas:</b> se puede presentar la alegación o recurso dentro de los plazos que se indican en la notificación o en la normativa aplicable.</li> </ul>



### Resoluciones por silencio administrativo:

Se entienden desestimados cuando no se notifica resolución expresa, transcurrido el plazo establecido para resolverlos, los procedimientos siguientes:

- ✓ Las solicitudes de concesión de aplazamientos y fraccionamientos para el pago de deudas tributarias, a los seis meses desde la petición.
- ✓ Las solicitudes de compensación de deudas y créditos de la Hacienda municipal, a instancia del interesado, a los seis meses desde su petición.
- ✓ Las solicitudes de beneficios fiscales, a los seis meses desde la petición.
- ✓ El recurso de alzada con carácter de reposición previo a la vía contenciosa administrativa, al mes desde la interposición.
- ✓ Las solicitudes de devolución de ingresos indebidos, a los seis meses desde la petición.
- ✓ Las solicitudes de reembolso del coste de las garantías, a los seis meses desde la petición.
- ✓ Las solicitudes de suspensión a las que no se adjunte garantía suficiente, a los seis meses desde la petición.

---

<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <u>Telemático</u>: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/al-legacions-i-recursos">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/al-legacions-i-recursos</a></li><li>✓ <u>Presencial</u>: en la sede del Instituto Municipal de Hacienda</li><li>✓ <u>Presencial</u>: en oficinas OAC, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a></li><li>✓ <u>Presencial</u>: puntos de registro, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre</a></li><li>✓ <u>Correo postal</u>: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda</li></ul> <p><b>Véase</b> <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit</a></p>
----------------------------	--

---

<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <u>Presencial</u>: en la sede del Instituto Municipal de Hacienda</li><li>✓ <u>Presencial</u>: en oficinas OAC, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a></li><li>✓ <u>Presencial</u>: puntos de registro, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre</a></li><li>✓ <u>Correo postal</u>: notificación por correo a la sede del Instituto Municipal de Hacienda y a la dirección del titular</li></ul>
---------------------------	---

---

<b>Canales de recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <u>Correo postal</u>: notificación por correo a la dirección del titular</li></ul>
-----------------------------	--

---

<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Resolución expresa del 60 % de alegaciones y recursos en un plazo inferior a seis meses.</li></ul>
--	--

## ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES DESDE EL IMH

<b>Descripción</b>	Este servicio da información a los contribuyentes, se registran sus escritos, emite documentos de pago y se hacen trámites referentes a la Hacienda municipal.
<b>Utilidad</b>	Facilitar a los ciudadanos la tramitación con la Hacienda municipal.
<b>Garantía</b>	Ordenanzas fiscales: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals</a>
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <a href="#">Ley 26/2010, de 3 de agosto, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña.</a></li> <li>✓ <a href="#">Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.</a></li> <li>✓ <a href="#">Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica (ORAE)</a>, modificación publicada en el BOPB n.º 54, de 4 de marzo de 2009 (PDF).</li> <li>✓ <a href="#">Régimen regulador de la sede electrónica del Ayuntamiento de Barcelona</a>, publicado en el BOPB n.º 10, de 12 de enero de 2010 (PDF).</li> </ul>
<b>Derechos y deberes de los usuarios</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent</a>
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de la solicitud, mediante atención personalizada o telemática.</li> <li>2. Entrega inmediata del resultado. En caso de no ser posible:             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Recogida de la documentación.</li> <li>2.2. Gestión de la solicitud.</li> <li>2.3. Envío del resultado.</li> </ol> </li> </ol>
<b>Información complementaria</b>	Siempre que sea posible, se finalizará la mayor parte de los trámites en presencia del ciudadano. En caso de no ser posible, se le facilitará información concreta sobre el procedimiento. En los casos en que, por circunstancias especiales, no se puedan finalizar trámites que normalmente se habrían finalizado, se recogerá la documentación necesaria para la gestión posterior del trámite, con el fin de evitar que el ciudadano tenga que volver a desplazarse a nuestras oficinas.
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El 90 % de los escritos recibidos de los ciudadanos se remitirán a los departamentos en un plazo máximo de 48 horas.</li> <li>✓ El 95 % de las quejas de los ciudadanos se resolverán en un plazo máximo de 15 días laborables.</li> </ul>

### MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y TRÁMITES EN EL IMH

<b>Descripción</b>	A través de la atención presencial, telefónica y telemática se da información a los ciudadanos y se hacen los trámites solicitados por los ciudadanos.
<b>Ofrece</b>	<b>Información/datos. Documento.</b> Información o trámite realizado.

**Coste y forma de pago** 0 euros

---

**Centros prestadores** ✓ Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

---

**Información complementaria** Los profesionales que representen a los obligados al pago y las personas jurídicas tendrán que hacer el trámite por medios telemáticos:

- ✓ [Profesionales](#)
- ✓ [Empresas](#)

Para consultas sobre el funcionamiento del web, incidencias técnicas o dudas con respecto a los trámites, se debe contactar por teléfono: 934 023 734.

- ✓ De lunes a jueves, de 8.30 a 14.00 h y de 15.30 a 17.00 h. Jueves Santo: de 8.30 a 14.00 h.
  - ✓ Viernes: de 8.30 a 14.00 h.
  - ✓ Del 25 de junio al 24 de setiembre: de lunes a viernes, de 8.15 a 14.15 h.
- 

**Canales de petición**

- ✓ Presencial: en la sede del Instituto Municipal de Hacienda
- ✓ Presencial: en oficinas OAC, <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ Telefónico: 010, 931 537 010 (desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona) y 934 023 734 (para ofrecer ayuda a los usuarios de la página web de Hacienda)
- ✓ Telemático: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca>

**Véase** <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit>

---

**Canales de gestión** ✓ Presencial: en la sede del Instituto Municipal de Hacienda

---

**Canales de recepción**

- ✓ Presencial: en la sede del Instituto Municipal de Hacienda
- ✓ Telemático: en el correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: en el teléfono del solicitante

---

**Objetivo de gestión**

- ✓ En el 95 % de las llamadas de apoyo a las OAC para dar solución al ciudadano, la solución es inmediata.
- ✓ El 60 % de los trámites telemáticos se resuelven automáticamente.

---

## MODALIDAD 2: REGISTRO Y CERTIFICACIONES EN EL IMH

**Descripción** Se registran los documentos presentados por los ciudadanos y se reparten entre los departamentos gestores. Se entregan certificados de pago y de deuda negativa.

---

<b>Ofrece</b>	<b>Documento.</b> Copia registrada.
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Instituto Municipal de Hacienda (IMH)</b>
<b>Información complementaria</b>	<p><a href="#">Certificado de pago de tributos, multas y precios públicos</a></p> <p><a href="#">Certificado negativo de deuda con el Ayuntamiento de Barcelona</a></p> <p>Hay que tener en cuenta que los <b>profesionales</b> de la <b>gestión</b> que representen a los obligados al pago y las <b>personas jurídicas</b> tendrán que realizar el trámite, necesariamente, por medios telemáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <a href="#">Profesionales</a></li> <li>✓ <a href="#">Empresas</a></li> </ul>
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telemático</u>: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/altres-gestions">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/altres-gestions</a></li> <li>✓ <u>Presencial</u>: en la sede del Instituto Municipal de Hacienda</li> <li>✓ <u>Presencial</u>: en oficinas OAC, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a></li> <li>✓ <u>Presencial</u>: puntos de registro, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre</a></li> <li>✓ <u>Correo postal</u>: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda</li> </ul> <p><b>Véase</b> <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit</a></p>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: en la sede del Instituto Municipal de Hacienda</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: al correo del solicitante</li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: en la sede del Instituto Municipal de Hacienda</li> <li>✓ <u>Presencial</u>: en oficinas OAC, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a></li> <li>✓ <u>Telemático</u>: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/altres-gestions">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/altres-gestions</a></li> <li>✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico del solicitante</li> </ul>
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ El 90 % de los certificados solicitados se tramitarán en un plazo máximo de 5 días hábiles.

MODALIDAD 3: SOLICITUD DE CITA CON EL INSTITUTO MUNICIPAL DE HACIENDA

<b>Descripción</b>	El trámite permite <a href="#">pedir día y hora para ser atendido en el Instituto Municipal de Hacienda</a> . Por internet también se puede cancelar una cita concertada.
<b>Ofrece</b>	<b>Información/datos.</b> Al acabar el trámite se tendrá día y hora para la visita, un código de la cita que sirve para identificarla en el Instituto Municipal de Hacienda y un código de control por si se quiere cancelar.
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Instituto Municipal de Hacienda (IMH)</b>
<b>Información complementaria</b>	Los profesionales de la gestión solo pueden pedir cita previa cuando el trámite o la información no estén disponibles en nuestro web.
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Telemático:</b> <a href="#">solicitud de día y hora para ser atendido en el Instituto Municipal de Hacienda</a></li> <li>✓ <b>Presencial:</b> en la sede del Instituto Municipal de Hacienda</li> <li>✓ <b>Presencial:</b> en oficinas OAC, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a></li> <li>✓ <b>Telefónico:</b> 010, 931 537 010 (desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona) y 934 023 734 (para ofrecer ayuda a los usuarios de la página web de Hacienda)</li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	✓ <b>Telefónico:</b> 010
<b>Canales de recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Telemático:</b> <a href="#">solicitud de día y hora para ser atendido en el Instituto Municipal de Hacienda</a></li> <li>✓ <b>Presencial:</b> en la sede del Instituto Municipal de Hacienda</li> <li>✓ <b>Presencial:</b> en oficinas OAC, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a></li> <li>✓ <b>Telefónico:</b> 010, 931 537 010 (desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona) y 934 023 734 (para ofrecer ayuda a los usuarios de la página web de Hacienda)</li> </ul>
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ En el 90 % de las citas previas, el tiempo de espera no superará los 30 minutos.

#### MODALIDAD 4: CONSULTAS TELEMÁTICAS AL IMH

**Descripción** El Instituto Municipal de Hacienda de Barcelona ofrece este canal telemático para que los contribuyentes puedan:

- ✓ [Consultar el estado de un trámite](#) realizado a través del portal de trámites, de la Carpeta del Ciudadano, de la Carpeta del Profesional y de la Carpeta de las Empresas y Entidades.
- ✓ Hacer consultas básicas de temas relacionados con la Hacienda municipal.

<b>Ofrece</b>	<b>Información/datos.</b> Respuesta por correo postal o electrónico.
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Instituto Municipal de Hacienda (IMH)</b>
<b>Información complementaria</b>	<p>Si se tiene algún problema con el web, no se encuentra lo que se busca o se desea hacer una consulta, se puede contactar mediante el correo electrónico <a href="mailto:imhad@bcn.cat">imhad@bcn.cat</a> o a través del teléfono 934 023 734.</p> <p>Si la consulta es sobre temas no relacionados con la Hacienda municipal, se puede contactar con el servicio de atención telefónica del Ayuntamiento de Barcelona, en los teléfonos 010, 931 537 010 (si se llama desde fuera del área metropolitana de Barcelona) o +34 934 027 000 (para llamadas desde fuera del Estado español).</p>
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telemático</u>: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca</a></li> <li>✓ <u>Telemático</u>: <a href="#">consulta del estado de un trámite</a></li> <li>✓ <u>Telemático</u>: al correo electrónico <a href="mailto:imhad@bcn.cat">imhad@bcn.cat</a></li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	✓ <u>Telemático</u> : al correo del solicitante
<b>Canales de recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telemático</u>: en el correo del solicitante</li> <li>✓ <u>Correo postal</u>: en la dirección del solicitante</li> </ul>
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Disponibilidad del sistema: 98 %.

## MODALIDAD 5: RECTIFICACIÓN DE DATOS Y DIRECCIONES DE CONTRIBUYENTES

<b>Descripción</b>	Rectificación de errores de <b>nombre, apellidos, NIF y dirección</b> de contribuyentes dados de alta en las bases de datos de los tributos, multas y precios públicos del Instituto Municipal de Hacienda.
<b>Ofrece</b>	<b>Información/datos.</b>
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Instituto Municipal de Hacienda (IMH)</b>
<b>Información complementaria</b>	Los profesionales que representen a los obligados al pago y las personas jurídicas tendrán que utilizar los medios telemáticos a través del web del <a href="#">Instituto Municipal de Hacienda</a> o del <a href="#">portal de</a>

[trámites.](#)

En caso de ser un cambio de domicilio del titular, se tiene que acceder al trámite [Cambio de dirección fiscal.](#)

<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Telemático:</b> <a href="#">portal de trámites</a></li><li>✓ <b>Presencial:</b> en la sede del Instituto Municipal de Hacienda</li><li>✓ <b>Presencial:</b> en oficinas OAC, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a></li><li>✓ <b>Telefónico:</b> 010, 931 537 010 (desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona) y 934 023 734 (para dar apoyo a los usuarios de la página web de Hacienda)</li></ul>
<b>Canales de gestión</b>	✓ <b>Presencial:</b> en la sede del Instituto Municipal de Hacienda
<b>Canales de recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Telemático:</b> en el correo del solicitante</li><li>✓ <b>Correo postal:</b> en la dirección del solicitante</li></ul>
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ El 90 % de las rectificaciones se realizarán en 30 días.

## BENEFICIOS FISCALES

<b>Descripción</b>	El beneficio fiscal consiste en una reducción total o parcial de la cuota que ingresar por un tributo o precio público, en los supuestos previstos por la normativa de aplicación.
<b>Utilidad</b>	Disminución de la cuota que pagar.
<b>Garantía</b>	El IMH tiene las competencias transferidas por el Ayuntamiento de Barcelona con respecto a la resolución y aplicación de beneficios fiscales en aquellos importes que determinan las ordenanzas.
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	✓ Ordenanzas fiscales: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals</a>
<b>Derechos y deberes de los usuarios</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent</a>
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Recepción de solicitud en el Instituto Municipal de Hacienda.</li><li>2. Estudio de la solicitud.<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Comunicación y rectificación de enmiendas, en su caso.</li></ol></li><li>3. Otorgamiento o gestión del beneficio, en su caso.</li><li>4. Notificación al solicitante/titular.</li></ol>
<b>Ofrece</b>	<b>Documento.</b> Tramitación e incorporación de las reducciones en los respectivos padrones.
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Instituto Municipal de Hacienda (IMH)</b>

<b>Información complementaria</b>	<p><b>Acceso a la información y tramitación de las exenciones:</b></p> <p><b>IAE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <a href="#">Reducciones de la cuota del impuesto de actividades económicas por obras</a></li> </ul> <p><b>Recogida de residuos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <a href="#">Reducción del precio público de recogida de residuos para productores mínimos</a></li> </ul>
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Telemático:</b> <a href="https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portalt/citizenThemesByCat/IMH.html?&amp;catid=19&amp;Aj=0">https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portalt/citizenThemesByCat/IMH.html?&amp;catid=19&amp;Aj=0</a></li> <li>✓ <b>Presencial:</b> en la sede del Instituto Municipal de Hacienda</li> <li>✓ <b>Presencial:</b> en oficinas OAC, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a></li> <li>✓ <b>Telefónico:</b> 010, 931 537 010 (desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona) y 934 023 734 (para dar apoyo a los usuarios de la página web de Hacienda)</li> </ul> <p><b>Véase</b> <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit</a></p>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Presencial:</b> en la sede del Instituto Municipal de Hacienda</li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Correo postal:</b> notificación por correo a la dirección del titular</li> </ul>
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tramitar el 90 % de beneficios fiscales solicitados en menos de seis meses.</li> </ul>

## GESTIÓN TRIBUTARIA: TRAMITACIÓN

<b>Descripción</b>	Tramitación de los tributos y precios públicos.
<b>Utilidad</b>	<p>Adecuación y actualización de las bases de datos y padrones fiscales. Incorporación al catastro de las actualizaciones físicas y/o económicas producidas sobre los bienes inmuebles (modelos 902, 903 y 904).</p> <p>Precisión informativa y operativa en las relaciones entre el IMH y los contribuyentes.</p>
<b>Garantía</b>	El IMH tiene las competencias transferidas por el Ayuntamiento de Barcelona con respecto a la tramitación de gestión tributaria según lo que determinan las ordenanzas.
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	<p>Ordenanzas fiscales: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals</a></p>



**Derechos y deberes de los usuarios**

<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent>

**Procedimientos de gestión del servicio**

1. Recepción de solicitud en el Instituto Municipal de Hacienda.
2. Estudio de la solicitud.
  - a. Comunicación y rectificación de enmiendas, en su caso.
3. Finalización del acto administrativo.
4. Notificación al solicitante/titular.

**Objetivos de gestión del servicio**

- ✓ Tramitación del 90 % de las declaraciones catastrales de orden físico y económico (modelos 902, 903 y 904) en un plazo inferior a seis meses.
- ✓ Tramitación del 85 % de las instancias presentadas (excluidas las declaraciones catastrales y solicitudes de bajas del precio público) en un plazo inferior a seis meses.

## MODALIDAD 1: CAMBIO DE TITULAR DEL IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES Y TRAMITACIÓN DE DECLARACIONES CATASTRALES

**Descripción**

El trámite permite comunicar al Ayuntamiento los cambios de titularidad producidos sobre los inmuebles que tienen que comportar una alteración de titularidad catastral y, por lo tanto, una modificación del sujeto pasivo del recibo del impuesto sobre bienes inmuebles (IBI).

Incorporación de las actualizaciones jurídicas producidas sobre los inmuebles en el catastro (modelo 901).

Se considera bien inmueble todo **piso, local, plaza de aparcamiento, trastero, etc.**

**Ofrece**

**Documento.** Liquidación, si corresponde. Comparecencia.

**Coste y forma de pago**

0 euros

**Centros prestadores**

✓ **Instituto Municipal de Hacienda (IMH)**

**Información complementaria**

Se tiene que comunicar al Ayuntamiento el cambio de titular cuando se ha hecho una **transmisión por compraventa, una concesión administrativa, una constitución de usufructo o un derecho real** sobre un bien inmueble.

No es obligatorio para el comprador comunicar los cambios de titularidad al Ayuntamiento siempre que los interesados hayan aportado la referencia catastral y se formalice ante notario o se solicite inscripción en el registro de la propiedad en el plazo de dos meses desde la fecha de la transmisión. Los cambios de titularidad obligatorios se declaran en el catastro mediante el modelo 901.

Cabe recordar que el obligado al pago es la persona

propietaria del bien inmueble el día 1 de enero, aunque se haya producido una transmisión posterior.

Se recomienda comunicarlo al Ayuntamiento en el momento en que se produce el hecho.

- 
- Canales de petición**
- ✓ Telemático:  
<https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/ca/canal/20060001213/IMH.html>
  - ✓ Presencial: en la sede del Instituto Municipal de Hacienda
  - ✓ Presencial: en oficinas OAC,  
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
  - ✓ Teléfono: 010, 931 537 010 (desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona) y 934 023 734 (para dar apoyo a los usuarios de la página web de Hacienda)

**Véase**

<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit>

---

**Canales de gestión** ✓ Presencial: en la sede del Instituto Municipal de Hacienda

**Canales de recepción** ✓ Presencial: en la sede del Instituto Municipal de Hacienda

---

**Objetivo de gestión** ✓ De los inmuebles existentes en la base de datos del IBI, el 90 % de las declaraciones catastrales de alteración de titularidad presentadas (modelo 901) se tramitarán en un plazo inferior a seis meses.

---

## MODALIDAD 2: SOLICITUDES O RECLAMACIONES DE BAJA DEL PRECIO PÚBLICO DE RECOGIDA DE RESIDUOS COMERCIALES E INDUSTRIALES PARA GENERADORES MÍNIMOS, PEQUEÑOS, MEDIOS E IMPORTANTES

**Descripción** Las personas obligadas al pago de este precio público tendrán que comunicar la baja cuando cesen en el ejercicio de una actividad.

---

**Coste y forma de pago** 0 euros

---

**Centros prestadores** ✓ **Instituto Municipal de Hacienda (IMH)**

---

**Información complementaria** En el supuesto de baja por cese de la actividad, las cuotas se liquidarán según los días que se haya disfrutado el servicio, excluyendo aquel en que se haya producido el cese de la actividad.

Si se presenta la baja fuera de plazo, la fecha que se tendrá en cuenta a efectos del cálculo de la cuota será la fecha de presentación de la solicitud de baja del precio público de recogida de residuos.

Si se precisa el reconocimiento de una fecha anterior, habrá que acreditarla en la solicitud o reclamación, adjuntando copia del documento presentado ante la Agencia Tributaria del Estado que acredite la baja en el censo o en el impuesto de actividades económicas.

<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telemático:</u> <a href="https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/IMH.html?&amp;stpid=20100000127">https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/IMH.html?&amp;stpid=20100000127</a></li> <li>✓ <u>Presencial:</u> en la sede del Instituto Municipal de Hacienda</li> <li>✓ <u>Presencial:</u> en oficinas OAC, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a></li> <li>✓ <u>Telefónico:</u> 010, 931 537 010 (desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona) y 934 023 734 (para dar apoyo a los usuarios de la página web de Hacienda)</li> <li>✓ <u>Por escrito</u></li> </ul> <p><b>Véase</b> <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit</a></p>
<b>Canales de gestión</b>	✓ <u>Presencial:</u> en la sede del Instituto Municipal de Hacienda
<b>Canales de recepción</b>	✓ <u>Presencial:</u> en la sede del Instituto Municipal de Hacienda
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ El 90 % de las bajas comunicadas se tramitarán en un plazo inferior a 90 días.

## DEVOLUCIÓN DE INGRESOS DESDE EL IMH

<b>Descripción</b>	<p>Devolución de tributos municipales, multas y precios públicos pagados al Ayuntamiento de Barcelona.</p> <p>Los trámites permiten pedir al Ayuntamiento que devuelva el importe pagado de tributos municipales, multas y precios públicos.</p>
<b>Utilidad</b>	Recuperación de dinero pagado al Ayuntamiento de Barcelona y que se demuestra que no ha sido justificado, por error del solicitante o del propio Ayuntamiento.
<b>Garantía</b>	Los procedimientos y las ordenanzas que sigue el IMH garantizan que el tratamiento económico de los importes de tributos, multas, precios públicos y avales sea el legalmente correcto.
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ordenanza fiscal general: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals-i-preus-públics">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals-i-preus-públics</a></li> </ul>
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de la solicitud en el Instituto Municipal de Hacienda.</li> <li>2. Estudio de la solicitud.</li> </ol>

2.1. Comunicación y rectificación de enmiendas, en su caso.

3. Finalización del acto administrativo.

3.1. Devolución, en su caso, del importe según derecho.

4. Notificación al solicitante o titular.

<b>Ofrece</b>	<b>Documento. Económico.</b> Devolución por transferencia bancaria.
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Instituto Municipal de Hacienda (IMH)</b>
<b>Información complementaria</b>	El derecho a solicitar la devolución de ingresos prescribe a los cuatro años desde la fecha del ingreso. La devolución se hará mediante transferencia bancaria o se compensará con deuda pendiente en ejecutiva. La persona que consta como titular del recibo a retomar tiene que ser obligatoriamente la titular de la cuenta bancaria a la que se tiene que efectuar la transferencia.
<b>Canales de petición</b>	✓ <u>Telemático:</u> <a href="https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/port al/channel/IMH.html?&amp;style=ciudadano&amp;stpid=20070000434&amp;language=ca">https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/port al/channel/IMH.html?&amp;style=ciudadano&amp;stpid=20070000434&amp;language=ca</a> ✓ <u>Presencial:</u> en la sede del Instituto Municipal de Hacienda ✓ <u>Presencial:</u> en oficinas OAC, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a> <b>Véase</b> <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit</a>
<b>Canales de gestión</b>	✓ <u>Presencial:</u> en la sede del Instituto Municipal de Hacienda
<b>Canales de recepción</b>	✓ <u>Correo postal:</u> comunicación por correo postal y transferencia bancaria
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	✓ Realizar el 70 % de los trámites para las devoluciones en un plazo inferior a seis meses desde que se reconoce el derecho del solicitante.

## ANEXOS

### SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

**Fecha de actualización: 14/04/2018**

SERVICIO: ALEGACIONES O RECURSOS EN RELACIÓN CON TRIBUTOS, PRECIOS PÚBLICOS Y MULTAS

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de alegaciones y recursos	2016	55.477
Volumen de alegaciones y recursos	2017	56.991

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolución expresa del 60 % de alegaciones y recursos en un plazo inferior a seis meses	2016	79 %	131%
Resolución expresa del 60 % de alegaciones y recursos en un plazo inferior a seis meses	2017	89,5%	149%
Resolución expresa del 60 % de alegaciones y recursos en un plazo inferior a seis meses	2018		-%

SERVICIO: ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES DESDE EL IMH

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen total de trámites realizados	2016	64.696
Volumen total de quejas tramitadas	2016	1.427
Personas atendidas	2017	62.234
Atenciones telefónicas	2017	22.742
Tramitación por internet	2017	412.844
Documentos entrados en Registro	2017	98.902
Volumen total de quejas tramitadas	2017	1.679

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

El 90 % de los escritos recibidos de los ciudadanos se remitirá a los departamentos en un plazo máximo de 48 horas	2016	64%	71%
El 95 % de las quejas se resolverá en un plazo de 15 días laborables	2016	99%	104%
El 90 % de los escritos recibidos de los ciudadanos se remitirá a los departamentos en un plazo máximo de 48 horas	2017	96%	107%
El 95 % de las quejas se resolverá en un plazo de 15 días laborables	2017	100%	105%
El 90 % de los escritos recibidos de los ciudadanos se remitirá a los departamentos en un plazo máximo de 48 horas	2018		-%
El 95 % de las quejas se resolverá en un plazo de 15 días laborables	2018		-%

## MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y TRÁMITES EN EL IMH

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen total de trámites realizados	2016	64.696
Personas atendidas	2017	62.234
Atenciones telefónicas	2017	22.742
Tramitación por internet	2017	412.844
Documentos entrados en Registro	2017	98.902

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

En el 95 % de las llamadas de apoyo a las OAC para dar solución al ciudadano, la solución es inmediata	2016	100 %	105 %
El 60 % de los trámites telemáticos se resuelven automáticamente	2016	86%	143%
En el 95 % de las llamadas de apoyo a las OAC para dar solución al ciudadano, la solución es inmediata	2017	100%	105%
El 60 % de los trámites telemáticos se resuelve automáticamente	2017	85%	142%
En el 95 % de las llamadas de apoyo a las OAC para dar solución al ciudadano, la solución es inmediata	2018		-%
El 60 % de los trámites telemáticos se resuelve automáticamente	2018		-%

## MODALIDAD 2: REGISTRO Y CERTIFICACIONES EN EL IMH

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de instancias registradas	2016	1.101
Volumen de instancias registradas	2017	2.317

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

El 90 % de los certificados solicitados se tramitará en un plazo máximo de cinco días hábiles	2016	75%	83%
El 90 % de los certificados solicitados se tramitará en un plazo máximo de cinco días hábiles	2017	89%	99%
El 90 % de los certificados solicitados se tramitará en un plazo máximo de cinco días hábiles	2018		-%

## MODALIDAD 3: SOLICITUD DE CITA CON EL INSTITUTO MUNICIPAL DE HACIENDA

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de citas solicitadas	2016	11.525
Volumen de citas solicitadas (Cita obligatoria a partir 2017)	2017	39.331

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

En el 90 % de las citas previas, el tiempo de espera no superará los 20 minutos	2016	91%	101%
En el 90 % de las citas previas, el tiempo de espera no superará los 20 minutos (Cita obligatoria a partir 2017)	2017	47%	52%
En el 90 % de las citas previas, el tiempo de espera no superará los 30 minutos	2018		-%

## MODALIDAD 4: CONSULTAS TELEMÁTICAS AL IMH

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de consultas recibidas telemáticamente	2016	8.640
Volumen de consultas recibidas telemáticamente	2017	8.760

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Disponibilidad del sistema: 98 %	2016	99 %	101 %
Disponibilidad del sistema: 98 %	2017	99%	101%
Disponibilidad del sistema: 98 %	2018		-%

## MODALIDAD 5: RECTIFICACIÓN DE DATOS Y DIRECCIONES DE CONTRIBUYENTES

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de rectificaciones realizadas	2016	5.840
Volumen de rectificaciones realizadas	2017	5.204

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

El 90 % de las rectificaciones se realizará en 30 días	2016	97%	108%
El 90 % de las rectificaciones se realizará en 30 días	2017	98%	109%
El 90 % de las rectificaciones se realizará en 30 días	2018		-%

## SERVICIO: BENEFICIOS FISCALES

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de beneficios fiscales solicitados	2016	12.022
Volumen de beneficios fiscales solicitados	2017	11.595

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Tramitar el 90 % de beneficios fiscales solicitados en menos de seis meses	2016	95 %	105 %
Tramitar el 90 % de beneficios fiscales solicitados en menos de seis meses	2017	98%	109%
Tramitar el 90 % de beneficios fiscales solicitados en menos de seis meses	2018		-%

## SERVICIO: GESTIÓN TRIBUTARIA: TRAMITACIÓN

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR



Total de trámites de gestión tributaria realizados	2016	7.139
Total de trámites de gestión tributaria realizados	2017	10.625

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Tramitación del 90 % de las declaraciones catastrales de orden físico y económico (modelos 902, 903 y 904) en un plazo inferior a seis meses	2016	87 %	97 %
Tramitación del 85 % de las instancias presentadas (excluidas las declaraciones catastrales y solicitudes de bajas del precio público) en un plazo inferior a seis meses establecidos	2016	92 %	108 %
Tramitación del 90 % de las declaraciones catastrales de orden físico y económico (modelos 902, 903 y 904) en un plazo inferior a seis meses	2017	100%	111%
Tramitación del 85 % de las instancias presentadas (excluidas las declaraciones catastrales y solicitudes de bajas del precio público) en un plazo inferior a seis meses establecidos	2017	90%	106%
Tramitación del 90 % de las declaraciones catastrales de orden físico y económico (modelos 902, 903 y 904) en un plazo inferior a seis meses	2018		-%
Tramitación del 85 % de las instancias presentadas (excluidas las declaraciones catastrales y solicitudes de bajas del precio público) en un plazo inferior a seis meses establecidos	2018		-%

#### MODALIDAD 1: CAMBIO DE TITULAR DEL IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES Y TRAMITACIÓN DE DECLARACIONES CATASTRALES

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de cambios de titular IBI realizados	2016	3.622
Número de cambios de titular IBI realizados	2017	4.292

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

De los inmuebles existentes en la base de datos del IBI, el 90 % de las declaraciones catastrales de alteración de titularidad (modelo 901) presentadas se tramitará en un plazo inferior a los seis meses	2016	100 %	111 %
De los inmuebles existentes en la base de datos del IBI, el 90 % de las declaraciones catastrales de alteración de titularidad (modelo 901) presentadas se tramitará en un	2017	100%	111%

plazo inferior a los seis meses			
De los inmuebles existentes en la base de datos del IBI, el 90 % de las declaraciones catastrales de alteración de titularidad (modelo 901) presentadas se tramitará en un plazo inferior a los seis meses	2018		-%

MODALIDAD 2: SOLICITUDES O RECLAMACIONES DE BAJA DEL PRECIO PÚBLICO DE RECOGIDA DE RESIDUOS COMERCIALES E INDUSTRIALES PARA GENERADORES MÍNIMOS, PEQUEÑOS, MEDIOS E IMPORTANTES

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de bajas del precio público de recogida de residuos tramitadas	2016	1.690
Número de bajas del precio público de recogida de residuos tramitadas	2016	1.690

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

El 90 % de las bajas comunicadas se tramitarán en un plazo inferior a 90 días	2016	91 %	101 %
El 90 % de las bajas comunicadas se tramitarán en un plazo inferior a 90 días	2017	93%	103%
El 90 % de las bajas comunicadas se tramitarán en un plazo inferior a 90 días	2018		-%

SERVICIO: DEVOLUCIÓN DE INGRESOS DESDE EL IMH

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen total de devoluciones de ingresos solicitadas	2016	3.641
Volumen total de devoluciones de ingresos solicitadas	2017	5.332

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Realizar el 70 % de los trámites para las devoluciones en un plazo inferior a seis meses desde que se reconoce el derecho del solicitante	2016	69 %	99 %
Realizar el 70 % de los trámites para las devoluciones en un plazo inferior a seis meses desde que se reconoce el derecho del solicitante	2017	34%	49%

Realizar el 70 % de los trámites para las devoluciones en un plazo inferior a seis meses desde que se reconoce el derecho del solicitante	2018		-%
---	------	--	----