



Ajuntament
de Barcelona

Carta de Servicios del Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Fecha de actualización: 29/04/2024

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 las personas 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)** se dirige a las personas, entidades, empresas y organizaciones interesadas en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos relacionados con la oferta de servicios a la ciudadanía.

La Carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca qué ofrece el **Instituto Municipal de Hacienda (IMH)**, a la vez que acerca la Administración pública a las personas que son usuarias:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Da a conocer qué puede exigir la ciudadanía y qué obligaciones tiene.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de sus puntos fundamentales es establecer canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, así como recoger quejas y sugerencias y darles respuesta.
- ✓ Proporciona 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.

WEB

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

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Es imprescindible solicitar cita previa para ser atendido.

Horario de atención presencial: 8.30-14.00 h.

Del 1 de octubre al 30 de abril abierto también por las tardes:

- Lunes y martes de 15.30 a 17.00 h.

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Metro:** Línea 4 (amarilla). Paradas Poble Nou y Llacuna, Línea 1 (roja). Parada Glòries
- ✓ **Autobus:** 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 la ciudadanía puede utilizar para gestionar los trámites que necesiten.](#)
- ✓ [Información de los canales que los/las autónomos/as 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 \(gestores, administradores, abogados, etcétera\) pueden utilizar para gestionar los trámites que necesiten.](#)

COMPROMISOS DE CALIDAD

Para dar coherencia a la organización de los servicios y fomentar la mejora continua, se mantiene y se impulsa una política de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 con los siguientes compromisos:

- ✓ Priorizar el compromiso con la ciudadanía en la prestación del servicio público.
- ✓ Hacer accesible la administración a la ciudadanía.
- ✓ Mejorar los procesos de gestión y sistemas de atención para que sean simples y claros.
- ✓ Resolver eficazmente las demandas de la ciudadanía garantizando la calidad de la información.
- ✓ Garantizar una comunicación clara.
- ✓ Mantener el compromiso individual y colectivo para desarrollar con coherencia y responsabilidad la misión encomendada al instituto otorgando seguridad y transparencia al servicio que se ofrece.

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
- ✓ Objetivo estratégico 4: Avanzar en el desarrollo de la Administración electrónica.

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.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

Procedimiento: el IMH realiza anualmente encuestas para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados, valorando entre las expectativas previas y la calidad percibida después de ser atendida.

Canales:

- ✓ **Telemático:** [Atenció en línia](#)
- ✓ **Telefónico:**
 - Teléfonos de atención telefónica 010,
 - 931 537 010 desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona y
 - 934 860 098 Teléfono accesible para personas con disminución auditiva.
- ✓ **Presencial:**
 - en el 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)
 - Kioscos de trámites y servicios

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Procedimiento: el IMH realiza anualmente encuestas para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados, valorando entre las expectativas previas y la calidad percibida después de ser atendida.

Canales:

- ✓ **Telemático:** [Atención en línea](#)
- ✓ **Telefónico:**
 - Teléfonos de atención telefónica 010,
 - 931 537 010 desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona y
 - 934 860 098 Teléfono accesible para personas con disminución auditiva.
- ✓ **Presencial:**
 - en el 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)
 - Kioscos de trámites y servicios

TIEMPO DE RESPUESTA

Plazo máximo para responder: 30 días.

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 las personas 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 y ciudadanas 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 personas contribuyentes u obligadas 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

- ✓ Resolver en el plazo de un año el 80% de los recursos de alzada que entran en el Departamento de Recursos.
- ✓ Resolver en el plazo de 6 meses el 90% de las instancias que entran en fase voluntaria en el Departamento de Sanciones.
- ✓ Resolver en el plazo de un año el 90% de las instancias que entran en el servicio de Reclamaciones de Tributos.

ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONTRIBUYENTES DESDE EL IMH

DESCRIPCIÓN

Este servicio da información a las personas contribuyentes, se registran sus escritos, se emiten documentos de pago y se hacen trámites referentes a la Hacienda municipal.

UTILIDAD

Facilitar a la ciudadanía 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 presencial 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 a la ciudadanía. 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 la persona tenga que volver a contactar con el IMH.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ El 90% de los escritos recibidos de la ciudadanía se registrarán en un plazo máximo de 48 horas.
- ✓ Resolver el 95% de las quejas en un plazo de 30 días naturales.

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y TRÁMITES EN EL IMH

Descripción

A través de la atención presencial, telefónica, por videollamada y telemática se da y se hacen los trámites solicitados por la ciudadanía.

Ofrece

Información/datos. Documento. Información o trámite realizado.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Información complementaria

Los/las profesionales que representen a las personas obligadas al pago y las personas jurídicas tendrán que hacer el trámite por [medios telemáticos](#).

- ✓ El teléfono de soporte web es: 934 023 734. De lunes a jueves, de 8.30 a 14.00 h.

Canales de Petición

- ✓ **Cita 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 de la persona solicitante
- ✓ **Telefónico:** en el teléfono de la persona solicitante

Objetivos de gestión

- ✓ Finalizar la gestión durante la cita en el 90% de los casos.

MODALIDAD 2: REGISTRO Y CERTIFICACIONES EN EL IMH

Descripción

Se registran los documentos presentados por la ciudadanía 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/las **profesionales** de la **gestión** que representen a las personas obligadas al pago y a 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 de la persona 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 de la persona solicitante

Objetivos de gestión

- ✓ Certificados: tramitar en un máximo de 72 horas el 95% de las solicitudes.

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/las 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

- ✓ Garantizar un tiempo de espera para la atención de la persona contribuyente no superior a los 20 min.

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?profile=1#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 a la persona interesada.

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: Notificación por correo a la dirección del titular y [notificación electrónica](#)

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Tramitar en un plazo inferior a seis meses el 90% de los beneficios fiscales.

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 o económicas producidas sobre los bienes inmuebles (modelos 902, 903 y 904).

Precisión informativa y operativa en las relaciones entre el IMH y las personas contribuyentes.

GARANTÍA

El IMH tiene las competencias transferidas por el Ayuntamiento de Barcelona con respecto a la tramitación de gestión tributaria en base a lo que determinen 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 a la persona 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 que quien compra comunique los cambios de titularidad al Ayuntamiento siempre que las personas interesadas 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 quien está 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:** con cita previa
<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 las personas usuarias 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

- ✓ Declaraciones catastrales de alteración de titularidad de los inmuebles existentes en la base de datos del IBI: el 90% se tramitaran en un plazo inferior a los 6 meses.
- ✓ Tramitación del 90% de las declaraciones catastrales de orden físico y económico (modelos 902, 903 i 904), en un plazo inferior a 6 meses.
- ✓ Tramitación del 85% de las instancias presentadas (excluidas las declaraciones catastrales y solicitudes de bajas del precio público), en un plazo inferior a 6 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 de la persona 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 la devolución del 95% de las alegaciones o recursos en las que se reconoce el derecho a devolución en un plazo inferior a 6 meses.

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓNⁱ

Fecha de actualización: 29/04/2024

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen de alegaciones y recursos	65.499	81.244	133.302	134.003 ¹	133.090

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 6 meses	54%	91%	No se pueden extraer datos
Grado de cumplimiento	90%	152%	-

2. Recursos de alzada: el 80% de las instancias que entran en el Departamento de Recursos se resolverán en un año

	2022	2023
% alcanzado	37%	89%
Grado de cumplimiento	46%	111%

3. Sanciones: el 80% de las instancias que entran en fase voluntaria en el Departamento de Sanciones se resolverán en un plazo inferior a 6 meses

	2022
% alcanzado	91%
Grado de cumplimiento	114%

4. Resolver en el plazo de 6 meses el 90% de las instancias que entran en fase voluntaria en el Departamento de Sanciones

	2023
% alcanzado	94%
Grado de cumplimiento	104%

5. Reclamaciones: el 80% de las instancias que entran en el servicio de Reclamaciones de Tributos se resolverán en un año

	2022
% alcanzado	100%
Grado de cumplimiento	125%

¹ Se corrige el error respecto al dato publicado en la edición anterior (34.003)

6. Resolver en el plazo de un año el 90% de las instancias que entran en el Servicio de Reclamaciones de Tributos

	2023
% alcanzado	91%
Grado de cumplimiento	101%

Propuesta para el 2024:

- ✓ En el caso de alegaciones o recursos en los que se reconozca el derecho a la devolución, devolver el importe en un plazo inferior a 3 meses en el 90% de los casos.
- ✓ Resolver en el plazo de 6 meses el 80% de las instancias que entran en fase voluntaria en el departamento de multas.
- ✓ Resolver en el plazo de un año el 80% de las instancias que entran en el Servicio de Reclamaciones de Tributos.

SERVICIO: ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONTRIBUYENTES DESDE EL IMH

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen total de trámites realizados ²	86.422	60.862	45.473	23.720	1.539.296
Volumen total de quejas tramitadas ³	1.249	4.093	5.523	5.069	7.210

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado antes de 48 horas	95%	65%	96%	98,9%	90%
Grado cumplimiento	106%	72%	107%	110%	100%

2. Resolver el 95% de las quejas en un plazo de 30 días naturales

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado antes de 30 días naturales	57%	86%	98%	100%	100%
Grado cumplimiento	60%	91%	103%	105%	105%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Responder el 70% de las quejas en menos de 15 días.

² Se corrigen los datos correspondientes a los años 2021 y 2022 por error de cálculo.

³ Se corrigen los datos correspondientes a los años 2021 y 2022 por error de cálculo.

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y TRÁMITES EN EL IMH

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen total de trámites realizados ⁴	498.803	527.762	800.853	1.058.858	1.539.296

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020
% alcanzado	100%	100%
Grado cumplimiento	105%	105%

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

	2019	2020
% alcanzado	83%	88%
Grado cumplimiento	138%	147%

3. **El número de trámites telemáticos aumenta un 10% respecto al año anterior**

	2021
% alcanzado	121%
Grado cumplimiento	-

4. **Finalizar la gestión durante la cita en el 90% de los casos**

	2022	2023
% alcanzado	100%	92%
Grado cumplimiento	111%	102%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Responder a las quejas que lleguen por problemas con los trámites de Hacienda en un máximo de 72 horas laborables.

MODALIDAD 2: REGISTRO Y CERTIFICACIONES EN EL IMH

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen de instancias registradas	5.370	2.723	249.706 ⁵	214.265 ⁶	240.378

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 5 días hábiles	95%	69%	93%
Grado cumplimiento	106%	77%	103%

⁴ Se corrigen los datos correspondientes a los años 2021 y 2022 por error de cálculo.

⁵ Se corrige error de cálculo publicado en Ediciones anteriores (2.893)

⁶ Se corrige error de cálculo publicado en Ediciones anteriores (3.191)

2. **Certificados: tramitar en un máximo de 72 horas el 95% de las solicitudes**

	2022	2023
% alcanzado	93%	40%
Grado cumplimiento	98%	42%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Tramitar en un máximo de 5 días el 95% de las solicitudes de certificados

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen de citas solicitadas (Cita obligatoria a partir 2017)	38.140	8.715	6.786	20.333	29.942

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)

	2019	2020
% alcanzado antes de 20 minutos	95%	100%
Grado cumplimiento	106%	111%

2. **El 50% de las citas que se piden, se atenderán por video llamada**

	2021
% alcanzado	73%
Grado cumplimiento	146%

3. **Gestiones sin cita: las personas contribuyentes que se presenten en el IMH con una gestión urgente serán atendidos el mismo día o en un plazo máximo de 48 horas (laborables).**

	2022
% alcanzado	100%
Grado cumplimiento	100%

4. **Garantizar un tiempo de espera no superior a 15 minutos en las citas de atención personalizada**

	2022
% alcanzado	97%
Grado cumplimiento	97%

5. **Garantizar un tiempo de espera para la atención de la persona contribuyente no superior a los 20 minutos.**

	2023
% alcanzado	97%
Grado cumplimiento	97%

Propuesta para el 2024:

- ✓ El tiempo medio de espera de la persona contribuyente para ser atendido no superará los 20 minutos.

SERVICIO: BENEFICIOS FISCALES**INDICADORES DE GESTIÓN**

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen de beneficios fiscales solicitados	16.536	11.271	7.557	10.209	10.266

OBJETIVOS DE GESTIÓN**1. Tramitar en un plazo inferior a 6 meses el 90% de los beneficios fiscales**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado antes de 6 meses	73%	68%	57%	97%	97%
Grado cumplimiento	81%	76%	63%	108%	108%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Tramitar en un plazo inferior a 4 meses el 60% de los beneficios fiscales

SERVICIO: GESTIÓN TRIBUTARIA: TRAMITACIÓN**INDICADORES DE GESTIÓN**

	2019	2020	2021	2022	2023
Total de trámites de gestión tributaria realizados	7.094	7.712	9.976	10.576	14.232
Número de cambios de titular IBI realizados	4.472	4.062	4.910	3.765	-

OBJETIVOS DE GESTIÓN**1. Declaraciones catastrales de alteración de titularidad de los inmuebles existentes en la base de datos del IBI: el 90% se tramitarán en un plazo inferior a los 6 meses**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	86%	87%	98%	92%	99%
Grado cumplimiento	96%	97%	109%	102%	110%

2. 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	2020	2021	2022	2023
% alcanzado antes de 6 meses	92%	73%	93%	92%	92%
Grado cumplimiento	102%	81%	103%	102%	102%

3. 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	2020	2021	2022	2023
% alcanzado antes de 6 meses	86%	87%	98%	95%	87%
Grado cumplimiento	101%	102%	115%	112%	102%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Tramitar del 80% de las declaraciones catastrales de orden físico y económico en un plazo inferior a tres meses
- ✓ Tramitar del 80% de las instancias de gestión tributaria en un plazo inferior a tres meses.

SERVICIO: DEVOLUCIÓN DE INGRESOS DESDE EL IMH

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen total de devoluciones de ingresos solicitadas	5.934	-	-	-	-
Volumen total de devoluciones de ingresos resueltas	-	4.252	10.494	10.500	

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 de la persona solicitante

	2019	2020	2021 ⁷	2022 ⁸
% alcanzado antes de 6 meses	81%	85%	No se pueden extraer datos	No se pueden extraer datos
Grado cumplimiento	116%	121%	-	-

2. Realizar la devolución del 95% de alegaciones o recursos en los que se reconoce el derecho a la devolución en un plazo inferior a 6 meses

	2022	2023
% alcanzado	No se pueden extraer datos	90%
Grado cumplimiento	-	95%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Realizar la devolución del 90% de alegaciones o recursos en los que se reconoce el derecho a devolución en un plazo inferior a 3 meses.

ⁱ Año 2020: 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 se vieron gravemente afectados, en algunos casos porque no se pudieron llevar a cabo, y en otros, porque vieron muy reducida su actividad. Es por eso que los indicadores vieron disminuidos sus valores y algunos de los objetivos de gestión no se pudieron cumplir y/o evaluar.

⁷ Con la incorporación del sistema SAP no se pueden extraer estos datos.

⁸ Con la incorporación del sistema SAP no se pueden extraer estos datos.