

# CARTA DE SERVEIS

# INTERVENCIÓ



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

la Intervención General de la  
Administración del Estado el Acuerdo del  
que se da

**BASES D'EXECUCIÓ DEL PRESSUPOST 2020**

DILIGÈNCIA -  
Aprovat definitivament pel Ple Municipal,  
el

**16 DES. 2019**

Secretari general,



SECRETARIA

# Índex

<b>1. Identificació .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Missió i valors .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Serveis .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Compromisos de qualitat .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Canals de participació .....</b>	<b>9</b>
<b>7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments .....</b>	<b>9</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>9</b>
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns .....</b>	<b>10</b>
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>	<b>11</b>

## 1. Identificació

<b>Nom del Servei</b>	Intervenció
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Alcaldia
<b>Equip responsable</b>	Montserrat Llobet Esqué, cap de Servei de Fiscalització Isabel Osuna Luna, cap de Servei de Comptabilitat Francesc Sánchez Aragón, interventor
<b>Adreça</b>	Plaça de la Vila, 1
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	8.00 a 14.00 hores
<b>Telèfon</b>	934 624 000, extensió 2824 Fiscalització extensió 4022 Comptabilitat
<b>Web</b>	<a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/pressupost-municipal/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/pressupost-municipal/</a>
<b>Adreça electrònica</b>	comptabilitat@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

La missió de la Intervenció és garantir la legalitat i la coherència dels actes de contingut econòmic, registrar d'acord amb les normatives comptables aquests actes, formular els comptes de l'Ajuntament i els ens dependents, i assessorar sobre aquestes matèries en els supòsits previstos a les normes.

Els valors que inspiren el treball de la Intervenció són: professionalitat, legalitat, ètica, servei públic i cooperació amb el altres serveis.

## 3. Serveis

La Intervenció fiscalitza i assessora els òrgans de govern i els serveis municipals en matèria de gestió econòmica, financera i pressupostària, i organitza l'oferta de serveis assumint les següents tasques:

### 3.1. Servei de Comptabilitat

- Comprovar les anotacions provisionals a la comptabilitat i gestiona l'anotació definitiva.
- Elaborar el compte de l'Ajuntament i el Patronat de la Música i supervisa la comptabilitat de les societats mercantils municipals.
- Subministrar dades econòmiques a la resta d'administracions, amb la periodicitat prevista i donar compte de la informació enviada als òrgans de govern.
- Tramitar les factures que arriben a l'Ajuntament.
- Assessorar en matèries de la seva competència als òrgans de govern.

### 3.2. Servei de Fiscalització

- Fiscalitzar les propostes de despesa i emetre el informes corresponents.
- Emetre els informes preceptius establerts en la legislació vigent.
- Realitzar les actuacions de control financer a les entitats dependents, als/les concessionaris/àries i als/les perceptors/es de subvencions.
- Subministrar informació als òrgans de control extern, Sindicatura de Comptes i Tribunal de Comptes, i a la Intervenció General de l'Estat.
- Assistir a les meses de contractació de l'Ajuntament.

El Servei d'Intervenció actua d'ofici i les seves funcions estan regulades per la normativa vigent.

Destinatari/àries: Serveis municipals, òrgans de govern, organismes autònoms i societats mercantils, altres administracions i proveïdors.

Com sol·licitar el servei: La ciutadania pot disposar de la informació relativa a la Intervenció al web municipal i a les web d'altres administracions, com ara a la del Ministeri d'Hisenda, a la del Tribunal de Comptes, a la de la Sindicatura de Comptes, a la de la Intervenció General de l'Estat i a la de la Generalitat.

Els serveis municipals disposen de diferents aplicacions informàtiques per a la tramitació comptable i fiscal, per exemple: e-Fact, Sicalwin, CGO, programa de Subvencions i programa de Patrimoni.

Els proveïdors i altres institucions de control extern poden adreçar-se al Servei d'Intervenció mitjançant els diferents canals de contacte.

#### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest motiu.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
2	<p><b>Carregar el pressupost cada any, de manera que el primer dia hàbil sigui operatiu per a la seva execució.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
3	<p><b>Penjar al portar de transparència el 90% de la informació de la nostra competència, en un termini inferior als 15 dies de la seva aprovació.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> <li>▪ Eliminat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
4	<p><b>Aportar els documents de la Intervenció per publicar al Portal de Transparència, en un termini igual o inferior als 15 dies, des de la seva aprovació o des del moment en què els òrgans competents en prenen coneixement.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
5	<p><b>Disposar d'un pla d'auditories anual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual/bianual</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu passa a ser només anual.</li> </ul>
6	<p><b>Realitzar controls financers no obligatoris a les empreses concessionàries.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>
7	<p><b>Realitzar auditories i controls financers a un 70% de la despesa municipal.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
8	<p><b>Garantir el 90% dels terminis de fiscalització prèvia limitada que marquen les Bases d'execució del pressupost. Concretament: 8 dies laborables anteriors a la data de tancament de l'ordre del dia de la Junta de Govern i del Ple. Durant l'últim trimestre de l'any, aquests terminis passaran a ser de 10 dies laborables.</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
9	<p><b>Garantir el 90% dels terminis de fiscalització prèvia limitada que marquen les Bases d'execució del pressupost. Concretament: 4 dies laborables per expedients a aprovar per decret. Durant l'últim trimestre de l'any, aquests terminis passaran a ser de 10 dies laborables.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
10	<p><b>Requerir com a màxim en 3 dies, els antecedents i documents necessaris per complementar els expedients objecte de fiscalització, a partir de l'entrada de l'expedient a la Intervenció.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duren a terme per evitar casos semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament



## 6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Escrits dirigits al Servei.

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC), situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.
- Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les Hisendes Locals.
- Reial Decret 500/1990, de 20 d'abril, pel qual es desenvolupa el capítol I del títol VI de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les Hisendes Locals.
- Bases d'execució dels pressupost de cada exercici.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

### 9.1 Drets

- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.
- Ser informat, després d'una petició raonada i dirigir les sol·licituds a l'Administració municipal, en relació amb tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- Exigir la prestació i, si s'escau, l'establiment del servei públic corresponent, en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.
- A ser assistits/des en l'ús de mitjans electrònics en les relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials al territori.
- A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

### 9.2 Responsabilitats

- Contribuir, mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, almenys estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents:
  - Les persones jurídiques
  - Les entitats sense personalitat jurídica
  - Els qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
  - Els qui representin una persona interessada que estigui obligada a relacionar-se electrònicament amb cada Administració.
  - Presentar les factures en format electrònic.

## 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

### 10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### 10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels servei.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### 10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la Interventor/a serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

<b>Actualitzacions</b>			
	<b>Canvis introduïts</b>	<b>Aprovacions inicials</b>	<b>Aprovacions definitives</b>
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: 2025/2026			

<b>Retiment de comptes</b>		
<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

Informació complementària a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**