



Diputació
Barcelona

Carta de servicios

Organismo de Gestión Tributaria



© Diputació de Barcelona. 2a edició 2023

Subdirecció de Imagen Corporativa y Promoció Institucional

Fotografías: Diputació de Barcelona, Carles Roca, Eva Guillamet, Create jobs 51, Goodluz, Lovelyday12, Jacob Lund, Tyler Olson, Song about summer, Ken Stocker.

Pictogramas: Flaticon.com

Índice

 [Clica el capítulo](#)

1. Presentación	2
2. Organización del Organismo de Gestión Tributaria	3
2.1 Estructura	3
2.2 Servicios centrales	4
2.3 Servicios territoriales	4
3. Canales de contacto	6
4. Objetivos	8
5. Servicios a los contribuyentes	9
6. Derechos de los contribuyentes	11
7. Principales normas de aplicación	16
8. Compromiso de calidad	18
9. Seguimiento del nivel de calidad de los servicios prestados	20
10. Medidas de reparación	20
11. Quejas, sugerencias y consultas	20

01

Presentación

El Organismo de Gestión Tributaria (ORGT) es un ente autónomo creado por la Diputació de Barcelona para colaborar en el ejercicio de funciones y potestades de gestión, inspección y recaudación de tributos y otros ingresos de derecho público por delegación o encargo de gestión de los entes públicos de la provincia de Barcelona.



Oficina Gestión Tributaria de **L'Hospitalet de Llobregat**.



Este organismo tiene una plantilla de más de 800 trabajadores/as, especializados/das en materia tributaria. Estos medios humanos, junto con unos equipos informáticos modernos, garantizan la eficiente ejecución de las funciones delegadas por las administraciones públicas de la provincia de Barcelona.

Con el objetivo de mejorar la calidad e inmediatez de los servicios prestados a los contribuyentes, esta entidad pone a su disposición una Sede electrónica (<https://orgt.diba.cat/es/>), para ser un entorno transaccional donde los usuarios/as puedan obtener información de carácter fiscal y llevar a cabo, por vía telemática, las gestiones de naturaleza tributaria, de manera segura, a cualquier hora del día, los 365 días del año.

2.1. Estructura

El domicilio del Organismo de Gestión Tributaria se encuentra en la ciudad de Barcelona, Travessera de les Corts, 131-159, Pabellón Mestral, Recinto de la Maternitat, código postal 08028. Actualmente, este organismo dispone de más de 100 oficinas y puntos de información/gestión distribuidos por la provincia de Barcelona, donde se presta, entre otros, atención presencial y asistencia técnica en materia tributaria.

La entidad se estructura en **Servicios centrales** y **Servicios territoriales**.

© Eva Guillamet



Domicilio del ORGT en el Recinto de la Maternitat.



2.2. Servicios centrales

La organización de los Servicios centrales se puede consultar en el organigrama publicado en el apartado de estructura interna del Portal de Transparencia (<https://transparencia-orgt.diba.cat/estructura-interna>).

El Centro de Información Tributaria (CIT), donde se presta la atención presencial a los ciudadanos está ubicado en Barcelona, en la calle Mejía Lequerica, 12, situado al lado del recinto de la Maternidad, sin perjuicio de la atención ciudadana que se realiza por la red de oficinas del ORGT en el ámbito de la provincia.



© Google Maps



Centre d'Informació Tributària (CIT)

Carrer Mejía Lequerica, 12
08028 Barcelona

 [Clica el mapa](#)

Centro de Información Tributaria de **Barcelona**.

 [Clica una imagen](#)

2.3 Servicios territoriales

Por otro lado, los Servicios territoriales de la entidad se organizan en: unidades, oficinas y puntos de información y gestión.

Una unidad es el centro de responsabilidad, personal y material, de la gestión tributaria en aquellos municipios a los que se presta servicio según su distribución geográfica. Estas unidades pueden disponer de una oficina o más y/o puntos de información y gestión, en función del volumen de valores

que tenga para gestionar así como del grado de concentración o dispersión territorial de los municipios.

Las oficinas y puntos de información prestan tanto atención presencial como telefónica.

Disponéis de la información detallada del listado de las oficinas de Gestión Tributaria, con su ubicación, teléfono y dirección de correo electrónico, en <https://orgt.diba.cat/es/oficinas>.



Oficina Gestión Tributaria de **Montornès del Vallès**.



© Carles Roca



Oficina Gestión Tributaria de **Vic**.



Oficina Gestión Tributaria de **Molins de Rei**.

© Carles Roca



Oficina Gestión Tributaria de **Rubí**.



Oficina Gestión Tributaria de **Vilafranca del Penedès**.

 [Clica una imagen](#)

03 Canales de contacto

Para contactar con el organismo disponéis de estos medios:



Teléfono



Información



Correo electrónico

Consultas y tramites sobre TRIBUTOS

932 029 802

<https://orgt.diba.cat/es/Informacio/Home/informacio>

orgt.atenciociudadana@diba.cat

Consultas y tramites sobre MULTAS

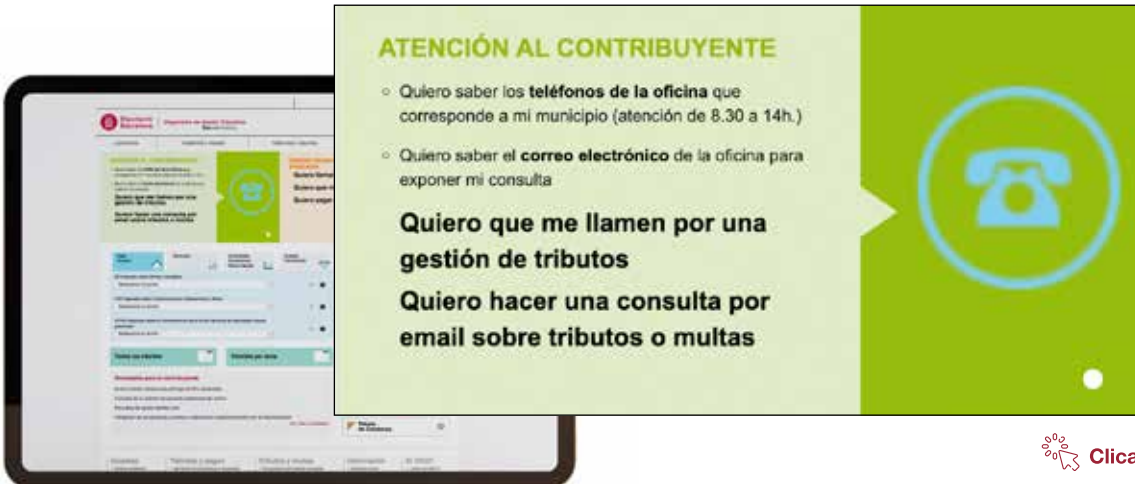
932 029 805

<https://orgt.diba.cat/es/TributsMultes/MultesTransit/multes>

orgt.multes@diba.cat

 **Clica en la web**

Para realizar trámites presenciales en la red de oficinas, es imprescindible solicitar cita previa, excepto: para registrar un escrito, para pedir un documento de pago, para obtener un justificante del pago, para domiciliar un recibo o para solicitar información de un embargo. Si no os queréis desplazar, también podéis contactar con las oficinas a través de teléfono o correo electrónico (<https://orgt.diba.cat/es/Informacio/Xarxaofi/XarxaofiLlista>).




ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

- Quiero saber los **teléfonos de la oficina** que corresponde a mi municipio (atención de 8.30 a 14h.)
- Quiero saber el **correo electrónico** de la oficina para exponer mi consulta

Quiero que me llamen por una gestión de tributos

Quiero hacer una consulta por email sobre tributos o multas

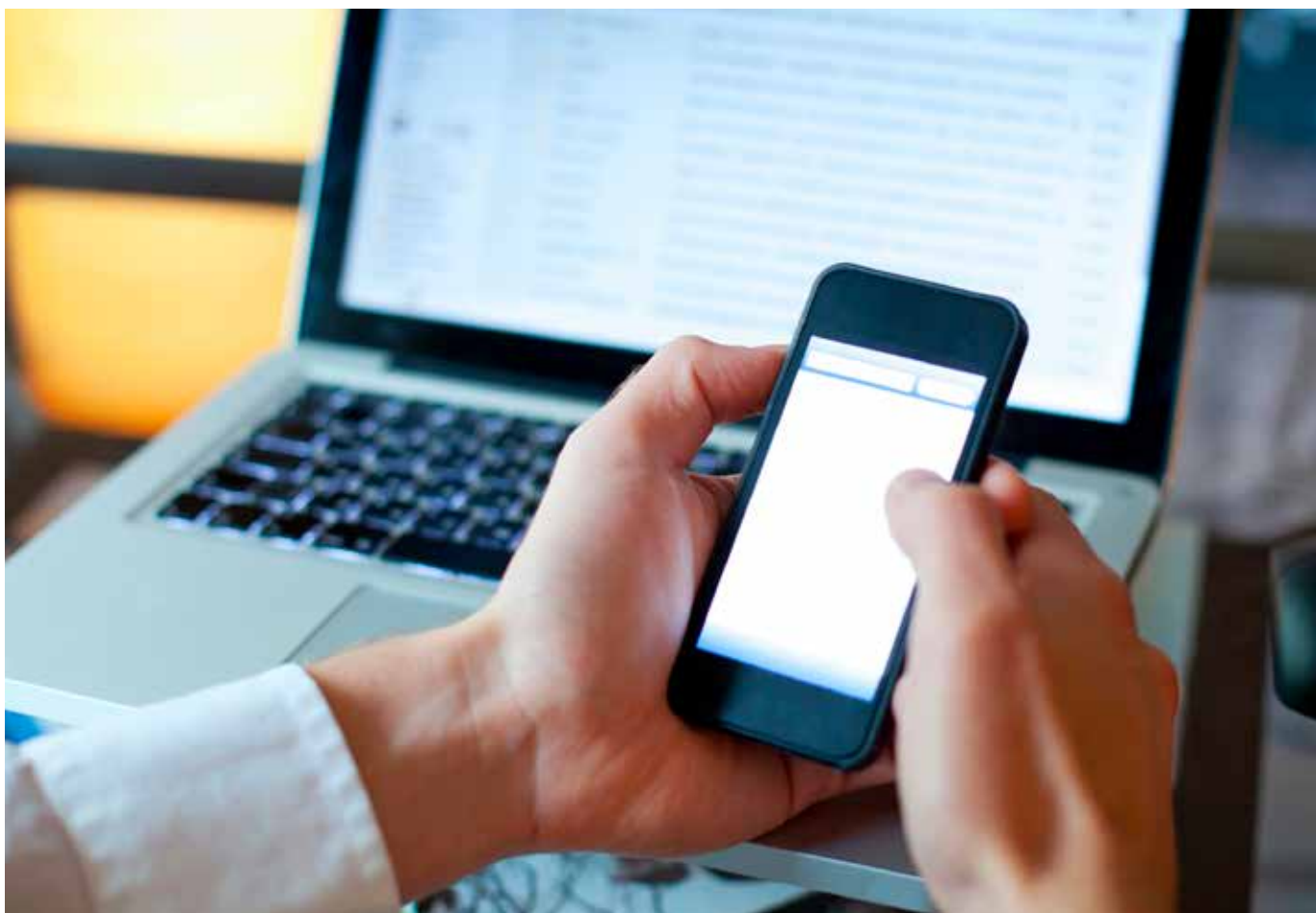
 **Clica**

Web del ORGT, báner para poder solicitar llamada o consulta por mail.

Además, en la sede electrónica se pueden hacer telemáticamente a cualquier hora los 365 días del año, los siguientes trámites entre otros: obtener el duplicado de documentos de pago, ver los recibos domiciliados, efectuar el pago sea con tarjeta bancaria o por Bizum, presentar escritos (sea relativos a tributos, otros ingresos de derecho público o bien multas de tráfico), acceder a vuestras notificaciones electrónicas o modificar un domicilio fiscal.

En el caso que las líneas estén ocupadas, os recomendamos que uséis la opción “Quiero que me llamen” o “Quiero hacer una consulta por mail” que el organismo pone a disposición y así facilitar la comunicación con los contribuyentes. Con estas opciones se pretende conseguir el reto de devolver la llamada o responder cualquier consulta en un plazo máximo de 48 horas, excluyendo los días no hábiles.

© Song about summer/Shutterstock.com



04

Objetivos

Como objetivos básicos del Organismo de Gestión Tributaria, cabe destacar:

© Lovelyday12/Shutterstock.com



- Ampliar y mejorar los servicios ofrecidos, para que la asistencia técnica que presta la entidad se extienda a más entes públicos o actuaciones.
- Potenciar los servicios a los contribuyentes y los ayuntamientos.
- Planificar y ejecutar medidas que permitan incrementar la eficacia y eficiencia en todas las actuaciones de gestión y recaudación.
- Adoptar e implementar medidas de prevención del fraude tributario e intensificar las actuaciones de lucha contra el fraude fiscal.
- Intensificar la implantación de nuevos mecanismos de relación con los contribuyentes, utilizando medios electrónicos.
- Avanzar en la modernización de los servicios que presta el organismo, para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Seguir con el impulso y mejora de la cooperación y comunicación con los municipios así como con el resto de administraciones públicas.

El Organismo de Gestión Tributaria presta servicio tanto a las personas jurídicas como a las personas físicas.

Personas jurídicas

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece el uso obligatorio de medios electrónicos para todas las personas jurídicas en sus relaciones con la Administración, así como para otros sujetos incluidos en su artículo 14.

Personas físicas

La entidad ha estructurado todos los trámites de la sede electrónica para que sean cómodos y rápidos de usar. A pesar de ello, si necesitáis atención presencial en alguna de las oficinas y puntos de información y gestión, debéis pedir cita previa (<http://orgt.diba.cat/es/citas>), excepto para aquellos trámites indicados en el apartado 3 de la presente Carta de servicios (registrar un escrito, solicitar un documento de pago, obtener un justificante de pago, domiciliar un recibo o pedir información sobre embargos). Al acceder al trámite de cita previa, el usuario encuentra la lista de oficinas y puntos de información/gestión donde podréis resolver aquel trámite. También se indica la documentación necesaria que se debe aportar para el día de la cita. Podéis consultar la relación actualizada de oficinas y puntos de información del organismo, los teléfonos de atención al contribuyente o la dirección de correo electrónico para realizar vuestras gestiones.



Los servicios que presta el Organismo de Gestión Tributaria, de conformidad con las delegaciones y convenios existentes, son:

- Liquidar y recaudar los siguientes impuestos:
 - Impuesto sobre bienes inmuebles.
 - Impuesto sobre actividades económicas.
 - Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica
 - Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana.
 - Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras.
- Liquidar y recaudar las tasas o contribuciones especiales según las ordenanzas fiscales.
- Recaudar las multas de tráfico así como otros ingresos de derecho público.
- Introducir los cambios de titularidad y otros datos relevantes en los registros fiscales municipales.
- Dar asistencia a los contribuyentes para que puedan presentar autoliquidaciones y declaraciones tributarias.
- Resolver los recursos y las reclamaciones sobre gestiones realizadas por el organismo.
- Prestar otros servicios derivados o relacionados con la gestión tributaria en general.
- Informar al contribuyente sobre tributos y otros ingresos de derecho público, en relación a las funciones que los entes públicos han delegado en este organismo.
- Tramitar procedimientos de verificación de datos y de comprobación limitada como parte de los procedimientos de gestión tributaria, según la normativa aplicable.
- Tramitar procedimientos de inspección tributaria, de conformidad con las funciones que los entes públicos han delegado en este organismo.

Los servicios de información, asesoramiento y atención presencial que se prestan son de ámbito universal o general, es decir, son servicios accesibles a toda la población, de carácter gratuito y sin que exista condición específica de cumplimiento para acceder a los mismos.

Derechos de los contribuyentes

En sus relaciones con la Administración tributaria, los contribuyentes gozan de un conjunto amplio de derechos reconocidos de manera expresa en las disposiciones legales vigentes. Se prevén estos derechos:

© Goodluz/Shutterstock.com



Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.



Derecho a obtener, en los términos que prevé la ley, las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo y las devoluciones de ingresos indebidos que fuesen procedentes, con el abono del interés de demora que contemple la ley, sin necesidad de efectuar requerimiento a tal efecto.



Derecho a ser reembolsado, de la manera que fije la ley, del coste de los avales y otras garantías aportadas para suspender la ejecución de un acto, aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si el acto o deuda citada se declara total o parcialmente improcedente bien sea por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento a tal efecto, así como la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o reclamación interpuesta.



© Jacob Lund/Shutterstock.com



Derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma, de acuerdo con lo que prevea el ordenamiento jurídico.



Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones presentadas por él, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que la aporten junto a los originales para su confrontación, y derecho a la devolución de los originales de los documentos citados, en el caso que no deban constar en el expediente.



Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los cuales sea parte interesada.



Derecho a conocer la identidad de las autoridades y el personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramiten las actuaciones y los procedimientos tributarios en que tenga la condición de interesado.



Derecho a no aportar los documentos ya presentados y que estén en poder de la Administración actuante, siempre que el obligado tributario indique el día y el procedimiento en el cual los presentó.



Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria, que sólo podrán ser utilizados para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, excepto en los supuestos que prevean las leyes.



Derecho a tratado con el respeto y consideración pertinentes por el personal al servicio de la Administración tributaria.



Derecho a que, en las actuaciones de la Administración tributaria que requieran de su intervención, estas se lleven a cabo del modo menos costoso, siempre que eso no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.



Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que deberán ser tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la propuesta de resolución correspondiente.





Derecho a ser escuchado en el trámite de audiencia, en los términos que prevé la ley.



Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.



Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que deban ser objeto de adquisición o transmisión.



Derecho a formular quejas y sugerencias en relación al funcionamiento de la Administración tributaria.



Derecho a ser informado, en el inicio de las actuaciones de comprobación o inspección, sobre la naturaleza y el alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de las actuaciones y a que estas se desarrollen en los términos que prevé la ley.



Derecho al hecho que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios.





Derecho de los obligados a presentar ante la Administración tributaria la documentación que consideren conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se estuviera desarrollando.



Derecho a obtener copia a su cargo de los documentos que integren el expediente administrativo en su trámite de puesta de manifiesto. Este derecho se puede ejercer en cualquier momento del procedimiento de apremio.



Oficina Gestión Tributaria de **Cornellà de Llobregat**.



Oficina Gestión Tributaria de **Sant Cugat del Vallès**.



Oficina Gestión Tributaria de **Vilanova i la Geltrú**.



Oficina Gestión Tributaria de **Cardedeu**.



Oficina Gestión Tributaria de **Olesa de Montserrat**.



Oficina Gestión Tributaria de **Montmeló**.

 [Clica una imagen](#)

07

Principales normas de aplicación



© Create jobs 51/Shutterstock.com

 [Clica una ley](#)

Normas generales

- **Constitución** española.
- **Estatuto** de autonomía de Catalunya.

Normativa de procedimiento administrativo

- **Ley** del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- **Ley** de Régimen Jurídico del Sector Público.
- **Ley** de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Catalunya.

Normativa de régimen local

- **Ley** Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- **Texto refundido** de la Ley municipal y de régimen local de Catalunya.

Normativa tributaria y de recaudación

 [Clica una ley](#)

- **Ley** General Tributaria.
- **Texto refundido** de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- **Reglamento General** de Recaudación.
- **Reglamento General** de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.
- **Reglamento general** de desarrollo de la Ley General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa.

Normativa propia del Organismo de Gestión Tributaria

- **Estatutos** del Organismo de Gestión Tributaria de la Diputació de Barcelona.
- **Reglamento orgánico** y funcional del Organismo de Gestión Tributaria de la Diputació de Barcelona.
- **Ordenanza general** de gestión, liquidación, inspección y recaudación de los ingresos de derecho público, cuya gestión haya sido delegada en la Diputació de Barcelona o se realice a través de colaboración interadministrativa.
- **Aprobación** de la Sede electrónica del Organismo de Gestión Tributaria de la Diputació de Barcelona.

Otra normativa

- **Ordenanzas fiscales** de los entes públicos que han delegado a favor de la Diputació de Barcelona.
- **Ley** de Contratos del Sector Público.
- **Ley** de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- **Ley** de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (Catalunya).
- **Ley reguladora** de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.
- **Ley Orgánica** de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- **Reglamento** del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

© Carles Roca



Oficina Gestión Tributaria de **Mataró**.



 [Clica una imagen](#)

08

Compromiso de calidad

Este organismo se compromete a prestaros los servicios que se especifican en esta carta en las condiciones que se detallan a continuación, siempre que estos servicios se puedan prestar en una situación de normalidad y sin perturbaciones ajenas que afecten a su funcionamiento:

- Disponibilidad de los servicios de la Sede electrónica, 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Realizar, de forma inmediata, los trámites más habituales a través de la página web, mediante identificación digital.
- Obtener de la Sede electrónica los justificantes de pago al día siguiente de haberse hecho efectivo.
- Disminuir el tiempo de ejecución de las gestiones solicitadas a través de la Sede electrónica.
- Asignación de cita previa mediante la Sede electrónica de manera inmediata.
- Realizar determinados trámites sin necesidad de identificación digital.
- Ampliación constante de los trámites, actuaciones y formularios que pueden realizarse en la Sede electrónica.
- Enviar la guía del contribuyente durante el primer trimestre de cada año.
- Enviar cartas de pago de los recibos no domiciliados a los contribuyentes antes de los últimos 15 días de finalización del período voluntario.
- Enviar avisos de cargo de la domiciliación bancaria, mediante SMS y/o correo electrónico, antes de proceder a hacer efectiva la misma, siempre que exista el alta de estos avisos en el sistema de alertas.

- Hacer efectivas, a través del mismo ejercicio del recibo, aquellas ordenes de domiciliación bancarias presentadas 15 días antes del inicio del cobro en voluntaria.
- Hacer efectivo el cargo en la cuenta bancaria de los recibos domiciliados, durante los últimos 5 días del período de cobro del Impuesto sobre bienes inmuebles, cuando el calendario fiscal aprobado coincida con el calendario general propuesto por el ORGT.
- Garantizar la anulación de los recargos e intereses en caso de domiciliaciones no atendidas por causas ajenas al contribuyente.
- Atención a los contribuyentes por parte de personal especializado en la gestión de los ingresos de derecho público.
- Responder las consultas realizadas por el servicio “Quiero que me llamen” en un plazo máximo de 48 horas en días laborables.
- Tramitar las solicitudes de correcciones de datos y domicilios fiscales de los contribuyentes en un plazo máximo de 30 días. Este trámite se realizará de forma inmediata si se tramita a través de la sede del ORGT con firma electrónica.
- Tramitar los expedientes de cambios de titularidad del Impuesto sobre bienes inmuebles y de las tasas afectas a la titularidad de los bienes inmuebles urbanos con el fin que produzcan efectos en el padrón fiscal del año siguiente.
- Concesión de las solicitudes de fraccionamiento y aplazamiento de manera personalizada en período de pago voluntario, para deudas inferiores a 30.000 euros, en un plazo inferior a 30 días, siempre que los requisitos solicitados se ajusten a los establecidos en la normativa.
- Implantación progresiva de nuevos sistemas de pago.
- Redactar las comunicaciones y escritos dirigidos a los contribuyentes usando, en la medida de lo posible, un lenguaje claro y entendible.

09

Seguimiento del nivel de calidad de los servicios prestados

Todos los compromisos indicados antes, se medirán a través de indicadores de cumplimiento, con el objetivo de mejorar constantemente los servicios ofrecidos a los contribuyentes.

Estos indicadores se podrán consultar en el Portal de Transparencia, dentro del primer semestre del siguiente ejercicio.

10

Medidas de reparación

En caso de no alcanzar los compromisos mínimos de calidad establecidos en esta Carta de servicios, se adoptarán las medidas de reparación necesarias.

11

Quejas, sugerencias y consultas



Para presentar quejas, sugerencias y consultas, disponéis de los diferentes canales indicados en el apartado 3 de esta misma Carta de servicios.



Oficina Gestión Tributaria de **Castellar del Vallès**.

 [Clica una imagen](#)



**Diputació
Barcelona**

Organisme de
Gestió Tributària

Centro Información Tributaria
Carrer Mejía Lequerica, 12
08028 Barcelona
Tel. 932 029 802 (Cita previa obligatoria)
orgt.diba.cat