

# CARTA DE SERVICIOS RECAUDACIÓN MUNICIPAL



Ayuntamiento de  
**Boadilla**  
del  
**Monte**

[www.aytoboadilla.org](http://www.aytoboadilla.org)



## Introducción

Fecha de aprobación; 31/01/2020

La **MISIÓN** de este departamento es la recaudación de los tributos y restantes ingresos de derecho público municipales, imprescindibles para el mantenimiento de los servicios que se prestan al ciudadano.

La **VISIÓN** es ofrecer un servicio profesional, innovador y de calidad.

Todo ello, con respeto a los siguientes **VALORES**: orientación al ciudadano, cumplimiento de la legalidad, confidencialidad e innovación y mejora continua para ser más eficaces y eficientes.

## Servicios prestados

- Información y asistencia de asuntos relacionados con la recaudación, tanto en periodo voluntario como ejecutivo, por los canales presencial, telefónico y portal tributario de la web.
- Sede electrónica tributaria <https://sedetributaria.ayuntamientoboadilladelmonte.org/> accesible 24 horas para consulta de datos, realizar trámites, iniciar procedimientos o descargar documentos.
- Servicio de correo electrónico tributario, a través del cual se remite:
  - Información de interés general o propia del procedimiento.
  - Comunicación de recibos pdf con protección de datos.
  - Avisos generales de inicio y finalización de periodos voluntarios de pago y fecha de cargo en cuenta para recibos domiciliados.
- Gestión de cobro de los ingresos tributarios municipales y restantes ingresos de derecho público, con envío postal al domicilio de avisos, duplicados para el pago, remisión de justificantes y certificados de estar al corriente de pagos.
- Sistemas de pago flexible del Impuesto sobre Bienes Inmuebles en dos o seis plazos (PEP2 y PEP6) con bonificaciones asociadas.

- Tramitación y pago de autoliquidaciones a través de la sede electrónica.
- Pago con tarjeta en la pasarela de pagos de la web municipal sin coste.
- Tramitación de solicitudes de fraccionamientos de pago de deudas, en periodo voluntario y ejecutivo, con entrega simultánea de calendario de pagos definitivo en solicitudes presenciales si cumple todos los requisitos.
- Tramitación, de oficio o a instancia del interesado, de expedientes de devolución de ingresos indebidos (duplicados o excesivos).
- Tramitación, de oficio o a instancia del interesado, de expedientes de compensación de deudas.
- Gestión de domiciliaciones para el pago de recibos y control de las bonificaciones asociadas.
- Gestión de notificaciones de deudas pendientes de pago y otras actuaciones.
- Colaboración con otras administraciones públicas para la actualización censal y otras actuaciones ejecutivas.



## Compromisos de calidad

- Atención presencial inmediata al contribuyente.
- En trámites presenciales, revisión inmediata de la documentación aportada y requerimiento simultáneo si procede.
- Emisión inmediata de duplicados de recibos, justificantes de pago y certificados de estar al corriente si se solicitan presencialmente.
- Respuesta en máximo 48 horas a los correos recibidos en [tesoreria@aytoboadilla.com](mailto:tesoreria@aytoboadilla.com) y [recaudacion@aytoboadilla.com](mailto:recaudacion@aytoboadilla.com)
- Facilidades de adhesión a sistemas especiales de pago del IBI:
  - Opción entre 2 plazos (PEP2) y 6 plazos (PEP6).
  - Alta en el propio ejercicio (consultar fechas).
  - Aplicación del porcentaje máximo permitido de bonificación (5 %).
  - Envío de justificante de pago completo PEP6 al final de ejercicio.
- Fomento de la domiciliación bancaria:
  - Cargo el último día del periodo voluntario.
  - Alta o modificación de cuentas con una antelación, al menos, de 15 días a la fecha del cargo.
  - Protección de datos bancarios: barrado de dígitos de cuentas en envíos informativos.
  - En IBI, bonificación 2,5 %
- Tramitación de fraccionamientos como máximo en 10 días desde su solicitud, salvo requerimientos documentales.
- Pago de devoluciones de ingresos de recaudación en el plazo de 30 días hábiles desde su solicitud.
- Resolución de recursos de reposición por actuaciones de naturaleza tributaria en el plazo de un mes desde su recepción, salvo necesidad de informes.
- Mantenimiento de la web e incorporación del calendario fiscal en el primer mes del ejercicio de aplicación.

- Incorporación progresiva de los trámites de recaudación para su realización a través de la sede electrónica.
- Depósito en buzón de las notificaciones que no hayan sido entregadas por ausencia en el domicilio, con efectos informativos (tercer intento).
- Compromiso con el medioambiente 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 adhesiones a sistemas especiales de pago de IBI.
- Número de domiciliaciones tramitadas.
- Plazo en días de tramitación de expedientes de aplazamiento, fraccionamiento, devolución de ingresos y compensaciones.
- Plazo en días de resolución de recursos de reposición en materia tributaria.
- Número de trámites telemáticos activados.
- Plazo de notificación de providencia de apremio desde la fecha de fin de periodo voluntario o emisión de la providencia.

## Información



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

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

Teléfono: 91 634 93 00 (ext. 2384 - 2409 - 2386 - 2389).

Web: [www.ayuntamientoboadilladelmonte.org/tuayuntamiento/tramitesyservicios/](http://www.ayuntamientoboadilladelmonte.org/tuayuntamiento/tramitesyservicios/)

Correo electrónico: [tesoreria@aytoboadilla.com](mailto:tesoreria@aytoboadilla.com)  
Sede electrónica.

## Normativa reguladora

1. Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el texto Rrefundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
2. Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (LGT).
3. Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, que aprueba el Reglamento General de Recaudación.(RGR).
4. Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, de desarrollo de la LGT en materia de revisión en vía administrativa.
5. Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación, Inspección y Revisión de tributos municipales y restantes ingresos de derecho público.

## Derechos y responsabilidades de los ciudadanos / usuarios

- **Derechos de los ciudadanos respecto del personal de la Recaudación 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 recaudatorios 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 Recaudación 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 Recaudación Municipal.
  - Tener a su disposición canales electrónicos para el cumplimiento de sus obligaciones.
- **Responsabilidades del ciudadano:**
- 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 Recaudación.
  - Informar sobre los cambios de domicilio.
  - Presentar dentro de los plazos establecidos las autoliquidaciones o declaraciones tributarias.
  - Realizar los pagos dentro de los plazos fijados.
  - Facilitar la documentación necesaria para la tramitación de los expedientes.
  - Participar en la mejora de los servicios mediante la presentación de quejas y sugerencias.

## Necesitamos tu opinión



La Recaudación 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 17:00 h, salvo en periodo estival.

**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, 42 - 1ª planta.

**Teléfono:** 91 634 93 00

**Correo electrónico:** [recaudacion@aytoboadilla.com](mailto:recaudacion@aytoboadilla.com)  
[tesoreria@aytoboadilla.com](mailto: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