

CARTA DE SERVICIOS TESORERÍA MUNICIPAL



Ayuntamiento de
Boadilla
del
Monte

Introducción

Fecha de aprobación; 31/01/2020.

En el marco del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Boadilla del Monte la Concejalía de Hacienda, con el asesoramiento de la Concejalía de Calidad, ha establecido su Carta de Servicios con los compromisos concretos que asume ante los ciudadanos de Boadilla del Monte. La presente Carta de Servicios tendrá una validez de cuatro años desde su publicación, previamente a su renovación será necesario informar a la Concejalía de Calidad sobre el cumplimiento del compromiso de Calidad. Si usted tiene alguna sugerencia que permita mejorar este documento le rogamos nos lo haga llegar a la Concejalía de Calidad, por medio de la web, www.aytoboadilla.com

Éste departamento tiene como **MISIÓN** la gestión financiera del Ayuntamiento, que implica la centralización, control, manejo y custodia de los fondos, valores, créditos, y efectos públicos, la planificación financiera y la contabilización de las operaciones propias de la Tesorería, garantizando la disposición de recursos suficientes para el mantenimiento de los servicios que se prestan al ciudadano.

Nuestra **VISIÓN** es prestar un servicio responsable, profesional y de calidad.

Todo ello con respeto a los siguientes **VALORES**, cumplimiento de la legalidad, eficacia, eficiencia, innovación y mejora continua.

Servicios prestados

- **Gestión de remesas de pagos**, control de cuentas, endosos y deudas a efectos de compensación.
- **Emisión de órdenes de pagos y transferencias, para su realización material**, tanto de naturaleza presupuestaria como no presupuestaria.
- **Contabilización** de cobros y pagos.
- **Centralización de ingresos**, ya sean corrientes o de capital, presupuestarios o no presupuestarios, tributarios, subvenciones, y en general cualquier otro ingreso de derecho público.
- Relación con **Entidades financieras** y colocación de excedentes de Tesorería.

- **Análisis** de necesidades de crédito u operaciones de tesorería.
- **Información** a proveedores, contribuyentes y otros interesados.
- Elaboración de **Presupuesto de Tesorería**.
- **Seguimiento de Morosidad** y Plazo medio de pago a proveedores.
- Tramitación de las órdenes de embargo judiciales y administrativas.
- Tramitación del pago de **Ayudas y subvenciones**.
- Declaración y Pago de **Impuestos** que figuren en la contabilidad municipal.
- Colaboración en la tramitación **Anticipos de Caja Fija y Órdenes de pago a justificar**.
- Mantenimiento **Web Tesorería**.
- Gestión de **garantías**: Depósito y custodia, así como ejecución material de la devolución y en su caso de la incautación.
- **Colaboración y apoyo** a las distintas áreas municipales en la gestión de cobros, pagos y garantías.
- **Colaboración** con otras Administraciones públicas.



Compromisos de calidad

- Atención presencial **inmediata** al interesado.
- En trámites presenciales, **revisión** de la documentación aportada, y **requerimiento** simultáneo si procede. (Ficha de Terceros).
- **Contabilización** automática y ágil de las operaciones de gestión de garantías.
- Respuesta en máximo **48 horas** a los correos recibidos en la dirección tesoreria@aytoboadilla.com sobre cuestiones relacionadas con la Tesorería.
- Tramitación de las obligaciones dentro de los **30 días** siguientes al registro de la factura, salvo suspensión justificada, conforme la normativa de morosidad.
- Realización de la fase de pago en el plazo máx. **10 días** desde remisión ADO, salvo retención justificada.
- Elaboración de **Presupuesto de tesorería anual y trimestral**.
- Revisión y actualización **mensual de la web** de Tesorería incorporando cualquier variación de interés para los ciudadanos.
- Pago de devoluciones de ingresos indebidos de la recaudación en el plazo de **30 días** desde su solicitud.
- Pago de devoluciones de otras áreas en **10 días** desde el traslado a la Tesorería del acuerdo de devolución.
- Incorporación de información del estado de los pagos, para su consulta a través de la **Sede electrónica**.
- Responder a las consultas formuladas por escrito en plazo max. **5 días** hábiles.
- Puesta a disposición de los interesados de garantías financieras en **3 días** siguientes a la orden de devolución/cancelación.
- Cumplimento de plazos en el pago de impuestos y seguros sociales por parte del Ayuntamiento.

- Compromiso con el **medio ambiente** en reducción de papel, mediante el archivo digital de documentos, integración de la correspondencia, y fomento de sistemas electrónicos de comunicación y captación de datos.

Indicadores de calidad

- Número de días de desviación del cumplimiento de plazo Ley Morosidad
- Número de días de desviación del cumplimiento de plazo de periodo medio de pago a proveedores
- Número de días hábiles de plazo de pago desde remisión ADO, salvo retención justificada.
- Número de días hábiles respuesta a consultas formuladas por escrito.
- Número de altas Fichas Terceros cursadas
- Número de órdenes de embargo de terceros tramitadas
- Número de compensaciones con deudores de la entidad tramitadas
- Importe de las compensaciones tramitadas
- Número de días hábiles en poner a disposición de los interesados de garantías financieras desde la orden de devolución/cancelación

Información



Presencial: c/ Juan Carlos I, 42 - 1ª planta

Horario: lunes a viernes de 9,00 a 14:00 horas y jueves de forma ininterrumpida hasta las 17:00h, salvo en periodo estival.

Teléfono: 91 634 93 00 (ext. 2387 - 2431 - 2381)

Web: www.ayuntamientoadilladelmonte.org/tuayuntamiento/tramitesyservicios/

Correo electrónico: tesoreria@aytobadilla.com

Sede electrónica

Normativa reguladora

1. Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
2. Ley General Presupuestaria
3. RD 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional.

Derechos y responsabilidades de los ciudadanos / usuarios

- **Derechos de los ciudadanos respecto del personal de la Tesorería municipal:**
 - Ser tratado con respeto y consideración.
 - Ser informado y asistido sobre el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.
 - Conocer el estado de tramitación de los expedientes en los cuales sea parte y ser informado de los derechos que le asisten en los diferentes procedimientos.
 - Conocer la identidad de las autoridades y el personal que tramita los procedimientos en los que tenga condición de interesado.
 - Actuar mediante representante acreditado.
 - Formular alegaciones y ser escuchado en el trámite de audiencia, cuando la ley lo prevea.
 - Obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente.
 - No aportar los documentos ya presentados, o en poder de la Recaudación, si se indica fecha, forma y procedimiento de presentación.

- Presentar ante la Tesorería la documentación que consideren conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento recaudatorio que se esté desarrollando.
- Ser reembolsado del coste de garantías cuando proceda legalmente.
- Formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Tesorería Municipal.
- Tener a su disposición canales electrónicos para el cumplimiento de sus obligaciones.

▪ **Responsabilidades del ciudadano:**

- Una buena gestión de Tesorería precisa de la colaboración de los interesados y proveedores, quienes deberán:
- Tratar con respeto y consideración al personal municipal que presta los servicios.
- Identificarse para realizar cualquier trámite.
- Comunicar, cuanto antes, los errores que detecte en la documentación emitida por la Tesorería.
- Facilitar la documentación necesaria y comunicar cualquier cambio que afecte a la tramitación de los expedientes.
- Participar en la mejora de los servicios mediante la presentación de Quejas y Sugerencias.



Necesitamos tu opinión



La Tesorería municipal ofrece varios canales para envío de quejas, sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos relativas a los servicios ofrecidos.

Por escrito: <http://ayuntamientoboadilladelmonte.org/boadilla-actualidad/participa/buzon-del-ciudadano>

Registro General. c/ Juan Carlos I, 42. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y jueves ininterrumpido hasta las 17:00 h.

Presencial: en las oficinas municipales de c/ Juan Carlos I, 42 -1ª planta.

Dónde estamos



Sede administrativa Ayuntamiento Boadilla del Monte,
c/ Juan Carlos I, nº 42

Teléfono: 91 634 93 00

Correo electrónico: tesoreria@aytoboadilla.com

Cómo llegar

Autobuses desde Madrid:

571 Aluche-Boadilla del Monte (por urb. Montepríncipe)

573 Moncloa-Boadilla del Monte (por urb. Montepríncipe)

574 Aluche-Boadilla del Monte (por Ciudad Financiera)
metro Ligero L3, estación Boadilla Centro