



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Servicios del Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Fecha de actualización: 03/05/2021

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	- 7 -
Beneficios fiscales	- 11 -
Gestión tributaria: Tramitación.....	- 13 -
Devolución de ingresos desde el IMH	- 14 -
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/files/2020-11/estatuts%20imh.pdf>

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN

Calle de la Llacuna, 63, 08005 Barcelona
Ver la ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

- ✓ 010 teléfono gratuito desde el ámbito metropolitano de Barcelona.

-
- ✓ 931 537 010 desde fuera del área metropolitana de Barcelona.
 - ✓ 934 860 098 teléfono accesible para personas con disminución auditiva.

Se resolverá directamente el trámite o se facilitará la información necesaria.

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:
✓ de 9.30 a 14.00 h.

Es imprescindible solicitar cita previa para ser atendido en el Instituto tanto por Atención Presencial, atención por video llamada, como por Registro.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Metro:** Línea 4 (amarilla). Paradas Poblenou y Llacuna, Línea 1 (roja). Parada Glorias
- ✓ **Autobús:** L6, L136, L192, H14, V25
- ✓ **Tranvía:** T4. Paradas Ca l'Aranyó i Pere IV
- ✓ **Bicing:** estaciones 151 y 393

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Canales donde hacer los trámites

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:

- ✓ [Información de los canales que los ciudadanos pueden utilizar para gestionar los trámites que necesiten.](#)
- ✓ [Información de los canales que las empresas y entidades pueden utilizar para gestionar los trámites que necesiten.](#)
- ✓ [Información de los canales que los profesionales de la gestión \(gestores, administradores, abogados, etc.\) pueden utilizar para gestionar los trámites que necesiten.](#)

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: <https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/normativa#derechos-las-personas-contribuyentes---derechos-la-ciudadania>

COMPENSACIONES ESTABLECIDAS PARA INCUMPLIMIENTOS

Ninguna, excepto los intereses de demora contemplados en la normativa reguladora.

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

Procedimiento: 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.

Canales:

- ✓ Presencial: Llacuna, 63 - 08005 Barcelona
- ✓ Telemático: videollamada

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Procedimiento: 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.

El proceso se basa en:

1. Recepción y registro
2. Valoración
3. Tratamiento
4. Cierre
5. Control calidad

Canales:

- ✓ Presencial:
 - buzón del Instituto Municipal de Hacienda, con modelo formalizado de queja o sugerencia
 - oficinas de atención ciudadana, con modelo formalizado de queja o sugerencia
 - registro telemático o puntos de registro (con cita previa)

- quioscos de trámites y servicios
- ✓ **Telemático:** [atención en línea](#)
- ✓ **Telefónico:** 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

TIEMPO DE RESPUESTA

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

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.

GARANTÍA

Ordenanzas fiscales: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/ordenanzas-fiscales>

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Ordenanzas fiscales y precios públicos: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/normativa>

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/derechos-del-contribuyente>

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de las alegaciones o los recursos en el Instituto Municipal de Hacienda.
2. Estudio de la alegación o el recurso.
 - 2.1. Comunicación y rectificación de enmiendas, en su caso.
3. Resolución estimatoria, estimatoria en parte o desestimatoria.
4. Comunicación de la resolución al solicitante o titular.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ✓ 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 **de un mes** 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 **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.

Ofrece

Documento. Resolución.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Canales de Petición

- ✓ **Presencial:**
 - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda
 - en oficinas OAC, <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
 - puntos de registro, <http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro>
- ✓ **Telemático:** <https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/alegaciones-y-recursos>
- ✓ **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
 - en oficinas OAC, <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
 - puntos de registro, <http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-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: <https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/normativa#ordenanzas-fiscales-tasas-y-precios-publicos-ayuntamiento-barcelona>

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 LAS PERSONAS USUARIAS

<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/derechos-del-contribuyente>

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

Gratuito.

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

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/es/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

Objetivos de gestión

- ✓ El número de trámites telemáticos aumenta un 10% respecto al año anterior

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

Gratuito.

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

- ✓ **Presencial:**
 - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda
(<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20060001218>)
 - en oficinas OAC, <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
 - puntos de registro, <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro>
- ✓ **Telemático:** <https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/tramites-gestiones>
- ✓ **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/es/tramit/20060001218>)
 - en oficinas OAC, <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telemático:**
 - <https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/tramites-gestiones>
 - en el correo electrónico del solicitante

Objetivos 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.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Información complementaria

Los profesionales de la gestión solo pueden pedir cita previa cuando el trámite o la información no estén disponibles en nuestro web.

Canales de Petición

- ✓ **Telemático:** [Solicitud de día y hora para ser atendido en el Instituto Municipal de Hacienda](#)
- ✓ **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)

Canales de Gestión

- ✓ **Telefónico:** 010

Canales de Recepción

- ✓ **Telemático:** [Solicitud de día y hora para ser atendido en el Instituto Municipal de Hacienda](#)
- ✓ **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)

Objetivos de gestión

- ✓ El 50% de las citas que se pidan se atenderán por video llamada.

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.

UTILIDAD

Comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente para resolver las solicitudes de aplicación de los beneficios fiscales.

GARANTÍA

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.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Ordenanzas fiscales: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/ordenanzas-fiscales>

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

<https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/normativa#derechos-las-personas-contribuyentes---derechos-la-ciudadania>

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de la solicitud
2. Comunicación y rectificación de enmiendas, en su caso.
3. Comprobación de los requisitos establecidos en la Ordenanza Fiscal del impuesto.
4. Resolución.
5. Notificación al interesado.

Ofrece

Documento. Tramitación e incorporación de las reducciones en los respectivos padrones.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Canales de Petición

Instancia para solicitar la aplicación del beneficio fiscal:

- ✓ Presencial: [Registro Presencial](#)
- ✓ Telemático: [Registro Telemático](#)

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

Canales de Recepción

-
- ✓ Correo postal y [notificación electrónica](#)

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Tramitar el 90% de beneficios fiscales solicitados en menos de seis meses.

GESTIÓN TRIBUTARIA: TRAMITACIÓN

DESCRIPCIÓN

Tramitación de los tributos y precios públicos.

UTILIDAD

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.

GARANTÍA

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.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Ordenanzas fiscales: <https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/ordenanzas-fiscales>

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

<https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/normativa#derechos-las-personas-contribuyentes---derechos-la-ciudadania>

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de 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.
4. Notificación al solicitante/titular.

Ofrece

Documento. Liquidación, si corresponde. Comparecencia.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

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

- ✓ **Presencial:** amb cita prèvia
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20060001218>
 - ✓ **Telemático:**
 - <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20060001213>
 - **Video llamada:**
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20060001218>
 - ✓ **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>

Canales de Gestión

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

Canales de Recepción

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

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 los seis meses establecidos.

DEVOLUCIÓN DE INGRESOS DESDE EL IMH

DESCRIPCIÓN

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.

UTILIDAD

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.

GARANTÍA

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.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Ordenanza fiscal general: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/normativa/2021-04/ordenanza-fiscal-general-es_o.pdf

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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.

Ofrece

Documento. Económico. Devolución por transferencia bancaria.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Información complementaria

El derecho a solicitar la devolución de ingresos prescribe a los cuatro años desde la fecha del ingreso. La devolución se hará siempre mediante **transferencia bancaria o se compensará con deuda pendiente en ejecutiva**. 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

- ✓ Presencial: con cita previa
- ✓ Telemático:
 - <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20190001353>
 - Atención por video llamada:
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20060001218>

Véase <https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion/donde-se-puede-realizar-cada-tramite>

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: 03/05/2021

Hay que tener en cuenta que a raíz de la declaración de estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo), muchos de los servicios y modalidades ofertados en la ciudadanía durante el año 2020 se han visto gravemente afectados, en algunos casos porque no se han podido llevar a cabo, y en otros, porque han visto muy reducida su actividad.

Es por eso que los indicadores han visto disminuidos sus valores y los objetivos de gestión no se han podido cumplir y / o evaluar.

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2016	2017	2018	2019	2020
Volumen de alegaciones y recursos	43.853	51.002	63.379	65.499	81.244

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Resolución expresa del 60% de alegaciones y recursos en un plazo inferior a seis meses

	2016	2017	2018	2019	2020
% alcanzado antes de 6 meses	75%	64%	63%	54%	91%
Grado de cumplimiento	125%	107%	105%	90%	152%

Propuesta para el 2021:

- ✓ Resolución expresa del 60% de alegaciones y recursos en un plazo inferior a seis meses

SERVICIO: ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES DESDE EL IMH

INDICADORES DE GESTIÓN

	2016	2017	2018	2019	2020
Volumen total de trámites realizados	64.696	95.437	71.383	86.422	60.862
Volumen total de quejas tramitadas	1.427	1.679	2.412	1.249	4.093

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. El 90% de los escritos recibidos de los ciudadanos se remitirá a los departamentos en un plazo máximo de 48 horas

	2016	2017	2018	2019	2020
% alcanzado antes de 48 horas	64%	96%	71%	95%	65%
Grado cumplimiento	71%	107%	79%	106%	72%

2. El 95% de las quejas se resolverá en un plazo de 15 días laborables

	2016	2017	2018	2019	2020
% alcanzado antes de 15 días laborables	99%	100%	87%	57%	86%
Grado cumplimiento	104%	105%	92%	60%	91%

Propuesta para el 2021:

- ✓ El 90% de los escritos recibidos de los ciudadanos se remitirá a los departamentos en un plazo máximo de 48 horas
- ✓ El 95% de las quejas se resolverá en un plazo de 15 días laborables

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y TRÁMITES EN EL IMH

INDICADORES DE GESTIÓN

	2016	2017	2018	2019	2020
Volumen total de trámites realizados	282.619	347.545	431.858	498.803	527.762

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. En el 95% de las llamadas de apoyo a las OAC para dar solución al ciudadano, la solución es inmediata

	2016	2017	2018	2019	2020
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado cumplimiento	105%	105%	105%	105%	105%

2. El 60% de los trámites telemáticos se resuelven automáticamente

	2016	2017	2018	2019	2020
% alcanzado	86%	85%	86%	83%	88%
Grado cumplimiento	143%	142%	143%	138%	147%

Propuesta para el 2021:

- ✓ El número de trámites telemáticos aumenta un 10% respecto al año anterior

MODALIDAD 2: REGISTRO Y CERTIFICACIONES EN EL IMH

INDICADORES DE GESTIÓN

	2016	2017	2018	2019	2020
Volumen de instancias registradas	1.101	2.063	1.087	5.370	2.723

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. El 90% de los certificados solicitados se tramitará en un plazo máximo de cinco días hábiles

	2016	2017	2018	2019	2020
% alcanzado antes de 5 días hábiles	75%	89%	64%	95%	69%

Grado cumplimiento	83%	99%	71%	106%	77%
--------------------	-----	-----	-----	------	-----

Propuesta para el 2021:

- ✓ El 90% de los certificados solicitados se tramitará en un plazo máximo de cinco días hábiles

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2016	2017	2018	2019	2020
Volumen de citas solicitadas (Cita obligatoria a partir 2017)	11.525	18.676	32.397	38.140	8.715

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. En el 90% de las citas previas, el tiempo de espera no superará los 20 minutos (Cita obligatoria a partir 2017)

	2016	2017	2018	2019	2020
% alcanzado antes de 20 minutos	91%	47%	76%	95%	100%
Grado cumplimiento	101%	52%	84%	106%	111%

Propuesta para el 2021:

- ✓ El 50% de las citas que se pidan se atenderán por video llamada

SERVICIO: BENEFICIOS FISCALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2016	2017	2018	2019	2020
Volumen de beneficios fiscales solicitados	12.655	11.595	13.188	16.536	11.271

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Tramitar el 90% de beneficios fiscales solicitados en menos de seis meses

	2016	2017	2018	2019	2020
% alcanzado antes de 6 meses	95%	98%	94%	73%	68%
Grado cumplimiento	105%	109%	104%	81%	76%

Propuesta para el 2021:

- ✓ Tramitar el 90% de beneficios fiscales solicitados en menos de seis meses

SERVICIO: GESTIÓN TRIBUTARIA: TRAMITACIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2016	2017	2018	2019	2020
Total de trámites de gestión tributaria realizados	8.961	9.066	9.293	7.094	7.712

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **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	2017	2018	2019	2020
% alcanzado antes de 6 meses	91%	93%	92%	92%	73%
Grado cumplimiento	101%	103%	102%	102%	81%

2. **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	2017	2018	2019	2020
% alcanzado antes de 6 meses	91%	90%	92%	86%	87%
Grado cumplimiento	107%	106%	108%	101%	102%

Propuesta para el 2021:

- ✓ 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 establecidos

SERVICIO: DEVOLUCIÓN DE INGRESOS DESDE EL IMH

INDICADORES DE GESTIÓN

	2016	2017	2018	2019	2020
Volumen total de devoluciones de ingresos solicitadas	3.641	1.817	5.125	5.934	-
Volumen total de devoluciones de ingresos resueltas	-	-	-	-	4.252

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **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	2017	2018	2019	2020
% alcanzado antes de 6 meses	69%	34%	61%	81%	85%
Grado cumplimiento	99%	49%	87%	116%	121%

Propuesta para el 2021:

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