



**Ajuntament  
de Barcelona**

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

Fecha de aprobación: 16/03/2017

## **ÍNDICE**

MISIÓN .....	- 2 -
DATOS DE CONTACTO .....	- 2 -
COMPROMISOS DE CALIDAD .....	- 3 -
CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....	- 4 -
SERVICIOS .....	- 5 -
Alegaciones o recursos en relación con tributos, precios públicos y multas.....	- 5 -
Atención a los contribuyentes desde el IMH .....	- 8 -
Beneficios fiscales.....	- 12 -
Gestión tributaria: Tramitación .....	- 13 -
Devolución de ingresos desde el IMH .....	- 15 -
ANEXOS .....	- 17 -
Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión .....	- 17 -

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 Comunicación y Calidad 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.

Ver estatutos:

<https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/estatuts%20imh.pdf>

## DATOS DE CONTACTO

<b>Dirección</b>	Calle de la Llacuna, 63, 08005 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a> .
<b>Teléfonos</b>	✓ 010 teléfono gratuito desde el ámbito metropolitano de

	<p>Barcelona.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 931 537 010 desde fuera del área metropolitana de Barcelona.</li> <li>✓ 934 860 098 teléfono accesible para personas con disminución auditiva.</li> </ul> <p>Se resolverá directamente el trámite o se facilitará la información necesaria.</p>
<b>Web</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es</a>
<b>Atención al público</b>	<p>De lunes a viernes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Del 24 de junio al 24 de setiembre: de 8.15 a 14.15 h.</li> </ul> <p>Es imprescindible solicitar cita previa al Instituto tanto para Atención Presencial como para Registro.</p>
<b>Cómo llegar</b>	<p>Metro: Línea 4 (amarilla). Paradas Poblenou y Llacuna, Línea 1 (roja). Parada Glorias</p> <p>Autobús: L6, L136, L192, H14, V25</p> <p>Tranvía: T4. Paradas Ca l'Aranyó i Pere IV</p> <p>Bicing: estaciones 151 y 393</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

Definir la sistemática a seguir para reflejar documentalmente la gestión realizada para la consecución de cada proceso.

Introducir mejoras en la estructura y en los procesos de trabajo para optimizar los resultados, a través de la colaboración del conjunto de profesionales de la Organización, permitiendo así aprovechar el conocimiento individual y colectivo.

Recoger información sobre el funcionamiento y la eficacia de los procesos. Promover acciones de mejora, preventivas y correctivas y realizar seguimiento.

### Indicadores y objetivos generales

Para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias a la ciudadanía, se han priorizado los 3 objetivos estratégicos:

- Objetivo estratégico 1: Hacer las cosas fáciles a las personas contribuyentes
- Objetivo estratégico 2: Recaudar con la máxima eficiencia
- Objetivo estratégico 3: Hacer cumplir a todos con sus obligaciones fiscales

### Normativa general aplicable:

- ✓ Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/normativa>
- ✓ Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/ordenanzas-fiscales>

### 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

<p><b>Participación y colaboración ciudadana</b></p>	<p><b>Procedimiento:</b> 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>: Llacuna, 63 - 08005 Barcelona</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: videollamada</li> </ul>
<p><b>Quejas, reclamaciones y sugerencias</b></p>	<p><b>Procedimiento:</b> IRIS es un sistema multicanal de atención ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona que tiene como objetivo: la optimización de la gestión de las peticiones de servicio, quejas, incidencias, reclamaciones, consultas y sugerencias de los ciudadanos.</p> <p>El proceso se basa en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Recepción y registro</li> <li>2.- Valoración</li> </ol>

	<p>3.- Tratamiento 4.- Cierre 5.- Control calidad</p> <p><b>Canales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telemático</u>: <a href="#">atención en línea</a></li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: teléfonos de atención 010 y 931 537 010 desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona y 934 860 098 Teléfono accesible para personas con disminución auditiva.</li> <li>✓ <u>Presencial</u>: en el buzón del Instituto Municipal de Hacienda, con modelo formalizado de queja o sugerencia.</li> <li>✓ <u>Presencial</u>: oficinas de atención ciudadana, con modelo formalizado de queja o sugerencia.</li> <li>✓ <u>Presencial</u>: registro telemático o puntos de registro (con cita previa).</li> <li>✓ <u>Presencial</u>: quioscos de trámites y servicios.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	Responderemos a las quejas de los ciudadanos en un plazo máximo de 30 días laborables.

## SERVICIOS

El Instituto se rige por el derecho administrativo, y le corresponden las funciones siguientes:

- a) La gestión, inspección y recaudación de los tributos, precios públicos, multas y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento, sus organismos autónomos y de otras entidades públicas, cuando se le encomiende.
- b) Elaboración de estudios y propuestas para los órganos correspondientes del Ayuntamiento, en materia de Ordenanzas Fiscales, presupuesto de ingresos, calendario de cobros, anteproyectos de leyes y reglamentos.
- c) Celebración de convenios con otras Administraciones, entidades públicas y sectores profesionales para mejorar la eficacia en la gestión, inspección y recaudación de los tributos y demás ingresos de derecho público.
- d) Cualesquiera otras relacionadas con las anteriores y con sus funciones que el Ayuntamiento le pudiera asignar.

Los servicios del Instituto Municipal de Hacienda:

- ✓ 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

<b>Descripción</b>	Consiste en pedir que se anule o se modifique un tributo municipal o precio público o multa, ya sea en el <b>periodo voluntario</b> de pago o cuando se reclame en <b>periodo ejecutivo</b> (con recargo e intereses). Los ciudadanos pueden realizar alegaciones si no están de acuerdo con los aspectos formales o de fondo.
<b>Utilidad</b>	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/es/ordenanzas-fiscales">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/ordenanzas-fiscales</a>
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	Ordenanzas fiscales y precios públicos: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/normativa">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/normativa</a>
<b>Derechos y deberes de los usuarios</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/derechos-del-contribuyente">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/derechos-del-contribuyente</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</li> </ul>

alcaldesa, con efectos de reposición, en el plazo de **un mes** contado desde el día siguiente al de la notificación expresa del acto recurrido.

- ✓ **En el caso de multas:** se puede presentar la alegación o recurso dentro de los plazos que se indican en la notificación o en la normativa aplicable.

#### **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="https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/alegaciones-y-recursos">https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/alegaciones-y-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="https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac">https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac</a></li><li>✓ <u>Presencial:</u> puntos de registro, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro">http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro</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="https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite">https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite</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="https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac">https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac</a></li><li>✓ <u>Presencial:</u> puntos de registro, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-">http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-</a></li></ul>
---------------------------	--

---



[ciudadana/presenciales/puntos-registro](#)

- ✓ Correo postal: notificación por correo a la sede del Instituto Municipal de Hacienda y a la dirección del titular

---

**Canales de recepción** ✓ Correo postal: notificación por correo a la dirección del titular

---

**Objetivos de gestión del servicio** ✓ Resolución expresa del 60% de alegaciones y recursos en un plazo inferior a seis meses.

---

## ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES DESDE EL IMH

**Descripción** Este servicio da información a los contribuyentes, se registran sus escritos, emite documentos de pago y se hacen trámites referentes a la Hacienda municipal.

---

**Utilidad** Facilitar a los ciudadanos la tramitación con la Hacienda municipal.

---

**Garantía** Ordenanzas fiscales:  
<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals>

---

**Normativa reguladora del servicio**

- ✓ [Ley 26/2010, de 3 de agosto, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña.](#)
- ✓ [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)
- ✓ [Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica \(ORAE\)](#), modificación publicada en el BOPB d'1 de febrero de 2019 (PDF).
- ✓ [Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público](#)

---

**Derechos y deberes de los usuarios** <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent>

---

**Procedimientos de gestión del servicio**

1. Recepción de la solicitud, mediante atención personalizada o telemática.
2. Entrega inmediata del resultado. En caso de no ser posible:
  - 2.1. Recogida de la documentación.
  - 2.2. Gestión de la solicitud.
  - 2.3. Envío del resultado.

---

**Información complementaria** Se finalizarán, siempre que sea posible la mayor parte de los trámites en la atención efectuada al ciudadano. En caso de no poder hacerlo, se le facilitará información concreta sobre el procedimiento. En los casos en que, por circunstancias especiales, no puedan finalizar trámites que normalmente se hubieran finalizado, se recogerá la documentación necesaria para la gestión posterior del trámite y así evitar que el ciudadano tenga que volver a contactar con el IMH.

---

**Objetivos de gestión del servicio**

- ✓ El 90% de los escritos recibidos de los ciudadanos se registrarán en un plazo máximo de 48 horas.
- ✓ El 95% de las quejas de los ciudadanos se resolverán en un plazo máximo de 30 días laborables.

---

## MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y TRÁMITES EN EL IMH

**Descripción** A través de la atención presencial, telefónica, por videollamada y telemática se da información a los ciudadanos y se hacen los trámites solicitados por los ciudadanos.

**Ofrece** **Información/datos. Documento.** 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](#).

El teléfono de soporte al internauta es: 934 023 734.

✓ De lunes a jueves, de 9.15 a 14.00 h.

**Canales de petición** ✓ Presencial: en la sede del Instituto Municipal de Hacienda  
✓ Presencial: en oficinas OAC,  
<http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>  
✓ Telefónico: 010, teléfono gratuito de atención ciudadana (931 537 010 desde fuera del ámbito metropolitano)  
✓ Telemático: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es>

**Véase:** <https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite>

**Canales de gestión** ✓ Servicio de atención personalizada con cita previa en el Instituto Municipal de Hacienda:  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20060001218>

**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.

**Ofrece** **Documento.** Copia registrada.

**Coste y forma de pago** 0 euros

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

**Información  
complementaria**

**[Certificado de pago de tributos, multas y precios públicos](#)**

**[Certificado negativo de deuda con el Ayuntamiento de Barcelona](#)**

Hay que tener en cuenta que los **profesionales** de la **gestión** que representen a los obligados al pago y las **personas jurídicas** tendrán que realizar el trámite, necesariamente, por medios telemáticos.

- 
- Canales de petición**
- ✓ **Telemático:**  
<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/altres-gestions>
  - ✓ **Presencial:** en la sede del Instituto Municipal de Hacienda (<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20060001218>)
  - ✓ **Presencial:** en oficinas OAC,  
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
  - ✓ **Presencial:** puntos de registro,  
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre>
  - ✓ **Correo postal:** ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda
- Véase:** <https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite>
- 

- Canales de gestión**
- ✓ **Presencial:** en la sede del Instituto Municipal de Hacienda
  - ✓ **Telemático:** al correo del solicitante
- 

- Canales de recepción**
- ✓ **Presencial:** en la sede del Instituto Municipal de Hacienda (<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20060001218>)
  - ✓ **Presencial:** en oficinas OAC,  
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
  - ✓ **Telemático:**  
<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/altres-gestions>
  - ✓ **Telemático:** en el correo electrónico del solicitante
- 

- Objetivo de gestión**
- ✓ 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

**Descripción** El trámite permite [pedir día y hora para ser atendido por el personal del Instituto Municipal de Hacienda](#). Por internet también se puede cancelar una cita concertada.

---

**Ofrece Información/datos.** 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 20 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>La dirección de correo <a href="mailto:imhab@bcn.cat">imhab@bcn.cat</a> es el correo de soporte al internauta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si la consulta es sobre temas no relacionados con la</li> </ul>

Hacienda Municipal, contacte con el servicio de atención telefónica del Ayuntamiento de Barcelona, al 010 teléfono gratuito de atención ciudadana (931 537 010 desde fuera del ámbito metropolitano).

---

<b>Canales de petición</b>	✓ Telemático: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca</a> ✓ Telemático: <a href="#">consulta del estado de un trámite</a> ✓ Telemático: al correo electrónico <a href="mailto:imhad@bcn.cat">imhad@bcn.cat</a>
<b>Canales de gestión</b>	✓ Telemático: al correo del solicitante
<b>Canales de recepción</b>	✓ Telemático: en el correo del solicitante ✓ Correo postal: en la dirección del solicitante
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Disponibilidad del sistema: 98%.

---

## BENEFICIOS FISCALES

**Descripción** Los beneficios fiscales son reducciones en las cuotas a ingresar por un tributo o bien la liberación de obligación de pago en los supuestos previstos en la normativa vigente.

Las exenciones son supuestos en que se libera de la obligación de realizar el pago.

Las bonificaciones son reducciones que se descuentan de la cuota a pagar.

El TRLRHL es la norma con rango de Ley que regula los beneficios fiscales de los tributos locales. Para la aplicación de los beneficios de carácter potestativo además, deben estar recogidos de forma expresa en la Ordenanza fiscal del impuesto.

---

<b>Utilidad</b>	Comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente para resolver las solicitudes de aplicación de los beneficios fiscales.
-----------------	--

---

<b>Garantía</b>	El IMH tiene las competencias transferidas por el Ayuntamiento de Barcelona para la resolución y aplicación de Beneficios fiscales de acuerdo con lo establecido en las ordenanzas vigentes.
-----------------	--

---

<b>Normativa reguladora del servicio</b>	✓ Ordenanzas fiscales: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/ordenanzas-fiscales">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/ordenanzas-fiscales</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 la solicitud</li><li>2. Comunicación y rectificación de enmiendas, en su caso.</li><li>3. Comprobación de los requisitos establecidos en la Ordenanza Fiscal del impuesto.</li><li>4. Resolución.</li><li>5. Notificación al interesado.</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>Canales de petición</b>	<u>Instancia</u> para solicitar la aplicación del beneficio fiscal: ✓ Telemático: <a href="#">Registre Telemàtic</a> ✓ Presencial: <a href="#">Registre Presencial</a>  <b>Véase:</b> <a href="https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite">https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite</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> y <a href="#">notificación electrónica</a>
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	✓ Tramitar el 90% de beneficios fiscales solicitados en menos de seis meses.

## GESTIÓN TRIBUTARIA: TRAMITACIÓN

<b>Descripción</b>	Tramitación de los tributos y precios públicos.
<b>Utilidad</b>	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).  Precisión informativa y operativa en las relaciones entre el IMH y los contribuyentes.
<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>	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>	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.
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	✓ 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 los seis meses establecidos.

---

## 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 900D.

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/portalttramits/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>
- ✓ **Telefónico:** 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**

---

<https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite>

---

<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>	✓ De los inmuebles existentes en la base de datos del IBI, el 90% de las declaraciones catastrales de alteración de titularidad presentadas (modelo 900D) se tramitarán en un plazo inferior a seis meses.

---

## DEVOLUCIÓN DE INGRESOS DESDE EL IMH

<b>Descripción</b>	Devolución de tributos municipales, multas y precios públicos pagados al Ayuntamiento de Barcelona.  Los trámites permiten pedir al Ayuntamiento que devuelva el importe pagado de tributos municipales, multas y precios públicos.
<b>Utilidad</b>	Recuperación de dinero pagado al Ayuntamiento de Barcelona y que se demuestra que no ha sido correcto, por error del solicitante o del propio Ayuntamiento, o por variación de los elementos tributarios.
<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>	✓ 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>
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	1. Recepción de la solicitud en el Instituto Municipal de Hacienda. 2. Estudio de la solicitud. 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 siempre mediante <b>transferencia bancaria o se compensará con deuda pendiente en ejecutiva</b> . La persona que consta como titular del recibo a devolver debe ser obligatoriamente la titular de la cuenta bancaria donde se ha de efectuar la

---



transferencia. En caso de fallecimiento del titular del recibo se devolverá a los herederos legítimos del titular del recibo o quien acredite documentalmente el pago del mismo.

- 
- Canales de petición**
- ✓ Telemático: <https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/IMH.html?&style=ciudadano&stpid=20070000434&language=ca>
  - ✓ Presencial: en la sede del Instituto Municipal de Hacienda
  - ✓ Presencial: en oficinas OAC, <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>

**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**
- ✓ Correo postal: comunicación por correo postal y transferencia bancaria

- 
- Objetivos de gestión del servicio**
- ✓ 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:** 17/12/2020

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

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de alegaciones y recursos	2016	43.853
Volumen de alegaciones y recursos	2017	51.002
Volumen de alegaciones y recursos	2018	63.379
Volumen de alegaciones y recursos	2019	65.499

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

Resolución expresa del 60% de alegaciones y recursos en un plazo inferior a seis meses	2016	75%	125%
Resolución expresa del 60% de alegaciones y recursos en un plazo inferior a seis meses	2017	64%	107%
Resolución expresa del 60% de alegaciones y recursos en un plazo inferior a seis meses	2018	63%	105%
Resolución expresa del 60% de alegaciones y recursos en un plazo inferior a seis meses	2019	54%	90%
Resolución expresa del 60% de alegaciones y recursos en un plazo inferior a seis meses	2020		-%

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
Volumen total de trámites realizados	2017	95.437
Volumen total de quejas tramitadas	2017	1.679
Volumen total de trámites realizados	2018	71.383

Volumen total de quejas tramitadas	2018	2.412
Volumen total de trámites realizados	2019	86.422
Volumen total de quejas tramitadas	2019	1.249

#### 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	71%	79%
El 95% de las quejas se resolverá en un plazo de 15 días laborables	2018	87%	92%
El 90% de los escritos recibidos ser registrarán en un plazo máximo de 48 horas	2019	95%	106%
El 95% de las quejas se resolverá en un plazo de 15 días laborables	2019	57%	60%
El 90% de los escritos recibidos ser registrarán en un plazo máximo de 48 horas	2020		-%
El 95% de las quejas se resolverá en un plazo de 30 días laborables	2020		-%

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

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen total de trámites realizados	2016	282.619
Volumen total de trámites realizados	2017	347.545
Volumen total de trámites realizados	2018	431.858
Volumen total de trámites realizados	2019	498.803

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

En el 95% de las llamadas de apoyo a las OAC para dar	2016	100%	105%
---	------	------	------

solución al ciudadano, la solución es inmediata			
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	100%	105%
El 60% de los trámites telemáticos se resuelve automáticamente	2018	86%	143%
En el 95% de las llamadas de apoyo a las OAC para dar solución al ciudadano, la solución es inmediata	2019	100%	105%
El 60% de los trámites telemáticos se resuelve automáticamente	2019	83%	138%
En el 95% de las llamadas de apoyo a las OAC para dar solución al ciudadano, la solución es inmediata	2020		-%
El 60% de los trámites telemáticos se resuelve automáticamente	2020		-%

## 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	2.063
Volumen de instancias registradas	2018	1.087
Volumen de instancias registradas	2019	5.370

### 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	64%	71%
El 90% de los certificados solicitados se tramitará en un plazo máximo de cinco días hábiles	2019	95%	106%
El 90% de los certificados solicitados se tramitará en un plazo máximo de cinco días hábiles	2020		-%

### 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	18.676
Volumen de citas solicitadas	2018	32.397
Volumen de citas solicitadas	2019	38.140

#### 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 20 minutos	2018	76%	84%
En el 90% de las citas previas, el tiempo de espera no superará los 20 minutos	2019	95%	106%
En el 90% de las citas previas, el tiempo de espera no superará los 20 minutos	2020		-%

### 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
Volumen de consultas recibidas telemáticamente	2018	8.668
Volumen de consultas recibidas telemáticamente	2019	8.671

#### 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	99%	101%
Disponibilidad del sistema: 98%	2019	99%	101%
Disponibilidad del sistema: 98%	2020		-%

SERVICIO: BENEFICIOS FISCALES

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de beneficios fiscales solicitados	2016	12.022
Volumen de beneficios fiscales solicitados	2017	11.595
Volumen de beneficios fiscales solicitados	2018	13.188
Volumen de beneficios fiscales solicitados	2019	16.536

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	94%	104%
Tramitar el 90% de beneficios fiscales solicitados en menos de seis meses	2019	73%	81%
Tramitar el 90% de beneficios fiscales solicitados en menos de seis meses	2020		-%

SERVICIO: GESTIÓN TRIBUTARIA: TRAMITACIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Total de trámites de gestión tributaria realizados	2016	8.961
Total de trámites de gestión tributaria realizados	2017	9.066
Total de trámites de gestión tributaria realizados	2018	9.293
Total de trámites de gestión tributaria realizados	2019	7.094

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	91%	101%
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	91%	107%
Tramitación del 90% de las declaraciones catastrales de orden físico y económico (modelos 902, 903 y 904) en un plazo inferior	2017	93%	103%

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 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	92%	102%
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	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	2019	92%	102%
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	2019	86%	101%
Tramitación del 90% de las declaraciones catastrales de orden físico y económico (modelos 902, 903 y 904) en un plazo inferior a seis meses	2020		-%
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	2020		-%

#### 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	1.817
Volumen total de devoluciones de ingresos solicitadas	2018	5.125
Volumen total de devoluciones de ingresos solicitadas	2019	5.934

##### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO 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	61%	87%
Realizar el 70% de los trámites para las devoluciones en un plazo inferior a seis meses desde que se reconoce el derecho del solicitante	2019	81%	116%
Realizar el 70% de los trámites para las devoluciones en un plazo inferior a seis meses desde que se reconoce el derecho del solicitante	2020		-%