



Tesorería

Índice – Organización de la Carta de Servicios

Introducción – Presentación

Misión

Localización , Telefonos, web , etc

Organigrama

Relación con resto Ayuntamiento

Procedimiento de participación de los ciudadanos

Descripción de los servicios realizados

Compromisos de Calidad

Indicadores



Tesorería

Presentación

La Tesorería tiene a su cargo la realización del servicio de tesorería del Ayuntamiento de Alicante, constituida por todos los recursos financieros, sean dinero , valores o créditos del Ayuntamiento, tanto por operaciones presupuestarias como extrapresupuestarias.

La Tesorería se encuentra localizada en el ámbito de Hacienda, Recursos Humanos y Contratación y Patrimonio del Ayuntamiento.

La función de Tesorería comprende el manejo y custodia de fondos, valores y efectos de la Entidad local y la Jefatura de los Servicios de recaudación, organizándose en dos departamentos : Departamento de Planificación Financiera-Caja y Departamento de Recaudación.



Tesorería

Misión

La misión de la Tesorería se centra en el manejo y custodia de fondos, valores y efectos de la Entidad local y el desarrollo y realización de los servicios de recaudación.

Planificar , manejar y custodiar los fondos y valores; y desarrollar las actividades para la recaudación, desarrollando la gestión financiera y distribución temporal de liquidez con el Plan de disposición de fondos.



Tesorería

Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico

Ubicación

El Servicio de Tesorería del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, se halla ubicado en la segunda planta del edificio sito en la calle Jorge Juan número 5 de la ciudad de Alicante.

Teléfonos y e-mail

E-mail: tesoreria@alicante-ayto.es

Secretaria de Dirección : 965149342 Fax : 965149249

Recursos de Recaudación : 965149393

Aplazamientos / Fraccionamiento : 965149397

Atención al Público : 965149396

Devolución Pagos Duplicados : 965149345

Caja : 965149398

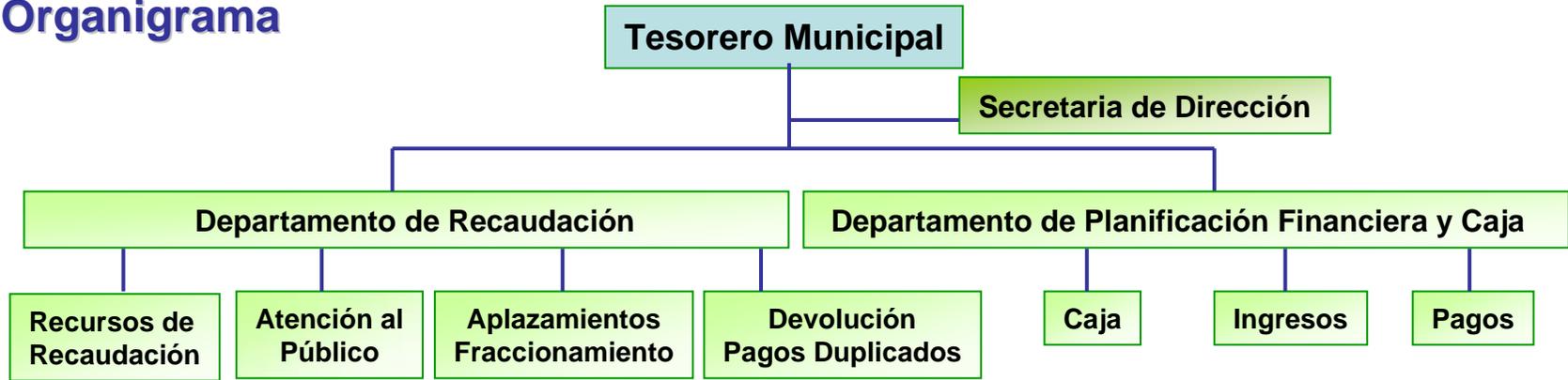
Ingresos : 965149346

Pagos : 965149341



Tesorería

Organigrama



Relación con el resto de estructura municipal

El Departamento de Tesorería está englobado en el ámbito de Hacienda, Recursos Humanos y Patrimonio y se relaciona por su cometido con todas las estructuras y ámbitos del Ayuntamiento



Tesorería

Procedimiento de Participación de los ciudadanos

La Atención al Público de forma individualizada se realiza a través de la página web municipal, ofreciendo toda clase de información y modelos de documentos necesarios para relacionarse con la Tesorería Municipal. Por comunicación telefónica, fax o correo electrónico. También se puede hacer a través de escritos dirigidos a la Tesorería Municipal.



Tesorería

Descripción de los servicios realizados (1 de 4)

Departamento de Planificación Financiera y Caja

Asume las funciones de manejo y custodia de fondos, valores y efectos que ostenta el Tesorero Municipal y que comprende:

a) Realización de cuantos cobros y pagos corresponda a los fondos y valores de la Entidad, de conformidad con lo establecido por las disposiciones legales vigentes, para lo cual se han concertado los servicios financieros de su Tesorería con Entidades de Crédito y ahorro, mediante la apertura de los siguientes tipos de cuentas:

- Cuentas operativas de ingresos y pagos.**
- Cuentas restringidas de recaudación.**
- Cuentas restringidas de pagos.**
- Cuentas financieras de colocación de excedentes de Tesorería.**

Asimismo, existe una Caja de efectivo, para los fondos de las operaciones diarias.

b) La organización de la custodia de fondos, valores y efectos.

c) Ejecutar las consignaciones en Bancos, Caja de efectivo y establecimientos análogos, autorizando junto con el Ordenador de Pagos y el Interventor, los cheques y demás órdenes de pago que se giren contra las cuentas abiertas en dichos establecimientos.



Tesorería

Descripción de los servicios realizados (2 de 4)

Departamento de Planificación Financiera y Caja (sigue)

- d) La formación de los planes y programas de tesorería, distribuyendo en el tiempo las disponibilidades dinerarias de la Entidad para la puntual satisfacción de sus obligaciones, atendiendo a las prioridades legalmente establecidas.**
- e) Servir al principio de unidad de caja, mediante la centralización de todos los fondos y valores generados por operaciones presupuestarias y extrapresupuestarias.**
- f) Contabilización de ingresos y realización material del pago.**
- g) El impulso y dirección de los procedimientos recaudatorios, proponiendo las medidas necesarias para que la cobranza se realice dentro de los plazos señalados.**
- h) Gestión y control de los Anticipos de Caja Fija y Pagos a Justificar.**
- j) Mantenimiento de la página web de Tesorería.**
- k) Ejecución de garantías para el cobro de deudas vencidas y no abonadas.**
- h) Relaciones con Entidades Colaboradoras Bancarias en lo relativo a los ingresos y pagos tanto presupuestarios como no presupuestarios.**
- i) Relaciones con proveedores y acreedores, otros organismos externos, administraciones y organismos dependientes de estas.**



Tesorería

Descripción de los servicios realizados (3 de 4)

Departamento de Recaudación

Asume las funciones que conlleva la Jefatura de los Servicios recaudatorios que ostenta el Tesorero Municipal y que comprende :

a) Relaciones con las Entidades Colaboradoras:

- **Comunicaciones de normas y oficios.**
- **Escritos de apercibimiento.**
- **Liquidación de intereses de demora.**

b) Relaciones con los contribuyentes:

- **Devoluciones de ingresos indebidos por duplicidad y prescripción de valores.**
- **Aplazamientos/fraccionamientos de deudas tributarias.**
- **Compensaciones.**
- **Domiciliaciones bancarias.**
- **Emisión de documentos cobratorios de multas de tráfico.**
- **Data de valores reconocidos**
- **Suspensiones de valores en período voluntario cargados en Tesorería.**



Tesorería

Descripción de los servicios realizados (4 de 4)

Departamento de Recaudación (sigue)

c) Relaciones con Organismos externos:

- **Elaboración y autorización de pliegos de cargo de valores que se entreguen a los recaudadores y agentes ejecutivos.**
- **Dictar la providencia de apremio en los expedientes administrativos de este carácter y autorizar la subasta de bienes embargados.**
- **Seguimiento de las funciones realizadas por el órgano delegado del Ayuntamiento de Alicante en materia de recaudación en vía ejecutiva Suma.**
- **Comprobación de las facturas mensuales.**
- **Comunicaciones de bajas, suspensiones, cobros sin recargo.**
- **Resolución de los recursos administrativos que contra la providencia de apremio, interpongan los contribuyentes.**
- **Entrega de copia de los padrones para su carga en la base de datos del órgano delegado, para la gestión de cobros en período ejecutivo.**
- **Redacción y publicación de los Edictos de Cobranza.**

d) Relaciones con otros Departamentos del Ayuntamientos

e) Relaciones con otras Administraciones u Organismos dependientes de aquellas



Tesorería

Compromisos de calidad asumidos (1 de 3)

- Tramitación de aplazamientos/fraccionamientos, ingresos indebidos, duplicidad de pago, compensaciones, en los plazos establecidos por ley, y en la medida que dependa de este departamento. Una vez recibidas las propuestas de resolución de los recursos de reposición en la Tesorería y si el expediente está completo, se agilizará el trámite.
- Actualización y mantenimiento de la base de datos de domiciliaciones, instando a las entidades colaboradoras a la comunicación de forma continua de las variaciones que se produzcan.
- Incentivar la domiciliación de los recibos de devengo periódico (padrones) mediante:
 - La remisión a los contribuyentes en el período voluntario de un aviso en el que conste, los datos del recibo a pagar, la fecha de cargo y el número de cuenta.
 - Adjuntando a los no domiciliados propaganda incentivando la domiciliación.
 - Promover la aplicación de las bonificaciones previstas en la legislación correspondiente para incentivar las domiciliaciones.
 - Dar publicidad al inicio del período de cobro a través de la prensa local y la radio, además de la publicación en el B.O.P., así como la colocación de carteles.
 - Aprobar dentro del ejercicio contable el mayor número de datas propuestas, con el fin de que la contabilidad refleje la situación exacta.
 - Dedicar una persona solamente a atención telefónica para informar de trámites y situación de las reclamaciones y expedientes.



Tesorería

Compromisos de calidad asumidos (2 de 3)

- **Mejorar las posibilidades de información, acceso y liquidación de deudas a los contribuyentes.**
- **Ejecutar los pagos en un plazo no superior a una semana desde su recepción por la Tesorería de las órdenes de pago.**
- **Contabilización de ingresos en el plazo de una semana desde su recepción por la Tesorería de la información.**
- **Mantenimiento actualizado de fichero de datos bancarios de terceros que permita el correcto pago de las obligaciones contraídas.**
- **Actualización periódica de la página web de Tesorería, incorporando paulatinamente mejoras que faciliten el acceso de los ciudadanos a la información que dependa de esta Tesorería, así como la posibilidad de realizar trámites que no requieran la forma presencial.**
- **La atención a los ciudadanos se realizará de manera ágil, cómoda y con un trato cordial y agradable, con la posibilidad de concertar cita de manera que se eliminen los tiempos de espera.**
- **Se colaborará en todo momento eliminando en la medida de lo posible los trámites innecesarios, ayudando cuando así se solicite a la redacción formal de los documentos administrativos que esta unidad solicite.**



Tesorería

Compromisos de calidad asumidos (3 de 3)

- Las quejas y sugerencias serán atendidas y contestadas por el mismo sistema por el que se recepcionen.
- Se observará la máxima diligencia en la protección de datos personales, utilizándose los mismos solo en los límites establecidos en la legislación vigente.
- Estar abiertos a los avances tecnológicos que permitan adoptar medidas que contribuyan a un acceso cada vez más cómodo, ágil y seguro del ciudadano a los servicios de la Tesorería Municipal.



Tesorería

Indicadores de seguimiento (1 de 2)

A – Número de instancias presentadas al semestre

B – Número de recursos presentados al semestre

C – Tiempo medio de las resoluciones de solicitudes y recursos tramitadas cada semestre

D – Número de pagos realizados en el semestre

E – Número de ingresos formalizados en el semestre

F – Número cobros y pagos realizados en la Caja de Efectivo en el semestre

G – Número de Altas de Terceros tramitadas en el semestre

H – Número de certificados emitidos en el semestre



Tesorería

Indicadores de seguimiento (2 de 2)

I – Número de personas atendidas en ventanillas de Atención al Público de Tesorería

J – Número de accesos semestrales a la página Web de Tesorería