

AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO

Informe definitivo de los trabajos de control financiero
del ejercicio 2024

Expediente 2078083C

Control financiero sobre la gestión de los ingresos
municipales: aplicación de los principios de buena
administración sobre los recursos y reclamaciones en
el ámbito tributario. Principio de buena
administración: garantía de tutela administrativa
efectiva y razonabilidad del tiempo de respuesta

Protocolo número:



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL TRABAJO	2
2.1. Objetivo del trabajo.....	2
2.2. Alcance del trabajo	2
2.3. Normativa Aplicable.....	3
3. RESULTADOS DEL TRABAJO	4
4. CONCLUSIONES	13
5. TRÁMITE DE ALEGACIONES	14

1. INTRODUCCIÓN

En la normativa que regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local, contenida en el Real Decreto 424/2017, de 28 de abril, en vigor a partir del 1 de julio de 2018, en su artículo 4.2 se indica que el órgano interventor de la Entidad Local ejercerá el control interno con plena autonomía respecto de las autoridades y demás entidades cuya gestión sea objeto del control. A tales efectos, los funcionarios que lo realicen tendrán independencia funcional respecto de los titulares de las entidades controladas.

La planificación del control financiero dispone la realización de efectuar los pertinentes controles sobre la gestión de los ingresos municipales, en particular los procedimientos seguidos en materia de recursos y reclamaciones en el ámbito tributario. El análisis se centra en la aplicación práctica de los principios de buena administración, con especial atención a la garantía de tutela administrativa efectiva y a la razonabilidad del tiempo de respuesta a la ciudadanía.

Para la realización del referido control se ha contado con la colaboración de la empresa FAURA-CASAS, AUDITORS CONSULTORS, S.L., según el encargo efectuado y que se detalla en el siguiente punto.

El trabajo se ha efectuado de acuerdo con las Normas de Auditoría del Sector Público, y subsidiariamente, por las Normas Técnicas de Auditoría publicadas por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, en cuanto a objetivos, alcance y procedimientos de auditoría a aplicar y demás instrucciones y criterios aprobados por la Intervención General del Ayuntamiento de Sagunto.

Las conclusiones que se describen en el presente informe definitivo se han sustentado en la información y documentación, que previo requerimiento, ha sido facilitada por el centro gestor del expediente y la propia Intervención General.

2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL TRABAJO

2.1. Objetivo del trabajo

El objetivo del informe es evaluar, en la medida en que la información disponible lo permita, el grado de cumplimiento de los principios de buena administración en la tramitación de recursos y reclamaciones tributarias, identificando fortalezas, debilidades, riesgos y posibles áreas de mejora.

2.2. Alcance del trabajo

Para el desarrollo del trabajo se han definido determinados procedimientos y pruebas que comprenden el siguiente alcance:

- Los procedimientos de gestión, tramitación y resolución de recursos y reclamaciones tributarias actualmente establecidos en la gestión de ingresos.

AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO

Informe definitivo de los trabajos de control financiero del ejercicio 2024 –Expediente 2078083C.

Control financiero sobre la gestión de los ingresos municipales: aplicación de los principios de buena administración sobre los recursos y reclamaciones en el ámbito tributario. Principio de buena administración: garantía de tutela administrativa efectiva y razonabilidad del tiempo de respuesta

- El análisis de los mecanismos de control interno, seguimiento y transparencia asociados a dichos procedimientos.

Los procedimientos y pruebas se han planificado con la finalidad de conocer y evaluar la gestión de los ingresos municipales desde la perspectiva de los principios de buena administración. No obstante, en el caso de que durante el desarrollo del trabajo se detecten incumplimientos normativos o deficiencias en la correcta aplicación de la legalidad, estos se describirán en el informe y se formularán las correspondientes propuestas de mejora.

2.3. Normativa Aplicable

Los principales marcos normativos relacionados con el principio de buena administración se considera que principalmente se encuentran regulados en las siguientes normas:

- Constitución Española: Artículos 9.3 (seguridad jurídica), 103 (objetividad y servicio a los intereses generales) y 106 (control judicial de la Administración).
- Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea: Artículo 41 (derecho a la buena administración).
- Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público (art. 3: principios de eficacia, transparencia, buena fe, eficiencia, etc.).
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (art. 3 y art. 34 sobre derechos y garantías).

Por las características del trabajo, en el análisis efectuado se ha utilizado el libro "La proyección de la buena administración sobre los procedimientos de aplicación de los tributos" de los Directores: Gracia María Luchena Mozo María Esther Sánchez López y de varios autores (Editorial Tirant Lo Blanch) en el que además del análisis que realizan los diferentes autores se detallan fuentes normativas, doctrinales y jurisprudenciales que permiten comprender la evolución y aplicación práctica del principio.

AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO

Informe definitivo de los trabajos de control financiero del ejercicio 2024 –Expediente 2078083C.
Control financiero sobre la gestión de los ingresos municipales: aplicación de los principios de buena administración sobre los recursos y reclamaciones en el ámbito tributario. Principio de buena administración: garantía de tutela administrativa efectiva y razonabilidad del tiempo de respuesta

3. RESULTADOS DEL TRABAJO

Por las características y especificidad del trabajo, la presentación de los resultados se articula mediante la identificación y el análisis de aquellos aspectos que se considera que contribuyen de manera efectiva al cumplimiento de los principios de buena administración.

1. Derecho de acceso a la información pública

Se revisa el cumplimiento de la normativa de transparencia mediante la gestión y publicación sistemática de la información pública, garantizando que los ciudadanos puedan ejercer su derecho de acceso a la misma. Para verificar su efectividad, se realizan pruebas sobre la disponibilidad y accesibilidad de los contenidos, evaluando que la información esté completa y actualizada. Asimismo, se comprueba que el acceso a la información pública sea sencillo, claro y fácil de utilizar, de manera que los ciudadanos puedan localizar y comprender los datos sin dificultad.

El Ayuntamiento dispone de varios canales para informarte sobre tus tributos:

a) Web del Ayuntamiento

En la web del Ayuntamiento, se encuentran varios bloques distintos, entre los que se accede a las ordenanzas fiscales:

- Ordenanza General de Gestión Tributaria
- Ordenanzas fiscales específicas

Desde la web también se accede al portal de transparencia y a la sede electrónica municipal.

b) Portal de Transparencia del Ayuntamiento

El portal incluye catálogos de transparencia activa donde, con respecto a los ingresos municipales, se debe publicar la normativa municipal y ordenanzas fiscales (fiscales propias, tasas, bonificaciones, exenciones, etc.).

c) Sede Electrónica Municipal

La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Sagunto ofrece un catálogo de trámites electrónicos, accesible directamente desde el sitio web oficial. El catálogo está organizado por ámbitos (ciudadanos, empresas, personal, asociaciones, etc.) y permite buscar procedimientos disponibles por área y tipo de trámite.

AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO

Informe definitivo de los trabajos de control financiero del ejercicio 2024 –Expediente 2078083C.
Control financiero sobre la gestión de los ingresos municipales: aplicación de los principios de buena administración sobre los recursos y reclamaciones en el ámbito tributario. Principio de buena administración: garantía de tutela administrativa efectiva y razonabilidad del tiempo de respuesta

En este sentido, dentro del conjunto de procedimientos electrónicos disponibles en la sede municipal, se incluyen en el ámbito de la gestión de tributos los siguientes grupos de trámites:

1. Gestión de pagos, deudas y recaudación en período voluntario o ejecutivo

Se encuadran en este ámbito los procedimientos destinados al cumplimiento de las obligaciones económicas frente a la Hacienda Municipal, así como a la gestión de aplazamientos y fraccionamientos de pago:

- Solicitud de Fraccionamiento / Aplazamiento de Pago de Deudas Tributarias.
- Solicitud de Alta, Baja o Modificación del Plan Personalizado de Pagos.

2. Tasas e ingresos derivados de la ocupación del dominio público municipal

Tienen naturaleza tributaria las tasas exigidas por la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local. En consecuencia, se consideran trámites tributarios los relativos a:

- Solicitud de Alta de Vado.
- Solicitud de Cambio de Titularidad de Vado.
- Solicitudes de Ocupación de la Vía Pública (OVP), en todas sus modalidades, incluyendo:
 - Mesas y sillas.
 - Materiales de construcción y otras ocupaciones.
 - Instalaciones eventuales, portátiles o desmontables.
 - Actos festivos (con o sin montaje).
 - Festejos taurinos.
 - Actividades sociales o mesas informativas organizadas por entidades.

3. Actividades económicas sujetas a tasas por licencias, comunicaciones o declaraciones responsables

Forman parte de la gestión tributaria los procedimientos administrativos vinculados al inicio, modificación o transmisión de actividades económicas, cuando llevan aparejado el devengo de tasas municipales:

- Licencias ambientales, con o sin obras.
- Licencias de apertura ambiental y comunicaciones de puesta en funcionamiento.
- Licencias de apertura de espectáculos de especial riesgo.
- Comunicaciones de actividad inocua, con o sin obras.
- Solicitudes de comercio minorista y determinados servicios, con o sin obras.
- Solicitudes de cambio de titularidad ambiental o de comercio minorista.
- Solicitudes de modificación de instalaciones

AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO

Informe definitivo de los trabajos de control financiero del ejercicio 2024 –Expediente 2078083C.
Control financiero sobre la gestión de los ingresos municipales: aplicación de los principios de buena administración sobre los recursos y reclamaciones en el ámbito tributario. Principio de buena administración: garantía de tutela administrativa efectiva y razonabilidad del tiempo de respuesta

4. Otros procedimientos con incidencia tributaria indirecta

Asimismo, se consideran relacionados con la gestión tributaria aquellos trámites que, aun no teniendo por objeto directo la liquidación de un tributo, resultan necesarios para su determinación o aplicación:

- Solicitud de Certificados de Compatibilidad Urbanística.
- Solicitud de Certificado de Compatibilidad Urbanística para Vivienda Turística.
- Registro General Electrónico y sistemas de presentación de escritos, cuando se utilicen para la interposición de solicitudes, recursos o comunicaciones en materia tributaria.

d) Oficina Virtual tributaria

A través de la oficina virtual tributaria del Ayuntamiento se puede:

- Consultar el estado de tus tributos.
- Descargar recibos o duplicados de pago.
- Gestionar pagos y notificaciones.
- Presentar instancias o recursos en materia tributaria.

Este servicio funciona como oficina virtual, disponible 24 horas y con validez legal como si se hiciera presencialmente.

Puedes establecer si el siguiente texto es coherente y la recomendación que correspondería hacer del mismo:

Valoración: razonable, aunque se requieren actuaciones de mejora.

Como ciudadano que accede a la sede electrónica para realizar trámites de la gestión de los tributos, se considera que hay un amplio catálogo de trámites tributarios electrónicos, permitiendo realizar muchos procedimientos de forma online. No obstante, se identifican las siguientes cuestiones que debilitan los principios de simplicidad, claridad y proximidad que deben regir la actuación administrativa:

- Los trámites no están claramente identificados ni agrupados como “gestión tributaria integral”, sino dispersos entre los distintos canales que se pueden consultar online, de modo que al ciudadano le pueden surgir dudas de si está utilizando el canal adecuado para cada actuación.
- La web municipal y el portal de transparencia informan de manera general y puntual, la sede electrónica permite actuar, y la oficina virtual de tributaria muestra la información tributaria del contribuyente, pero no existe un recorrido claro, intuitivo y coherente que conecte normativa, transparencia y tramitación tributaria.

AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO

Informe definitivo de los trabajos de control financiero del ejercicio 2024 –Expediente 2078083C.
Control financiero sobre la gestión de los ingresos municipales: aplicación de los principios de buena administración sobre los recursos y reclamaciones en el ámbito tributario. Principio de buena administración: garantía de tutela administrativa efectiva y razonabilidad del tiempo de respuesta

- Algunos trámites no se identifican ni se articulan como procedimientos tributarios claros y específicos, siendo gestionados en ocasiones mediante la instancia general, lo que supone un cumplimiento meramente funcional pero poco comprensible.
- La información procedimental resulta incompleta, ya que no siempre se indican de forma clara los plazos de resolución, los efectos del silencio administrativo ni la documentación exacta requerida. A ello se suma la ausencia de simuladores, ejemplos prácticos o guías explicativas, que dificulta la comprensión y el ejercicio efectivo de los derechos tributarios.
- El ciudadano se ve obligado a interpretar previamente la ordenanza fiscal para, posteriormente, identificar por su cuenta cómo y a través de qué procedimiento debe actuar, ya que no existe, al menos de forma clara y visible, un bloque único y sistematizado de trámites tributarios, que incluya:
 - Altas.
 - Bajas.
 - Modificaciones.
 - Bonificaciones.
 - Exenciones.
 - Recursos.
 - Devoluciones.
 - Fraccionamientos y aplazamientos.

Recomendación: Se recomienda avanzar hacia una gestión tributaria electrónica integrada, estructurada y orientada al contribuyente, mediante la creación de un bloque único y sistematizado de trámites tributarios, que conecte de forma clara la normativa aplicable, la información de transparencia y los procedimientos de tramitación electrónica.

De forma específica para cada una de las debilidades `puestas de manifiesto:

1. Unificación y visibilidad
 - Crear un espacio específico de "Gestión Tributaria" dentro de la sede electrónica.
 - Agrupar todos los procedimientos tributarios en un único catálogo visible.
2. Estructuración por tipo de actuación
 - Organizar los trámites por acciones claras para el ciudadano:
 - Altas, bajas y modificaciones.
 - Bonificaciones y exenciones.
 - Recursos y reclamaciones.
 - Devoluciones, fraccionamientos y aplazamientos.
3. Conexión entre canales
 - Establecer enlaces directos y bidireccionales entre:
 - Web municipal (información).
 - Portal de transparencia (normativa y datos).

AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO

Informe definitivo de los trabajos de control financiero del ejercicio 2024 –Expediente 2078083C.
Control financiero sobre la gestión de los ingresos municipales: aplicación de los principios de buena administración sobre los recursos y reclamaciones en el ámbito tributario. Principio de buena administración: garantía de tutela administrativa efectiva y razonabilidad del tiempo de respuesta

- Sede electrónica (tramitación).
- Oficina virtual tributaria (información tributaria).
- 4. Mejora de la información procedimental
 - Incorporar fichas de cada procedimiento con:
 - Plazos de resolución.
 - Efectos del silencio administrativo.
 - Documentación necesaria.
 - Ejemplos prácticos y guías breves.
- 5. Reducción de la dependencia de la instancia general
 - Sustituir, cuando sea posible, la instancia general por formularios específicos y guiados, mejorando la seguridad jurídica y la experiencia del ciudadano.

2. Respeto de plazos de contestación al ciudadano

Garantizar que la resolución de recursos y reclamaciones se realice en un tiempo razonable, evitando dilaciones indebidas que vulneren el derecho a la buena administración (art. 41 Carta UE).

Valoración: razonable, aunque se requieren actuaciones de mejora.

La información disponible en Sedipualba permite identificar las fechas de apertura y cierre de los expedientes, lo que constituye una base adecuada para el análisis de los plazos de tramitación y, en términos generales, posibilita verificar el respeto a los tiempos de resolución. No obstante, se producen incidencias derivadas de deficiencias en el cierre administrativo de algunos expedientes, lo que puede afectar a la fiabilidad del cálculo de los plazos reales de resolución.

Recomendación: Establecer controles internos que aseguren el correcto y oportuno cierre administrativo de los expedientes, así como la consignación sistemática de las fechas clave del procedimiento. Asimismo, se recomienda la implantación de alertas o indicadores de seguimiento de plazos que permitan detectar retrasos de forma temprana.

3. Transparencia y objetividad

Las resoluciones deben estar motivadas y fundamentadas, explicando las razones jurídicas y fácticas, para asegurar la confianza legítima del contribuyente.

Valoración: razonable, aunque se requieren actuaciones de mejora.

AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO

Informe definitivo de los trabajos de control financiero del ejercicio 2024 –Expediente 2078083C.
Control financiero sobre la gestión de los ingresos municipales: aplicación de los principios de buena administración sobre los recursos y reclamaciones en el ámbito tributario. Principio de buena administración: garantía de tutela administrativa efectiva y razonabilidad del tiempo de respuesta

No se dispone de forma estructurada del dato relativo al sentido de la resolución (estimación, desestimación o estimación parcial), lo que limita la posibilidad de analizar de manera sistemática la coherencia, uniformidad y objetividad de las resoluciones adoptadas. Esta carencia dificulta asimismo la evaluación del grado de motivación de los actos administrativos y de la confianza legítima del contribuyente en la actuación administrativa.

Recomendación: Incorporar en el sistema de gestión campos específicos y normalizados que permitan identificar el sentido de la resolución y vincularlo con el expediente correspondiente, facilitando así el análisis de la motivación, la trazabilidad de las decisiones y la rendición de cuentas.

4. Imparcialidad y equidad

Evitar sesgos en la resolución de recursos; la Administración debe actuar como parte imparcial, no como parte interesada, respetando el equilibrio entre intereses generales y derechos del contribuyente.

Valoración: razonable, aunque se requieren actuaciones de mejora.

A partir de la información analizada no se han identificado indicios directos de falta de imparcialidad o de trato desigual en la tramitación de los recursos y reclamaciones. No obstante, la ausencia de datos estructurados sobre el sentido de las resoluciones y la tipología de los expedientes limita la posibilidad de realizar un análisis comparativo más profundo que permita detectar posibles sesgos o desigualdades en la resolución de casos similares.

Recomendación: Mejorar la clasificación de los expedientes y la estructuración de la información sobre resoluciones, de modo que sea posible realizar análisis comparativos periódicos que permitan verificar la coherencia y uniformidad de los criterios aplicados en casos análogos.

5. Calidad del acto administrativo

Las resoluciones deben cumplir estándares de calidad: motivación suficiente, corrección formal y respeto a garantías procedimentales (derecho a ser oído, acceso al expediente).

Valoración: razonable, aunque se requieren actuaciones de mejora.

Las limitaciones detectadas en la gestión y cierre de los expedientes, así como la falta de información estructurada sobre el contenido y el sentido de las resoluciones, impiden evaluar de forma completa la calidad de los actos administrativos dictados, en términos de motivación suficiente, corrección formal y respeto de las garantías procedimentales.

AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO

Informe definitivo de los trabajos de control financiero del ejercicio 2024 –Expediente 2078083C.
Control financiero sobre la gestión de los ingresos municipales: aplicación de los principios de buena administración sobre los recursos y reclamaciones en el ámbito tributario. Principio de buena administración: garantía de tutela administrativa efectiva y razonabilidad del tiempo de respuesta

Recomendación: Reforzar los procedimientos de gestión documental del expediente administrativo, asegurando que la información esencial de cada resolución quede registrada de forma completa y homogénea. Asimismo, se recomienda establecer criterios mínimos de calidad formal y material de las resoluciones.

6. Proactividad administrativa

La Administración debe actuar con diligencia, evitando la inactividad que genere indefensión; debe informar al contribuyente sobre el estado del recurso y los plazos.

Valoración: razonable, con limitaciones de información

La existencia de registros de apertura y cierre de expedientes permite inferir una actuación administrativa activa en la tramitación de los recursos. Sin embargo, no se dispone de información suficiente para evaluar el grado de proactividad en términos de comunicación con el contribuyente, información sobre el estado del expediente o gestión diligente de incidencias durante la tramitación.

Recomendación: Incorporar mecanismos de registro de las actuaciones intermedias y de las comunicaciones realizadas con el contribuyente, de forma que pueda evaluarse la diligencia administrativa y el grado de información facilitada a lo largo del procedimiento.

7. Prevención de duplicidad

Evitar que el contribuyente tenga que presentar múltiples recursos sobre el mismo objeto por falta de claridad o errores en la tramitación.

Valoración: razonable, aunque se requieren actuaciones de mejora.

Las deficiencias en la clasificación de los expedientes, al no existir un campo específico que identifique de forma automática los recursos y reclamaciones tributarias, dificultan la detección de posibles duplicidades y el análisis de reiteración de recursos sobre un mismo objeto. Esta situación puede generar cargas administrativas innecesarias tanto para la Administración como para el contribuyente.

Recomendación: Implantar una codificación específica de los recursos y reclamaciones tributarias que permita identificar de forma clara el objeto del procedimiento y detectar posibles duplicidades desde fases tempranas de la tramitación.

8. Eficiencia y economía

Optimizar los recursos administrativos para resolver reclamaciones sin generar costes innecesarios ni sobrecargar al contribuyente.

AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO

Informe definitivo de los trabajos de control financiero del ejercicio 2024 –Expediente 2078083C.
Control financiero sobre la gestión de los ingresos municipales: aplicación de los principios de buena administración sobre los recursos y reclamaciones en el ámbito tributario. Principio de buena administración: garantía de tutela administrativa efectiva y razonabilidad del tiempo de respuesta

Valoración: razonable, aunque se requieren actuaciones de mejora.

Si bien el sistema de gestión permite la tramitación y el control básico de los expedientes, las limitaciones detectadas en la calidad de los datos, la clasificación de los procedimientos y el cierre administrativo afectan a la eficiencia global del proceso y pueden generar ineficiencias en la gestión de recursos y en el análisis posterior de la actividad administrativa.

Recomendación: Mejorar la calidad y estructuración de los datos disponibles en el sistema de gestión, así como reforzar los procedimientos de cierre y control de expedientes, con el fin de facilitar una gestión más eficiente y un mejor aprovechamiento de los recursos administrativos.

9. Existencia de mecanismos de reclamaciones y quejas accesibles

Se analiza la existencia, accesibilidad y funcionamiento de los mecanismos puestos a disposición de la ciudadanía para la presentación de reclamaciones y quejas, así como su integración en los procedimientos administrativos y su trazabilidad dentro del sistema de gestión.

Valoración: Razonable, aunque se requieren actuaciones de mejora.

Se constata la existencia de canales formales para la presentación de reclamaciones y quejas. No obstante, se identifican limitaciones en cuanto a su visibilidad, accesibilidad y registro estructurado en el sistema de gestión, lo que dificulta el seguimiento de las mismas y la evaluación de su resolución en plazos razonables.

Recomendación: Reforzar la accesibilidad y difusión de los mecanismos de reclamaciones y quejas, así como su integración en el sistema de gestión mediante registros estructurados que permitan su seguimiento, control de plazos y análisis periódico como herramienta de mejora continua de la actuación administrativa.

10. Derecho de audiencia al ciudadano antes de adoptar una decisión que le afecte

Se revisa si los procedimientos garantizan el derecho del ciudadano a ser oído antes de la adopción de resoluciones que puedan afectar a sus derechos o intereses legítimos, así como la correcta documentación de este trámite en el expediente administrativo.

Valoración: Razonable.

La normativa aplicable contempla expresamente el derecho de audiencia y su inclusión en los procedimientos.

Recomendación: Con el fin de reforzar las garantías procedimentales y la trazabilidad del procedimiento, sería adecuado que la información que proporciona el listado de reclamaciones incluyese la información del trámite de audiencia y del contenido de las alegaciones presentadas.

AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO

Informe definitivo de los trabajos de control financiero del ejercicio 2024 –Expediente 2078083C.
Control financiero sobre la gestión de los ingresos municipales: aplicación de los principios de buena administración sobre los recursos y reclamaciones en el ámbito tributario. Principio de buena administración: garantía de tutela administrativa efectiva y razonabilidad del tiempo de respuesta

11. Protección de la intimidad y de los datos personales

Se analiza el grado de cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos personales y confidencialidad de la información, verificando que el tratamiento de los datos se ajusta a los principios de licitud, minimización y seguridad.

Valoración: Razonable.

Con carácter general, no se han identificado incidencias significativas en el tratamiento de datos personales, observándose un uso limitado de la información a la necesaria para la tramitación de los procedimientos. No obstante, la revisión no permite evaluar de forma exhaustiva la aplicación de medidas técnicas y organizativas específicas de protección de datos.

Recomendación: Reforzar los controles internos y las medidas organizativas en materia de protección de datos, así como promover acciones formativas dirigidas al personal, con el fin de garantizar un tratamiento adecuado de la información personal y prevenir riesgos de acceso o uso indebido.

12. Respeto a las lenguas oficiales

Se revisa si la actuación administrativa garantiza el derecho de los ciudadanos a relacionarse con la Administración en cualquiera de las lenguas oficiales, tanto en la tramitación de los procedimientos como en las comunicaciones y resoluciones.

Valoración: Razonable.

La normativa reconoce el derecho al uso de las lenguas oficiales. La información analizada permite verificar de forma sistemática el grado de cumplimiento efectivo de este derecho en los procedimientos revisados.

Recomendación: No se han identificado aspectos que requieran de actuaciones de mejora.

13. Uso de un lenguaje accesible y comprensible para la ciudadanía

Se analiza si las comunicaciones y resoluciones administrativas utilizan un lenguaje claro, comprensible y accesible, evitando tecnicismos innecesarios que dificulten la comprensión por parte de la ciudadanía.

Valoración:

Razonable, aunque se requieren actuaciones de mejora.

Si bien las resoluciones cumplen formalmente los requisitos legales, el uso de un lenguaje excesivamente técnico o jurídico puede dificultar su comprensión por parte de los ciudadanos, limitando la efectividad real de la tutela administrativa.

AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO

Informe definitivo de los trabajos de control financiero del ejercicio 2024 –Expediente 2078083C.
Control financiero sobre la gestión de los ingresos municipales: aplicación de los principios de buena administración sobre los recursos y reclamaciones en el ámbito tributario. Principio de buena administración: garantía de tutela administrativa efectiva y razonabilidad del tiempo de respuesta

Recomendación: Promover el uso de lenguaje claro en las comunicaciones administrativas mediante la elaboración de guías internas, modelos normalizados y acciones formativas, con el objetivo de mejorar la comprensión de los actos administrativos y reforzar la confianza de la ciudadanía en la actuación administrativa.

4. CONCLUSIONES

Del conjunto de los trabajos realizados se desprende que la actuación administrativa en los procedimientos analizados presenta, en términos generales, un grado de cumplimiento razonable de los principios de buena administración, tanto en su dimensión organizativa y procedimental como en lo relativo a las garantías que asisten a la ciudadanía en su relación con la Administración.

La revisión efectuada pone de manifiesto la existencia de elementos básicos que permiten el ejercicio efectivo de derechos como la presentación de reclamaciones y quejas, el derecho de audiencia, la protección de los datos personales, el respeto a las lenguas oficiales y el uso de un lenguaje formalmente adecuado en las comunicaciones administrativas. Asimismo, el sistema de gestión disponible posibilita un control elemental de la tramitación de los expedientes y del respeto a los plazos, constituyendo una base suficiente para el desarrollo de la actividad administrativa.

No obstante, el análisis también evidencia debilidades en el cumplimiento de los principios de simplicidad, claridad, proximidad al ciudadano y servicio efectivo, limitaciones relevantes en la estructuración, calidad y trazabilidad de la información, así como en la documentación sistemática de determinadas garantías procedimentales. En particular, se han identificado la falta de procedimientos claros, completos y específicamente diseñados para el contribuyente, carencias en el registro del sentido de las resoluciones, en la clasificación de los expedientes, en el cierre administrativo de los procedimientos y en la verificación efectiva de aspectos como el derecho de audiencia o la proactividad en la comunicación administrativa. Estas limitaciones dificultan una evaluación plenamente concluyente del grado de cumplimiento efectivo de algunos principios y pueden afectar a la transparencia, la eficiencia y la calidad global de la actuación administrativa.

En este contexto, se considera necesario impulsar actuaciones de mejora orientadas a reforzar los sistemas de información y gestión de expedientes, normalizar los registros clave, fortalecer los controles internos y promover buenas prácticas en materia de comunicación clara y accesible. La adopción de estas medidas permitiría avanzar hacia un cumplimiento más sólido, verificable y homogéneo de los principios de buena administración, contribuyendo a una mayor eficiencia en el uso de los recursos públicos y a un refuerzo de la confianza legítima de la ciudadanía en la actuación administrativa.

AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO

Informe definitivo de los trabajos de control financiero del ejercicio 2024 –Expediente 2078083C.
Control financiero sobre la gestión de los ingresos municipales: aplicación de los principios de buena administración sobre los recursos y reclamaciones en el ámbito tributario. Principio de buena administración: garantía de tutela administrativa efectiva y razonabilidad del tiempo de respuesta

5. TRÁMITE DE ALEGACIONES

El informe provisional de los trabajos de Control Financiero fue entregado a la Intervención General del Ayuntamiento de Sagunto para que se remitiese a los responsables del Área de Ingresos y éstos, de acuerdo con las Normas de Auditoría del Sector Público, puedan presentar las alegaciones que consideren convenientes antes de la emisión del informe definitivo.

En el trámite de alegaciones conferido a los responsables del Área de Ingresos, con fecha 12 de febrero de 2026, han presentado un escrito en el que no formulan alegaciones en el sentido de cuestionar el contenido sustantivo ni los hallazgos identificados indicados en el informe provisional, sino que se centra, fundamentalmente, en describir actuaciones ya existentes y, especialmente, en proponer medidas organizativas y técnicas orientadas a la mejora de los procedimientos analizados, así como en trasladar determinadas recomendaciones al gestor del sistema de expedientes (SEGEX – Sedipualba) para su posible implantación.

Por lo anteriormente indicado, no procede modificar las conclusiones del informe provisional. No obstante, se valora positivamente la disposición mostrada por los responsables del área desde el inicio del procedimiento, al asumir e impulsar la incorporación de las mejoras propuestas y formalizar compromisos de actuación, que serán objeto de seguimiento en futuras actuaciones de control.

Efectuada la valoración del escrito de alegaciones el informe provisional se eleva a definitivo.

Barcelona, a la fecha de la firma electrónica.

Faura-Casas, Auditors Consultors, S.L.

Pere Ruiz Espinós
-Socio-

AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO

Informe definitivo de los trabajos de control financiero del ejercicio 2024 –Expediente 2078083C.
Control financiero sobre la gestión de los ingresos municipales: aplicación de los principios de buena administración sobre los recursos y reclamaciones en el ámbito tributario. Principio de buena administración: garantía de tutela administrativa efectiva y razonabilidad del tiempo de respuesta

AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO

Informe definitivo de los trabajos de control financiero del ejercicio 2024 –Expediente 2078083C.
Control financiero sobre la gestión de los ingresos municipales: aplicación de los principios de buena administración sobre los recursos y reclamaciones en el ámbito tributario. Principio de buena administración: garantía de tutela administrativa efectiva y razonabilidad del tiempo de respuesta