



MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

Cap.- 0
Versión 23
11/04/2024
Página 1 de 49

Capítulo 0. Índice y control de modificaciones

Elaborado		Revisado y aprobado	
Firma y fecha	11/04/2024	Firma y fecha	11/04/2024



Manual de Calidad y Medioambiente

Índice de capítulos y estado de edición del Manual de Calidad y Medioambiente de REGTSA.

Código	Título	Versión	Fecha
Cap. 0	Índice y control de modificaciones	23	11/04/2024
Cap. 1	Objeto y campo de aplicación	23	11/04/2024
Cap. 2	Referencias normativas	23	11/04/2024
Cap. 3	Términos y definiciones	23	11/04/2024
Cap. 4	Contexto de la organización	23	11/04/2024
Cap. 5	Liderazgo	23	11/04/2024
Cap. 6	Planificación	23	11/04/2024
Cap. 7	Apoyo	23	11/04/2024
Cap. 8	Operación	23	11/04/2024
Cap. 9	Evaluación del desempeño	23	11/04/2024
Cap. 10	Mejora	23	11/04/2024

Capítulo 0. Índice y control de modificaciones

Cuadro de control de modificaciones

VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIONES RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
01	11/07/2005	Elaboración del documento.
02	28/10/2005	Se incluye dentro del alcance el punto 7.6 de la norma UNE-EN ISO 9001:2000.
03	29/11/2005	Se modifica la errata del punto 4.2 donde dice 7 niveles ponemos 4. Se incluyen las inspecciones de los procesos en el punto 8.2.3-8.2.4. Se modifica el alcance incluyendo "Diseño y prestación de servicios"
04	8/02/2006	Adaptación del texto al nuevo Reglamento General de Recaudación (Punto 2. Normas para consulta) Corrección detectados en la enumeración de funciones de las Áreas y Unidades (Punto 5.5)
05	2/06/2006	Introducción en el mapa de procesos y en el texto de las referencias al nuevo proceso de servicio a los clientes CON-05 "ATENCIÓN TELEFÓNICA" (Puntos 1.4, 4, 5.5.1 y 7.2.3)
06	7/09/2006	Introducción en el mapa de procesos y en el texto de las referencias al nuevo proceso de calidad C-09 "LOPD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN" (Puntos 1.4, 2, 4, 5.3, 5.5.1, 7.2.3, 7.5.4. y 8.2.3-8.2.4) Introducción referencia a Ejes de la Visión en la Política de Calidad (Punto 5.3 de la Norma)
07	18/10/2007	Redenominación y adaptación a la norma ISO 14001:2004 Introducción nuevo mapa de procesos y adaptación del texto a dicho mapa de todas las referencias a procesos
08	03/12/2007	Introducción hallazgos Auditoría F1 y observaciones detectadas en la auditoría interna en relación con la Política
09	06/11/2008	Introducción referencias al proceso IT-01 "Inspección tributos Municipales" en alcance (punto 1.3) y puntos 1.4 tabla de correspondencias, 4 (mapa de procesos), 7.1 Planificación y 7.5.1 Control de las actividades Introducción del Inspector Tributario en el punto 5: Organigrama y responsabilidades Modificación de la Política: Visión int. y valores de conciliación Actualización normativa (punto 2): Inspección y contratación Introducción no conformidad Auditoría F2 y observaciones detectadas en la auditoría interna en relación con la comunicación de los aspectos ambientales significativos

Capítulo 0. Índice y control de modificaciones

10	09/12/2009	Modificación del punto 1.1 Presentación de la Organización Adaptación referencias a la norma ISO 9001:2008 Adaptación referencias a la norma ISO 9000:2005
11	22/03/2011	Modificación de la misión, visión y valores Modificación del organigrama.
12	17/10/2011	Revisión Organigrama Cambio Denominación Proceso CON-04 "Servicios de Internet" por "Servicios Electrónicos"
13	22/06/2012	Adaptación del manual a la revisión del mapa de Procesos de REGTSA Adaptación observaciones auditoría externa 2011
14	17/12/2015	Adaptación del manual a la revisión del Sistema de Innovación y del mapa de Procesos de REGTSA Adaptación al nuevo Organigrama
15	11/02/2016	Modificación de la misión, visión y valores
16	15/12/2016	Introducción cambios Mapa de Procesos de REGTSA
17	13/11/2017	Adaptación a la norma ISO 9001:2015
18	29/01/2018	Adaptación a la norma ISO 14001:2015
19	05/07/2018	Adaptación a la supresión del Proceso SD-02 "Escuela REGTSA"
20	30/05/2019	Modificación organigrama y responsabilidades
21	07/02/2022	Modificación mapa de procesos y organigrama. Introducción Propósito de REGTSA
22	28(09/2022	Modificación mapa procesos. - Procesos de innovación
23	11/04/2024	Corrección organigrama y formación

Capítulo 1. Objeto y campo de aplicación

1.1 Presentación de la organización

REGTSA es un Organismo Autónomo dependiente de la Diputación Provincial de Salamanca creado en 1992 para prestar servicios de gestión tributaria y recaudación a los Ayuntamientos de la Provincia. Inició su andadura el día 1 de enero de 1993.

El Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de Salamanca, según determinan sus Estatutos, tiene como finalidad el ejercicio de las facultades y funciones que Entidades locales deleguen en la Diputación en materia de gestión, liquidación, inspección y recaudación de sus tributos.

La normativa de Haciendas Locales establece el mecanismo legal a través del cual los Municipios de la Provincia de Salamanca delegan en la Diputación los servicios de gestión tributaria y recaudación que REGTSA les presta. En la actualidad han delegado sus tributos y otros ingresos de derecho público (como las multas y sanciones) los 362 municipios de la provincia y varias mancomunidades y comunidades de regantes.

1.2 Objeto del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente

Buscando la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, y la Mejora Continua de las actividades, REGTSA, establece un Sistema de Gestión, reflejado en el presente Manual, que cumpla los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015 de Sistemas de Gestión de la Calidad y el Medioambiente. Requisitos.

El presente manual establece los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente para:

- Identificar los procesos necesarios para el desarrollo de nuestras actividades y la interacción entre ellos.
- Poder demostrar la capacidad para proporcionar actividades y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los de seguridad del personal que forma la organización.
- Aspirar a aumentar la satisfacción de los clientes, y en general de todas las partes implicadas, mediante la aplicación eficaz del Sistema.
- Mantener un elevado compromiso de servicio al Cliente.
- Dar a conocer la Política de Calidad y Medioambiente.

Capítulo 1. Objeto y campo de aplicación

1.3 Tabla de correspondencias

Los capítulos del presente Manual de Calidad y Medioambiente siguen la estructura de alto nivel común a las normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015. La siguiente tabla relaciona los apartados de las Normas con los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente de REGTSA en los que se desarrollan.

Apartado de las Normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015	Procesos en los que se desarrolla	Capítulo del Manual
0 Introducción	--	0 Índice y control de modificaciones
1 Objeto y campo de aplicación	--	1 Objeto y campo de aplicación 1.1 Presentación de la organización 1.2 Objeto de Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente 1.3 Tabla de correspondencias
2 Referencias normativas	--	2 Referencias normativas
3 Términos y definiciones	--	3 Términos y definiciones
3.1 Términos relacionados con organización y liderazgo		
3.2 Términos relacionados con planificación		
3.3 Términos relacionados con soporte y operación		
3.4 Términos relacionados con la evaluación del desempeño y con la mejora		
4 Contexto de la organización	--	4 Contexto de la organización
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	IN-01 Cinefórum IN-02 Banco de Historias V-05 Aliados y proveedores	
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	V-01 Voz de los Ayuntamientos V-02 Voz de los contribuyentes V-03 Voz de los empleados V-04 Voz de la sociedad V-05 Voz de Aliados y Proveedores V-06 Voz de Diputación AY-01 Gestión de clientes	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad y medio ambiente	--	
4.4 Sistema de gestión de calidad y medio ambiente	--	
5 Liderazgo	--	5 Liderazgo

Capítulo 1. Objeto y campo de aplicación

5.1 Liderazgo y compromiso	--	
5.1.1 Generalidades	--	
5.1.2 Enfoque al cliente	V-01 Voz de los Ayuntamientos V-02 Voz de los contribuyentes AY-01 Gestión de clientes	
5.2 Política de calidad y medio ambiente		
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad y medioambiente	--	
5.2.2 Comunicación de la política de calidad y medioambiente		
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	--	
6 Planificación	--	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	--	
6.1.1 Generalidades	--	
6.1.2 Aspectos ambientales	MA-01 Identificación y evaluación de aspectos	6 Planificación
6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos	MA-02 Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos	
6.1.4 Planificación de acciones		
6.2 Objetivos y planificación para lograrlos	E-01 Planificación estratégica	
6.3 Planificación de los cambios		
7 Apoyo	--	
7.1 Recursos	--	7 Apoyo
7.1.1 Generalidades	--	
7.1.2 Personas	C-10 Gestión presupuestaria y de personal	
7.1.3 Infraestructura	C-05 Compras y contratación	
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	--	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	C-05 Compras y contratación	
7.1.6 Conocimientos de la organización	--	
7.2 Competencia	EM-02 Compensación y motivación EM-03 Formación EM-04 Carrera profesional	
7.3 Toma de conciencia	EM-01 Comunicación interna	
7.4 Comunicación	--	
7.4.1 Generalidades	--	
7.4.2 Comunicación interna	EM-01 Comunicación interna	

Capítulo 1. Objeto y campo de aplicación

7.4.3 Comunicación externa	E-03 Comunicación externa SD-01 Transparencia	
7.5 Información documentada		
7.5.1 Generalidades	C-01 Control de la documentación	
7.5.2 Creación y actualización	C-02 Control de los registros	
7.5.3 Control de la información documentada		
8 Operación	--	
8.1 Planificación y control operacional	IT-01 Servicios catastrales IT-02 Inspección tributos municipales GT-01 Gestión de las bases de terceros y de territorios GT-02 Elaboración y aprobación de padrones GT-03 Gestión de domiciliaciones GT-04 Confección de avisos de pago GT-05 Multas RV-01 Distribución de avisos de pago RV-02 Control de recaudación voluntaria RV-03 Cierre del periodo RE-01 Notificación RE-02 Embargo y enajenación RE-03 Créditos incobrables RE-04 Control de la recaudación ejecutiva MA-03 Control operacional y seguimiento	8 Operación
8.2 Requisitos para los productos y servicios	V-01 Voz de los Ayuntamientos	
8.2.1 Comunicación con el cliente	V-02 Voz de los contribuyentes	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	AY-01 Gestión de clientes AY-02 Servicios económicos financieros	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	AY-03 Asesoramiento jurídico AY-04 Contabilización y liquidación a los ayuntamientos AY-05 Modernización administrativa	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	CON-01 Educación tributaria CON-02 Atención presencial en oficinas CON-03 Devolución de ingresos indebidos CON-04 Servicios electrónicos CON-05 Atención telefónica SD-01 Transparencia	

Capítulo 1. Objeto y campo de aplicación

	SD-03 Datos abiertos C-09 LOPD y Seguridad de la Información
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	IN-01 Cinefórum IN-02 Banco de historias IN-03 Elaboración de guiones IN-04 Silencio, se rueda IN-05 Del estreno a la cartelera MA-03 Control operacional y seguimiento
8.3.1 Generalidades	
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	C-05 Compras y contratación
8.4.1 Generalidades	
8.4.2 Tipo y alcance del control	
8.4.3 Información para los proveedores externos	IT-01 Servicios catastrales IT-02 Inspección tributos municipales GT-01 Gestión de las bases de terceros y de territorios GT-02 Elaboración y aprobación de padrones GT-03 Gestión de domiciliaciones GT-04 Confección de avisos de pago GT-05 Multas
8.5 Producción y provisión del servicio	
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	
8.5.2 Identificación y trazabilidad	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	
8.5.4 Preservación	
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	

Capítulo 1. Objeto y campo de aplicación

8.5.6 Control de los cambios	RV-01 Distribución de avisos de pago RV-02 Control de recaudación voluntaria RV-03 Cierre del periodo RE-01 Notificación RE-02 Embargo y enajenación RE-03 Créditos incobrables RE-04 Control de la recaudación ejecutiva AY-01 Gestión de los clientes V-01 Voz de los Ayuntamientos C-09 LOPD y seguridad de la información	
8.6 Liberación de los productos y servicios	C-07 Control de no conformidades	
8.7 Control de las salidas no conformes		
8.8 Preparación y respuesta ante emergencias	MA-04 Planes de emergencia y capacidad de respuesta	
9. Evaluación del desempeño	--	9 Evaluación del desempeño
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	--	
9.1.1 Generalidades	--	
9.1.2 Satisfacción del cliente	V-01 Voz de los Ayuntamientos V-02 Voz de los contribuyentes	
9.1.3 Análisis y evaluación	--	
9.2 Auditoría interna	C-06 Auditoría interna	
9.3 Revisión por la Dirección	E-02 Revisiones del sistema	
9.3.1 Generalidades		
9.3.2 Entradas de la revisión por la Dirección		
9.3.3 Salidas de la revisión por la Dirección		
10 Mejora	--	10 Mejora
10.1 Generalidades	--	
10.2 No conformidad y acción correctiva	C-07 Control de no conformidades	
10.3 Mejora continua	C-08 Mejora	

Capítulo 2. Referencias normativas

Para la elaboración del presente Manual de Calidad y Medioambiente y para el establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente de REGTSA, se ha utilizado la siguiente normativa:

- UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- UNE-EN-ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- UNE-EN-ISO 9004:2009. Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.
- UNE-EN-ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- UNE-EN-ISO 14004:2016. Sistemas de Gestión Ambiental. Directrices generales sobre la implementación.

La legislación de aplicación al funcionamiento de REGTSA queda recogida y actualizada en la lista de control de documentación externa (F-C-01-03).

Capítulo 3. Términos y definiciones

Para la definición del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente se han tenido en cuenta los términos y definiciones proporcionados por la Norma UNE-EN-ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario” y la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental: Requisitos con orientación para su uso.

Destacan los siguientes términos:

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Aspecto ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.

Ciclo de vida: Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto (o servicio), desde la adquisición de la materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta su la disposición final.

Impacto ambiental: Cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Medio ambiente: Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivo: Resultado a lograr.

Organización: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones y responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Política de Calidad y Medioambiente: Intenciones y dirección de una organización, relacionadas con la calidad y el desempeño ambiental, como las expresa formalmente su alta dirección.

Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforman las entradas en salidas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre.



Capítulo 3. Términos y definiciones

Riesgos y oportunidades: Efectos potenciales adversos (amenazas) y efectos potenciales beneficiosos (oportunidades).

Capítulo 4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización analiza las cuestiones externas e internas pertinentes para su propósito a través de los siguientes procesos, y también en el “Plan Estratégico” de REGTSA.

También trata de documentar y ordenar esos diferentes análisis para elaborar una “base de datos” a la que poder acudir en el futuro, y así tener una referencia fiable y segura de aquellos proyectos que puedan llevarse a cabo o de los que hayan de realizarse modificaciones.

(Ver IN-01 Cinefórum; IN-02 Banco de historias; V-05 Aliados y proveedores).

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización analiza las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a través de los siguientes procesos:

(Ver V-01 Voz de los ayuntamientos; V-02, Voz de los contribuyentes; V-03 Voz de los empleados; V-04 Voz de la sociedad; V-05 Aliados y proveedores; AY-01 Gestión de clientes).

Las conclusiones de este análisis quedan recogidas en el “Plan Estratégico” de REGTSA.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente

Es aplicable a las actividades de:

“Diseño y Prestación de Servicios de Gestión, inspección y recaudación de tributos y otros ingresos de derecho público”

Es decir, aplica a todos los procesos que se recogen en el Mapa de procesos, así como a todos los niveles y funciones de la organización que se llevan a cabo tanto en la oficina central:

Avda. Carlos I nº 64, 37008 Salamanca.

Como en las oficinas periféricas:

C/ Colón nº 36, 37700 Béjar (Salamanca).

C/ Juan Arias nº 1 - 37500 Ciudad Rodrigo (Salamanca).

Plaza Nueva nº 8, 37300 Peñaranda de Bracamonte (Salamanca).

Plaza de la Torre nº 6, 37210 Vitigudino (Salamanca).

Capítulo 4. Contexto de la organización

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente

REGTSA ha establecido, documentado, implantado y mantiene (con la intención de mejorar continuamente su eficacia) un Sistema de Gestión conforme a los requisitos de las Normas internacionales UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015.

Para ello:

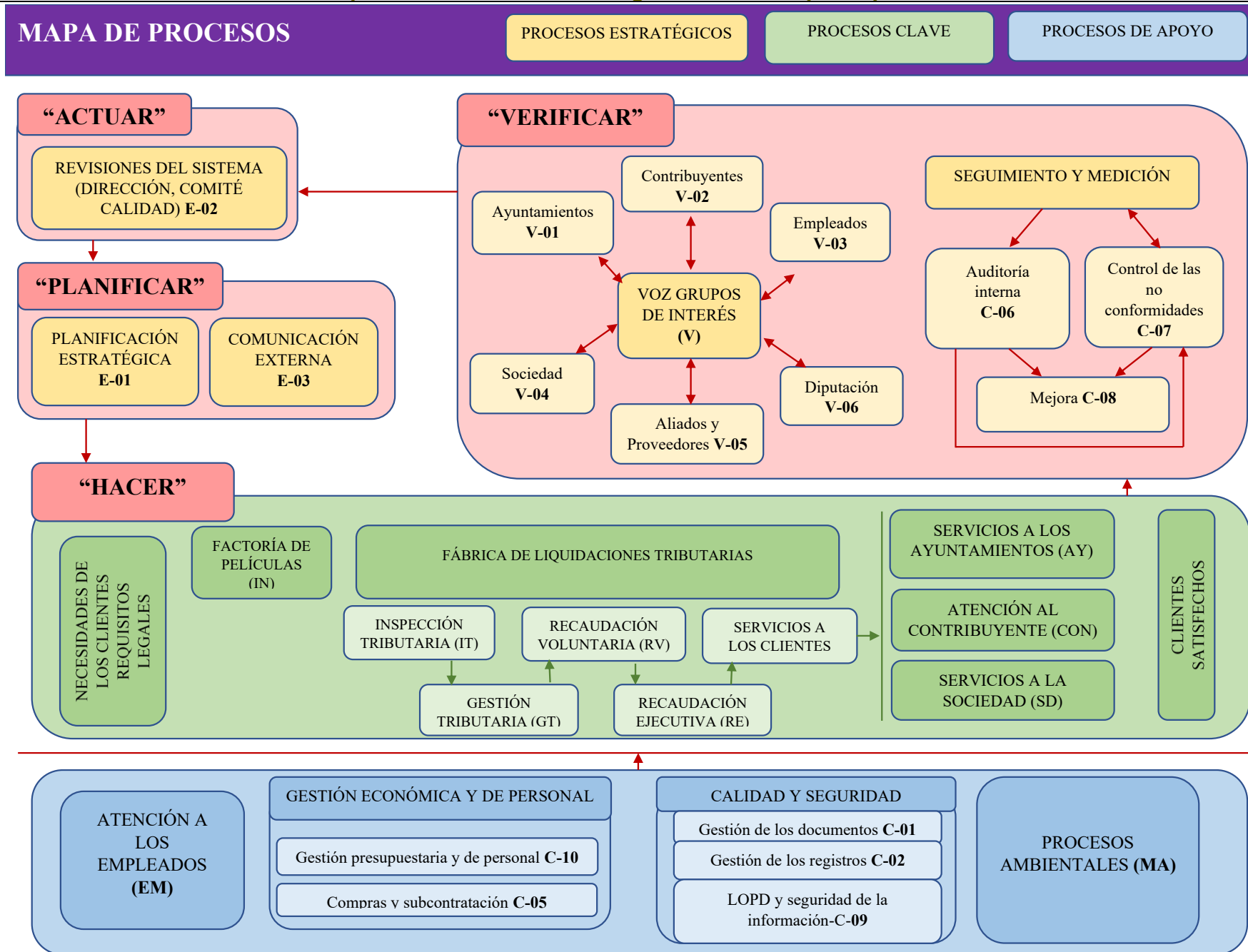
- Se han identificado los procesos que desarrolla REGTSA.
- Se ha determinado la secuencia e interacción de estos procesos, reflejados en el Mapa de Procesos existente en el Anexo I del presente capítulo.
- Se han determinado los criterios y métodos para asegurar la operación y control de estos procesos.
- Se ha asegurado la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos.
- Se han definido Objetivos de Calidad y Medioambiente.
- Se realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos y actividades.
- Se implantan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.
- Identifica las operaciones que tienen asociados aspectos medioambientales, y valora su impacto.
- Cumple la legislación medioambiental vigente.
- Propone objetivos medioambientales, para reducir los impactos.
- Controla y sigue las operaciones que tienen asociados aspectos medioambientales.
- Establece medidas correctivas para las situaciones de emergencia.
- Forma y sensibiliza a su personal.
- Mantiene comunicación interna y externa.
- Audita y revisa el Sistema.



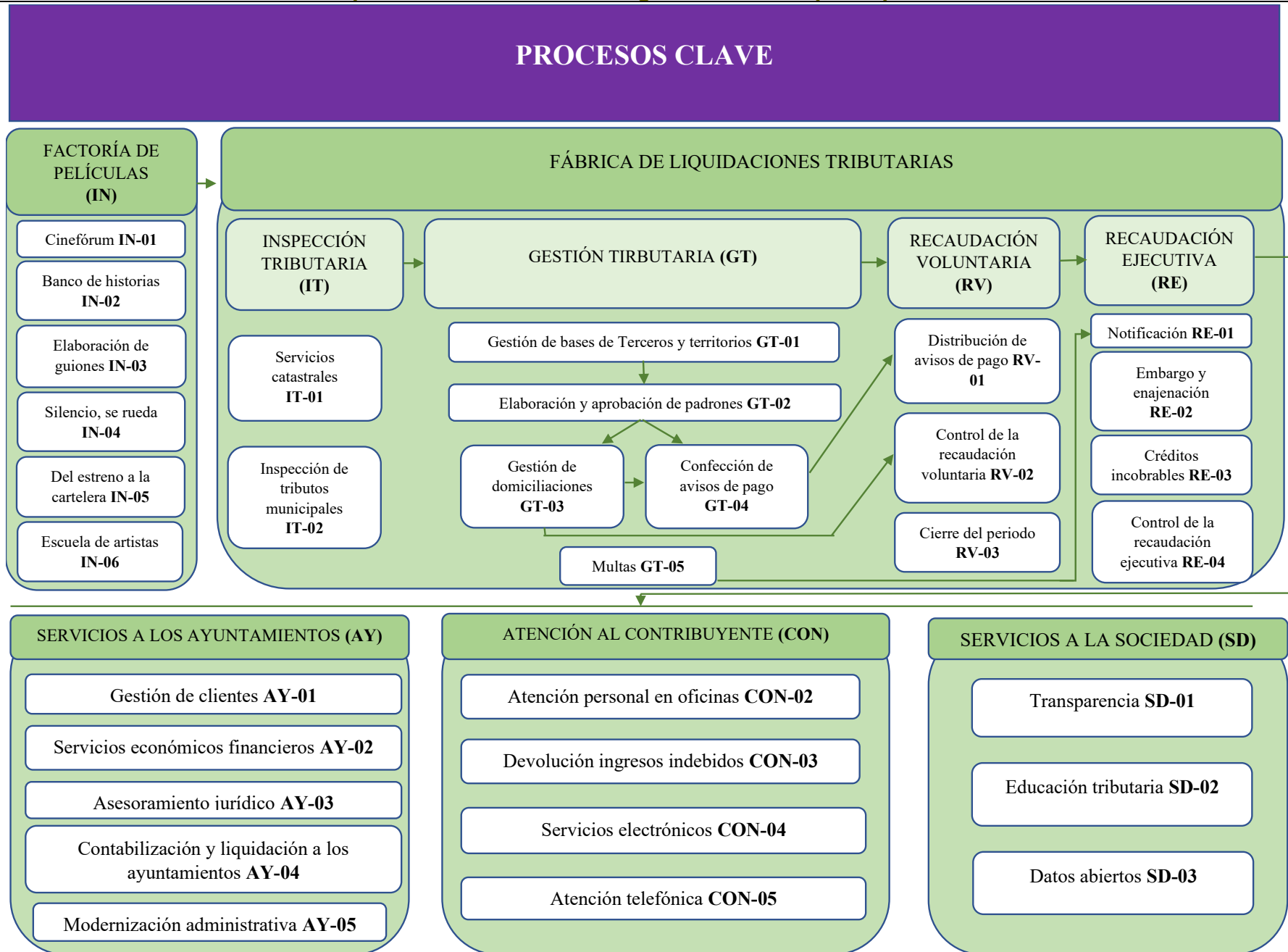
Capítulo 4. Contexto de la organización

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, REGTSA controla tales procesos. Los procesos que se subcontratan son del tipo limpieza o mantenimiento informático.

Capítulo 4. Contexto de la organización – Mapa de procesos

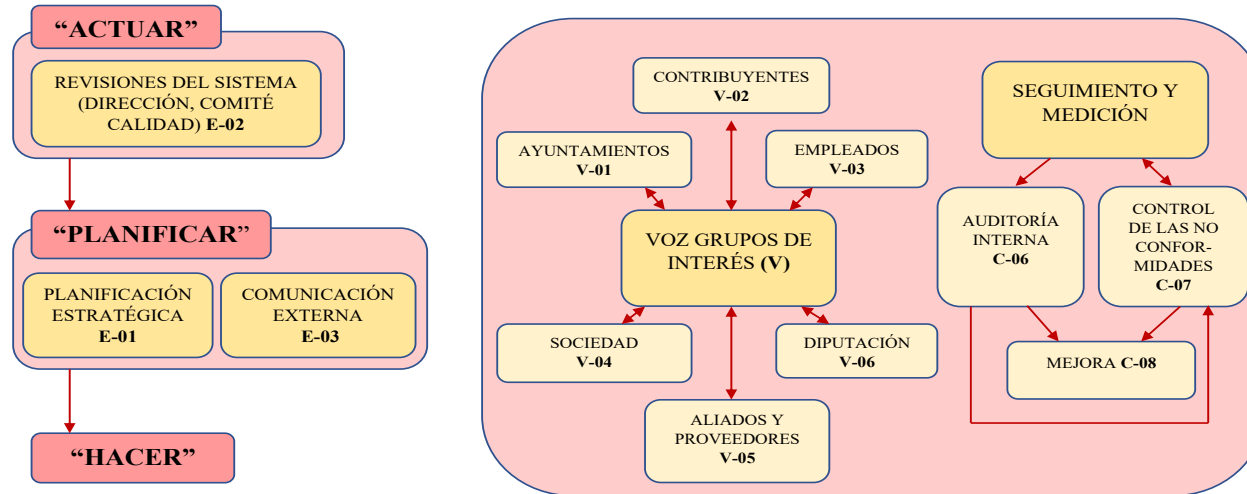


Capítulo 4. Contexto de la organización – Mapa de procesos

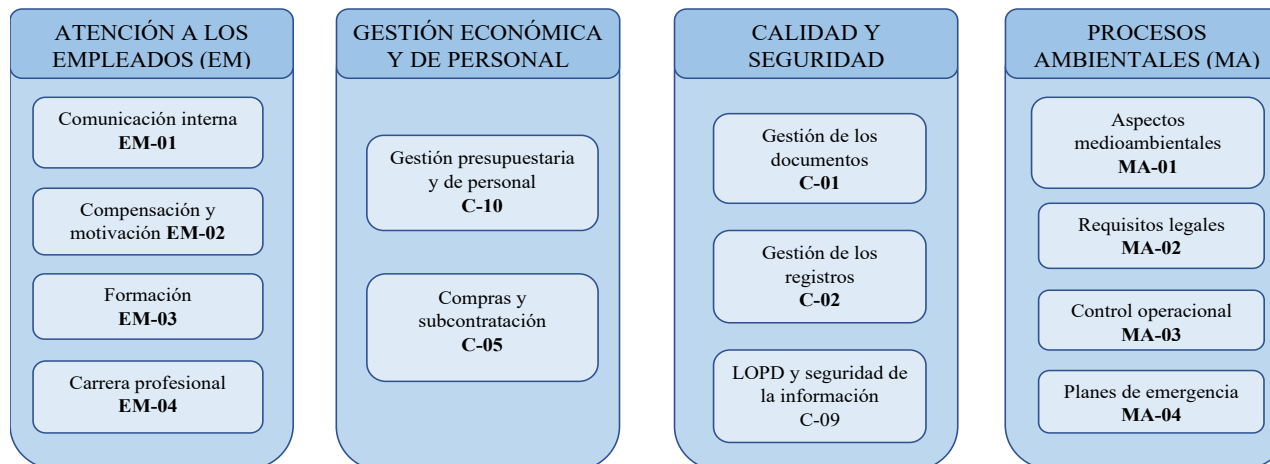


Capítulo 4. Contexto de la organización – Mapa de procesos

PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROCESOS DE APOYO



Capítulo 5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Dirección de REGTSA, por la firma del presente Manual, se compromete a implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente soportado por el presente documento, así como a velar por la consecución de la mejora continua de su eficacia.

Para proporcionar evidencia de este compromiso, la Dirección:

- Comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Establece la Política de Calidad y Medioambiente.
- Asegura que se establecen y cumplen los objetivos del Sistema y que se llevan a cabo las Revisiones por la Dirección, asegurando la disponibilidad de recursos, lo que incluye tanto recursos humanos y conocimientos especializados, como recursos tecnológicos y financieros.

REGTSA, tiene establecidos objetivos concretos a alcanzar que, una vez medidos, facilitan la mejora continua en su organización y en su Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente, así como en su desempeño ambiental. Existe un fuerte compromiso de la Dirección de REGTSA con el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, de manera que los objetivos del Sistema forman parte de los objetivos estratégicos de la organización, y tienen en cuenta el contexto de la misma.

5.1.2 Enfoque al cliente

El cliente se configura como el centro de las actividades desarrolladas por REGTSA. Dentro de la organización se han establecido los mecanismos adecuados para identificar adecuadamente sus requisitos y tratar de darles satisfacción en forma y plazo.

El propósito de la actividad es aumentar la satisfacción del cliente, así como de otras partes interesadas que pudieran verse afectadas indirectamente.

Es responsabilidad de la Dirección de REGTSA, asegurar que los requisitos manifestados por los clientes están entendidos en todos los niveles de la organización.

(Ver V-01 Voz de los ayuntamientos; V-02, Voz de los contribuyentes; AY-01 Gestión de Clientes).

Capítulo 5. Liderazgo

5.2 Política del Sistema de Calidad y Medio Ambiente

*Propósito, Misión, Visión y Valores compartidos:
07/02/2022*

REGTSA se define en su POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE:

5.2.1. Propósito

Comprometidos con el progreso de nuestros pueblos.

Nos implicamos al máximo y ponemos todas nuestras capacidades para contribuir a un futuro mejor y al bienestar de las personas de nuestra Provincia.

5.2.2. Misión

Ser socios de nuestros ayuntamientos, recaudando sus tributos, facilitando su financiación y promoviendo su modernización.

5.2.3. Visión

Ser reconocidos por nuestros ayuntamientos, ciudadanos y empleados como la mejor Administración Pública.

5.2.4. Valores

*En REGTSA creemos en el trabajo **bien hecho**. Para conseguirlo, debemos alcanzar un equilibrio de manera que el servicio público ofrecido sea:*

- 1. Excelente**
- 2. Sostenible**

Capítulo 5. Liderazgo

3. Transparente

De esta manera, el cumplimiento con la Misión, Visión y Valores de REGTSA, implica un claro empeño en cumplir con los requisitos legales y de calidad, además de la mejora continua de la eficacia del sistema de calidad y medio ambiente, así como del desempeño ambiental de la organización, con un claro compromiso por el desarrollo sostenible.

Así pues, la Política de Calidad y Medioambiente se comunica a empleados, proveedores, subcontratistas y a todos los grupos de interés de REGTSA.

Dentro de REGTSA se considera importante revisar el sistema de Gestión de la Calidad y Medioambiente para mejorarlo de manera continua y los valores de la organización transmiten la búsqueda de la eficacia en el trabajo diario.

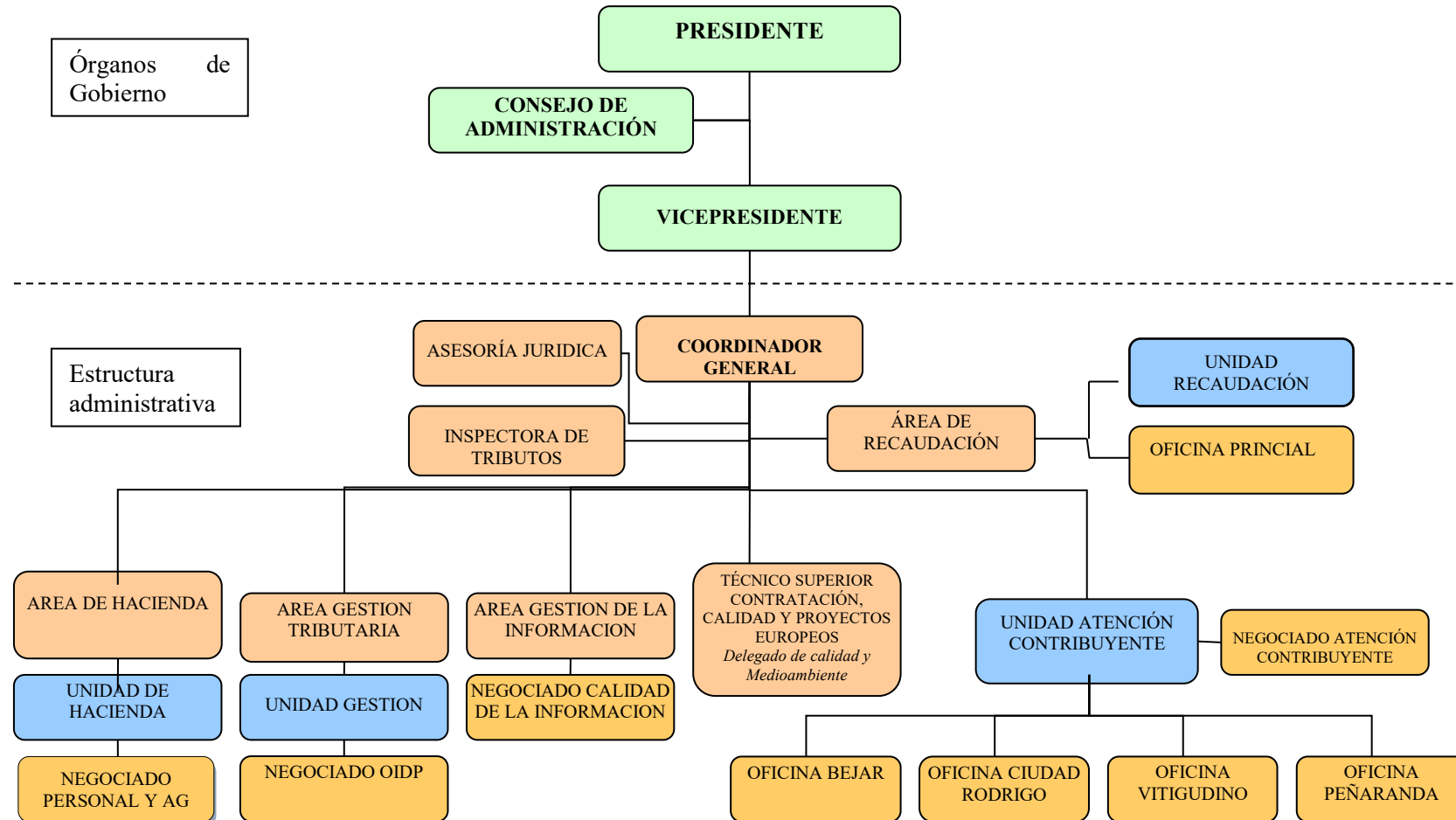
*Coordinador General
Manuel Fco. Rodríguez Maseda*

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades

El organigrama de REGTSA establece la estructura y las dependencias jerárquicas en la organización.

Estas responsabilidades que figuran en el organigrama que sigue a continuación están documentadas y son conocidas por todo el personal de REGTSA.

Capítulo 5. Liderazgo - Organigrama



Capítulo 5. Liderazgo

Las responsabilidades de cada puesto se encuentran identificadas, para cada actividad, en el capítulo del Manual, así como en los perfiles de puesto (ver EM-03 Formación). A continuación, se reseñan las más importantes:

Las Oficinas Centrales se organizan en Servicios, Áreas, Unidades y Negociados, cuyas denominaciones se reflejan en la Relación de puestos de trabajo, siendo sus funciones las que se detallan en los apartados siguientes:

COORDINADOR GENERAL

- Dirección técnica y coordinación administrativa de todas las áreas, unidades y negociados del organismo.
- Definir y documentar la Política de Calidad y Medioambiente de la organización.
- Revisar y aprobar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente.
- Revisar periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente para asegurar su idoneidad y eficacia.
- Conseguir la máxima rentabilidad de la empresa, marcando para ello las estrategias necesarias.
- Establecer los requisitos en cuanto a formación experiencia o capacidad demostrada en cada puesto de la organización.

DELEGADO DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

- Elaborar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente.
- Mantener actualizado el Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente, garantizando la aplicación del mismo.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para la adecuada satisfacción de los requisitos del Sistema de Gestión.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y del cumplimiento de los requisitos legales en todos los niveles de la organización.
- Servir de elemento de información a la Dirección sobre cualquier incidencia positiva o negativa en relación con el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
- El delegado de Calidad y Medioambiente deberá poseer conocimientos en gestión medioambiental, para asegurar el correcto desempeño de la gestión medioambiental en REGTSA.

Capítulo 5. Liderazgo

SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

Sus funciones son:

- Asesoramiento jurídico a las Oficinas Centrales y Periféricas.
- Propuesta de resolución de recursos presentados contra actos del Organismo, cuando no corresponda al Área de Gestión Tributaria.
- Divulgación de normativa y jurisprudencia relativas a recaudación y gestión tributaria.
- Elevar al Coordinador las propuestas de suspensión cautelar del procedimiento recaudatorio, derivadas de recursos interpuestos contra el mismo.
- Dirección técnica de los procedimientos contencioso-administrativos en los que sea parte el REGTSA.
- Emisión de informes jurídicos en materia tributaria a requerimiento del Coordinador, o de las diversas Áreas del REGTSA, o a petición de los Ayuntamientos delegantes.
- Aquellas otras que en aplicación de la normativa vigente correspondan a la Asesoría Jurídica.

INSPECTOR TRIBUTARIO

- Elaboración de las propuestas de planes de inspección
- Realización de las actuaciones y procedimientos de inspección en su totalidad
- Apertura e instrucción de los procedimientos sancionadores en materia tributaria y proponer las correspondientes resoluciones sancionadoras
- Aquellas otras que en aplicación de la normativa vigente correspondan a la Inspección Tributaria

ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

- Atención al usuario que se persona en las oficinas.
- Tareas de registro de documentos y resoluciones de la presidencia de REGTSA.
- Control y tramitación de los expedientes de devolución de ingresos indebidos.
- Documentar reclamaciones.
- Atención telefónica a los contribuyentes en el centro de llamadas.
- Control de los servicios electrónicos de REGTSA.

Capítulo 5. Liderazgo

UNIDAD DE HACIENDA Y RÉGIMEN INTERIOR

Dependiendo orgánicamente del Coordinador, le corresponden las tareas de Contabilidad, Tesorería, Personal y Asuntos Generales.

A título enunciativo, se comprenden las siguientes:

1.- Funciones de Contabilidad y Tesorería

Son las siguientes:

- Tramitación de asuntos en materia económico-contable y presupuestaria.
- Contabilización de todas las operaciones exteriores del Organismo.
- Elaboración de las cuentas de gestión de recaudación.
- Gestión y contabilización de todos los cobros y pagos.
- Contabilidad Presupuestaria y control de la ejecución del presupuesto.
- Control de las cuentas corrientes de recaudación, administración y anticipos.
- Coordinación y control de la documentación remitida por las Oficinas periféricas con motivo de la gestión recaudatoria.

2.- Funciones de Personal y Asuntos Generales

Son las siguientes:

A) Personal

- Selección y contratación de personal.
- Gestión administrativa de personal.
- Elaboración de nóminas y seguros sociales.
- Gestión de las prestaciones sociales.
- Ejecución de los acuerdos en materia de relaciones laborales.
- Control de presencia en las Oficinas Centrales y Periféricas.

B) Asuntos Generales

- Tramitación de expedientes de contratación general del Organismo.
- Elaboración y mantenimiento del inventario.
- Registro General.

Capítulo 5. Liderazgo

- Archivo General.
- Estudio y propuesta de las necesidades materiales de las Oficinas Centrales y Periféricas.
- Alquileres y acondicionamiento de locales, suministro de mobiliario y material de oficina.
- Coordinación y mejora de la imagen exterior de las Oficinas Periféricas.
- Control de consumos de los locales.
- Evaluación de proveedores y subcontratistas de contratos menores.
- Compras y verificación de productos de compras menores.
- Control, Seguimiento y Contabilización de la relación económica con Ayuntamientos (anticipos, liquidaciones, transferencias, ingresos datos y otros).
- Colaboración en el control de las cuentas corrientes de anticipos, recaudación y administración.

ÁREA DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Sus funciones son:

- Elaboración y mantenimiento de padrones de tributos de cobro periódico por recibo.
- Práctica de notificaciones reglamentarias en voluntaria.
- Control de períodos de cobro y sus modificaciones.
- Práctica de liquidaciones tributarias por ingreso directo.
- Concesión y denegación de beneficios fiscales.
- Resolución de recursos contra actos de gestión tributaria, con la asistencia de la Asesoría Jurídica.
- Resolución de expedientes de devolución de ingresos indebidos.
- Tramitación de expedientes de alteraciones catastrales de orden jurídico, por cambios de titularidad.
- Actuaciones de colaboración para el mantenimiento de padrones catastrales.
- Otras actuaciones de colaboración tributaria cuya ejecución sea aprobada por el Consejo de Administración.

Capítulo 5. Liderazgo

ÁREA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

En conexión y con el apoyo del Centro Informático Provincial de Salamanca (CIPSA), o entidad que se concierte, realiza las siguientes funciones:

- Control y seguimiento de la recaudación en período voluntario a través de soportes magnéticos, tanto por cobros en ventanilla a través de entidad colaboradora, como por domiciliación bancaria.
- Control y mantenimiento del programa informático de domiciliaciones bancarias.
- Procesamiento de cintas.
- Edición de listados y documentos cobratorios.
- Control de la seguridad de la información y aseguramiento del cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal.
- Realización, control y custodia de copias de seguridad.
- Tratamiento de los datos informatizados de cualquiera de las Áreas del REGTSA.
- Elaboración y análisis de proyectos informáticos para una mayor automatización de los procesos de gestión y recaudación del organismo, para cuya realización en la parte técnica se cuenta con la colaboración externa que además prestará los siguientes servicios:
 - Análisis y programación informática.
 - Análisis y mantenimiento de sistemas.
 - Mantenimiento de los programas existentes.
 - Soporte a los usuarios (Contabilidad, personal, recaudación, etc.).
 - Instalación y mantenimiento de microordenadores.
- Depurar la base de datos de gestión del territorio y terceros.

ÁREA DE RECAUDACIÓN

En conexión con las Oficinas Periféricas, al Jefe del Área le corresponden todas las funciones relativas al control de la recaudación en vía ejecutiva, una vez que las Zonas han dictado la providencia de embargo y, en concreto:

- Embargo centralizado de todo tipo de bienes.
- Supervisión de expedientes para subasta, su remisión a Tesorería y ulteriores actuaciones hasta la finalización del expediente.

Capítulo 5. Liderazgo

- Tramitación de fallidos.
- Propuestas de derivación de responsabilidad.
- Control, supervisión y seguimiento de las actuaciones recaudatorias realizadas por las Oficinas Periféricas.

En el desarrollo de las citadas funciones el Jefe del Área será apoyado directamente por personal destinado en los Servicios Centrales, así como por personal destinado en la Oficina Principal.

OFICINAS PERIFÉRICAS

Bajo el control y dirección directas del Jefe de la Unidad de Recaudación, y sin perjuicio de la supervisión que pueda efectuar el Jefe de Área, las oficinas periféricas desarrollarán las funciones necesarias para llevar a cabo con eficacia una doble misión:

- Representar a REGTSA en la Zona correspondiente.
- Desarrollar con eficacia la gestión recaudatoria en vía de apremio.
- Desarrollar con eficacia la gestión medioambiental en su oficina.

En desarrollo de la misión de representación del REGTSA en la demarcación correspondiente, las Oficinas Periféricas llevarán a cabo tareas de asistencia al contribuyente, y entre las cuales, a título meramente enunciativo, se comprenden las siguientes:

- Entrega, y en su caso expedición de avisos de pago durante la recaudación en período voluntario a los contribuyentes que lo soliciten, para ser satisfechos a través de entidad colaboradora.
- Distribución por correo ordinario de los avisos de pago en voluntaria.
- Recepción y traslado al área correspondiente de todo tipo de solicitudes y recursos de los contribuyentes, para lo cual habilitarán registros auxiliares.
- Información y atención al público sobre temas tributarios, catastrales y recaudatorios competencia del REGTSA.

Igualmente, desarrollarán el procedimiento de recaudación en vía de apremio en los expedientes que les asigne la Unidad de Recaudación, hasta que se formule propuesta de enajenación de bienes o propuesta de declaración de crédito incobrable, en cuyo momento pasarán los expedientes al Área de Recaudación, para continuar el procedimiento hasta su ultimación.

En ejercicio de estas funciones las oficinas desarrollarán las siguientes funciones:

- Notificación personal al contribuyente de la providencia de apremio.
- Realización de diligencias de embargo de bienes

Capítulo 5. Liderazgo

- Tramitación de las propuestas bajas a los servicios centrales.
- Apoyar a los servicios centrales en aquellas actuaciones que deban desarrollarse en la demarcación de la oficina.

El Jefe de la Unidad será responsable del supervisar el cumplimiento de objetivos de las zonas de recaudación, haciendo el seguimiento de los expedientes de apremio asignados a las zonas.

Capítulo 6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

Con la información analizada al estudiar el contexto de la organización (ver apartado 4.1), y las necesidades y expectativas de las partes interesadas (ver apartado 4.2); así como teniendo en cuenta la evaluación de aspectos ambientales (ver apartado 6.1.2) y los requisitos legales aplicables (ver apartado 6.1.3), se lleva a cabo un análisis de riesgos y oportunidades, que se incluye en el “Plan Estratégico” de REGTSA.

Además, se realiza la autoevaluación EFQM cada dos años.

En todos los casos, se sigue la metodología DAFO.

6.1.2 Aspectos ambientales

(Ver MA-01 Identificación y evaluación de Aspectos medioambientales).

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

(Ver MA-02 Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos).

6.1.4 Planificación de acciones

El análisis de riesgos y oportunidades genera una serie de acciones que pasan a formar parte del “Plan operativo” y del “Plan Anual de Despliegue de Objetivos” de REGTSA, con el objetivo último de lograr la mejora continua de la organización.

6.2 Objetivos y planificación para lograrlos

Durante las Revisiones por la Dirección y Planificación Estratégica, y de acuerdo con el análisis del contexto y de la partes interesadas, el análisis DAFO, resultados obtenidos en el periodo considerado, los informes de las auditorías internas y externas, los informes de no conformidades detectadas, los registros del sistema, las quejas de los clientes y otros datos generados, la Dirección de REGTSA utiliza ésta información como referencia para la Mejora Continua, y para fijar los objetivos del Sistema para el siguiente periodo.

(Ver E-01 Planificación estratégica).

6.2.1 Planificación de la Calidad

Cuando se realizan actividades de planificación, se tienen siempre en cuenta los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente, los posibles cambios habidos en dicho sistema, en el entorno de trabajo de la empresa y el análisis DAFO.

Capítulo 6. Planificación

La Revisión por la Dirección es el foro de comentario y debate sobre las actividades de planificación y los requisitos del sistema. Siempre se pretende mantener la integridad del sistema cuando se planifican o implementan cambios en éste.

(Ver E-01 Planificación estratégica).

6.2.2 Planificación ambiental

REGTSA identifica los aspectos medioambientales generados por sus actividades, y valora sus impactos. Para ello, se establece el proceso de identificación y evaluación de aspectos e impactos medioambientales. Los valorados como significativos se tienen en cuenta a la hora de establecer objetivos.

La organización establece un proceso para identificar y acceder a los requisitos legales medioambientales aplicables.

La organización establece objetivos en base a la evaluación de los aspectos medioambientales, considerando los requisitos legales medioambientales aplicables, y estudiando la viabilidad de las solicitudes de las partes interesadas.

REGTSA debe asegurarse de que los objetivos de Medioambiente son coherentes con la política de Medioambiente y que son medibles y cuantificables.

Los objetivos ambientales se establecen y se revisan coincidiendo con los intervalos señalados para las revisiones por el Responsable de la Dirección. A pesar de lo dicho, podrán ser modificados sin llegarse a cumplir los intervalos predefinidos, siempre que el análisis de los datos aportados por el apartado de medición y mejora así lo aconseje.

(Ver MA-01 Identificación y evaluación de Aspectos medioambientales y MA-02 Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos).

6.2.3 Planificación de los cambios

Los cambios necesarios en el Sistema de Gestión de REGTSA se gestionarán como una entrada más en el análisis de riesgos y oportunidades. Se planificarán las acciones necesarias para abordar dichos cambios (ver apartado 6.1 del presente Manual).

Capítulo 7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

REGTSA determina y proporciona, en la medida de sus posibilidades, los recursos necesarios para:

- Implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente, así como para mantener continuamente su eficacia.
- Aumentar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus requisitos.

7.1.2 Personas

Ver apartados 7.2 y 7.3.

(Ver C-10 Gestión presupuestaria y de personal).

7.1.3 Infraestructura

REGTSA mantiene una metodología para identificar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de las actividades que se desarrollan y los del cliente.

El concepto de infraestructura incluye:

- Los edificios en los que se desarrollan las actividades de REGTSA.
- Los espacios de trabajo y los servicios asociados.
- Los equipos y programas informáticos.
- Los servicios de apoyo.

El mantenimiento informático y de edificios está subcontratado, por lo que el control de este proceso se desarrolla en C-05 Compras y subcontratación.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, *incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones ambientales)*. Una vez determinados, los requisitos se incorporan a la actividad diaria y si procede, al Sistema de Gestión.

Capítulo 7. Apoyo

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

REGTSA no dispone de equipos de seguimiento y medición que deba verificar o calibrar periódicamente. Sin embargo, dispone de programas informáticos de los que se debe confirmar la capacidad de los mismos. Esta comprobación se realiza antes de comprar el programa (Ver C-05 Compras y subcontratación) y posteriormente según los procesos clave que lo utilizan).

7.1.6 Conocimientos de la organización

Ver apartados 7.2 y 7.3.

7.2 Competencia

Cada una de las personas que pertenecen a la organización tiene los conocimientos técnicos y prácticos necesarios para realizar correctamente su trabajo, a la vez que se potencia su desarrollo profesional. La competencia se determina en base a formación recibida, la experiencia acumulada, o la capacidad demostrada.

Conscientes de la importancia de las personas, su participación y cualificación, en el buen desarrollo y éxito de cualquier actividad, REGTSA:

- Determina la competencia profesional necesaria de todo su personal.
- Identifica las necesidades de formación y la proporciona o toma acciones para satisfacer dichas necesidades (entre ellas, las necesarias para conseguir el respeto al medio ambiente que se propone, especialmente en aquellas personas cuyo trabajo pueda generar un impacto significativo sobre el mismo.)
- Evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
- Trata, mediante la difusión de la información, de que todo el personal sea consciente de la importancia de las actividades que realiza, y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad de la Organización. Para REGTSA:
 - ~ La calidad es responsabilidad de todas las personas que constituyen la empresa.
 - ~ El trabajo debe hacerse correctamente.
 - ~ La calidad implica satisfacción del cliente.
 - ~ Calidad significa disminución de costes y buena marcha económica de la empresa.
 - ~ La calidad en el trabajo contribuye a la seguridad del empleo.

Capítulo 7. Apoyo

(Ver EM-02 Motivación y compensación; EM-03 Formación; EM-04 Carrera profesional).

7.3 Toma de conciencia

En REGTSA se determina la manera y los medios para sensibilizar al personal de:

- ~ La importancia del cumplimiento de la política medioambiental y procedimientos.
- ~ Los impactos medioambientales significativos de la organización, y los beneficios de un mejor comportamiento personal hacia el medio ambiente.
- ~ Las funciones y responsabilidades de cada uno respecto al sistema.
- ~ Las consecuencias de la falta de seguimiento de los procedimientos.

Los empleados de REGTSA deberán tener conocimiento sobre las Buenas Prácticas de Gestión Medioambiental elaboradas por el grupo de participación de REGTSA que estarán en todas las Oficinas del Organismo a disposición de todo el personal, a fin de asegurar el correcto funcionamiento de la gestión medioambiental en REGTSA.

(Ver EM-01 Comunicación interna).

7.4 Comunicación

REGTSA asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión.

Se describen los canales establecidos para llevar a cabo la comunicación interna y externa.

La comunicación interna es bidireccional, en sentido vertical y horizontal.

La comunicación externa se basa en el estudio de las peticiones externas de información. Además, existe un plan de comunicación externa, que se revisa anualmente, en el que se refleja cada uno de los grupos de interés con sus necesidades de información, el mecanismo de comunicación empleado, la periodicidad y la persona responsable.

(Ver EM-01 Comunicación interna, E-03 Comunicación externa y SD-01 Transparencia).

Capítulo 7. Apoyo

De esta manera, REGTSA establece la sistemática para llevar a cabo la comunicación interna y externa con relación a sus aspectos medioambientales, y se compromete a responder de manera coherente y fiable a todas las comunicaciones pertinentes sobre su Sistema de Gestión realizadas por sus partes interesadas.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente está estructurada en cuatro niveles fundamentales:

- a) Un Manual de Calidad y Medioambiente en el que se incluye:
 - El alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente.
 - La declaración de la Política de la Calidad y Medioambiente de REGTSA.
 - La tabla de la documentación del Sistema y los puntos de las Normas correspondientes.

El Manual de Calidad y Medioambiente está estructurado en 10 capítulos, siguiendo la estructura de alto nivel de las Normas Internacionales UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015.

- b) Los Procesos en las que se establece de manera esquematizada, la secuencia de actividades, los responsables y la información utilizada para la realización de un proceso específico.

- c) Las Instrucciones de Trabajo, en las que se describe de manera detallada la realización de una actividad en particular.

- d) Un conjunto de Formatos, sobre los que se anotarán con posterioridad los Registros y otros resultados relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente.

7.5.2 Creación y actualización

REGTSA mantiene documentada una Política de Calidad y Medio Ambiente, que es el principal documento del Sistema de Gestión.

Para cumplir con la política, se desarrolla el presente Manual de Gestión de Calidad y Medioambiente, que describe como REGTSA cumple con las Normas Internacionales UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015.

Capítulo 7. Apoyo

Los puntos del manual que lo precisan, están desarrollados con procesos, que incluyen Modelos de registro. Como su nombre indica, los mencionados modelos sirven para tomar registros, es decir evidencias del funcionamiento del sistema.

Algunos procedimientos contienen anexada documentación de apoyo para la comprensión de éste, destacando las Instrucciones operativas y la Guía de buenas prácticas ambientales.

7.5.3 Control de la información documentada

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente se encuentran controlados para asegurar:

- Su adecuación antes de su emisión mediante su aprobación previa.
- La revisión y actualización de la información en ellos contenida, cuando sea necesario.
- La identificación de los cambios y el estado de edición.
- Que las versiones pertinentes se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Que permanecen legibles y fácilmente identificables.
- La identificación y control de los documentos de origen externo.
- Que no se realiza un uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por alguna razón.

Los Registros son un tipo especial de documento en el que se presentan los resultados obtenidos o que proporcionan evidencia de actividades desempeñadas. Los registros se establecen y conservan para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente.

Los Registros se mantienen legibles, fácilmente identificables y recuperables. Se ha definido la metodología para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y destino final de los Registros.

(Ver C-01 Control de la documentación y C-02 Control de los registros).

Capítulo 8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

REGTSA ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización de sus actividades. Durante la planificación se ha determinado (cuando ha sido apropiado):

- Los objetivos y requisitos.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos.
- La formación necesaria a impartir al personal.
- Las actividades requeridas de verificación, seguimiento, inspección y ensayo, así como los criterios de aceptación.
- Los registros necesarios para proporcionar evidencia del cumplimiento de los requisitos.

(Ver todos los procesos clave: IT-01, Servicios Catastrales; IT-02 Inspección de Tributos Municipales; GT-01 Gestión de las bases de terceros y de territorios; GT-02 Elaboración y aprobación de padrones; GT-03 Gestión de domiciliaciones; GT-04 Confección de avisos de pago; GT-05 Multas; RV-01 Distribución de avisos de pago; RV-02 Control de recaudación voluntaria; RV-03 Cierre del periodo; RE-01 Notificación; RE-02 Embargo y enajenación; RE-03 Créditos incobrables; RE-04 Control de la recaudación ejecutiva; MA-03 Control operacional y seguimiento).

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

REGTSA ha establecido e implantado procedimientos para la comunicación con el cliente relativos a:

- La información sobre el producto.
- La información sobre la organización.
- Las consultas, establecimiento de contratos y atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.
- La información procedente del cliente, incluyendo las quejas.
- Permitir ejercicios de derechos contemplados en la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal.

Capítulo 8. Operación

(Ver V-01 Voz de los ayuntamientos; V-02, Voz de los contribuyentes; AY-01 Gestión de Clientes; AY-02 Servicios económicos financieros; AY-03 Asesoramiento jurídico; AY-04 Contabilización y liquidación a los ayuntamientos; AY-05 Modernización Administrativa; CON-01 Educación Tributaria; CON-02 Atención presencial en oficinas; CON-03 Devolución de ingresos indebidos; CON-04 Servicios Electrónicos; CON-05 Atención telefónica; SD-01 Transparencia; SD-03 Datos abiertos; C-09 LOPD y Seguridad de la Información).

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

REGTSA determina en cada caso:

- Los requisitos especificados por el cliente.
- Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso (especificado o previsto) cuando éste sea conocido.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados.
- Cualquier otro requisito adicional determinado por REGTSA.

(Ver AY-01 Gestión de Clientes).

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

REGTSA realiza una revisión de los requisitos relacionados con el producto, antes de llegar a un compromiso con el cliente, con objeto de asegurarse de que:

- Están definidos todos los requisitos para el producto.
- Están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- Se dispone de capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

De las actividades anteriores se mantienen los correspondientes registros.

Cuando se producen modificaciones a los requisitos establecidos con el cliente, se modifica la documentación y se transmite la información a las personas o funciones afectadas.

(Ver AY-01 Gestión de Clientes).

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

(Ver AY-01 Gestión de Clientes).

Capítulo 8. Operación

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1 Generalidades

(Ver IN-01 Cinefórum; IN-02 Banco de historias; IN-03 Elaboración de guiones, IN-04 Silencio, se rueda; IN-05 Del estreno a la cartelera).

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

REGTSA planifica y controla las actividades de diseño y desarrollo. Durante la planificación del diseño y desarrollo se determinan:

- Las etapas a cubrir.
- La revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa.
- Las responsabilidades y autoridades.

Los resultados de la planificación se actualizan, cuando es apropiado, a medida que progresa el diseño.

En REGTSA, todas las operaciones que tienen asociados aspectos medioambientales se realizan bajo condiciones controladas. La ausencia de estas condiciones, comprometería la política y objetivos. Ello se garantiza cumpliendo el procedimiento MA-03 Control Operacional y Seguimiento, que presta atención a las siguientes áreas:

- Consumos: Se dan pautas a seguir para evitar que los consumos sean excesivos, estableciendo criterios operacionales.
- Limpiezas y residuos: Se dan pautas a seguir para evitar que las operaciones de limpieza generen más impacto medioambiental que el que de por sí generan sus aspectos medioambientales asociados. En cuanto a los residuos, se prioriza en el siguiente orden la reducción, la reutilización y el reciclaje y por último la eliminación.
- Proveedores y subcontratistas: Se consideran todos los aspectos medioambientales significativos identificables de los bienes y servicios utilizados por la organización, y comunicando los procedimientos y requisitos aplicables a proveedores y subcontratistas.
- Mantenimiento: Las actividades necesarias para el mantenimiento de REGTSA en perfecto estado. Se tienen en cuenta las consideraciones necesarias para minimizar el impacto medioambiental de sus aspectos.

El control operacional en REGTSA contempla la inclusión bajo control de cualquier otra actividad que genere aspectos medioambientales susceptibles de control.

(Ver IN-02 Banco de historias; IN-03 Elaboración de guiones; IN-04 Silencio, se rueda; IN-05 Del estreno a la cartelera y MA-03 Control Operacional y Seguimiento).

Capítulo 8. Operación

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio, manteniéndose registro de estos elementos, que deben incluir:

- Los requisitos funcionales y de desempeño.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- La información proveniente de diseños previos similares
- Cualquier otro requisito esencial que deba tenerse en cuenta.

Estos elementos se revisan para verificar su adecuación.

Los requisitos son completos, carecen de ambigüedades o contradicciones.

(Ver IN-03 Elaboración de guiones; IN-04 Silencio, se rueda; IN-05 Del estreno a la cartelera).

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas se realizan revisiones del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado. Las revisiones:

- Evalúan la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
- Identifican cualquier problema y proponen las acciones necesarias.

Se mantienen registros de los resultados de las revisiones, así como de cualquier acción necesaria.

(Ver IN-03 Elaboración de guiones; IN-04 Silencio, se rueda; IN-05 Del estreno a la cartelera).

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan de manera que permitan la validación respecto a los elementos de entrada, y son aprobados por la autoridad designada previamente a su liberación.

Los resultados deben:

- Cumplir con los requisitos de entrada.
- Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.

Capítulo 8. Operación

- Contener, o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto.
- Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

Durante el diseño y desarrollo se procede a realizar las actividades de **verificación** según se hubieran planificado, con el objeto de asegurarse de que los resultados cumplen los requisitos de los elementos de entrada. Se mantienen registros de las actividades de verificación, así como de cualquier acción necesaria.

Durante el diseño y desarrollo se procede a realizar las actividades de **validación** según se hubieran planificado, con el objeto de asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto (cuando sea conocido). Siempre que sea posible, las actividades de validación se completan antes de la entrega o implementación del servicio. Se mantienen registros de las actividades de validación, así como de cualquier acción necesaria.

(Ver IN-03 Elaboración de guiones; IN-04 Silencio, se rueda; IN-05 Del estreno a la cartelera).

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

Los cambios en el diseño y desarrollo se identifican y registran. Se revisan, verifican y validan, según sea apropiado, y se aprueban antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y el desarrollo incluyen una evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas del producto.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los cambios, así como de cualquier acción necesaria.

(Ver IN-03 Elaboración de guiones; IN-04 Silencio, se rueda; IN-05 Del estreno a la cartelera).

8.4 Compras (control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente)

8.4.1. Generalidades

REGTSA se asegura que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados.

Capítulo 8. Operación

8.4.2 Tipo y alcance del control

Así mismo, evalúa y selecciona a sus proveedores en función de su capacidad y organización para suministrar productos de acuerdo a los requisitos establecidos. Independientemente de los criterios seguidos en la selección de los proveedores, realiza una evaluación continuada con el fin de garantizar la capacidad de estos proveedores y evitar el posible impacto que pudiera suponer una acción negativa de éstos sobre los servicios que REGTSA realiza y ante los que mantiene la plena responsabilidad. Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

(Ver C-05 Compras y contratación).

8.4.3 Información para los proveedores externos

La información sobre las compras describe el producto a comprar, incluyendo cuando es apropiado:

- Los requisitos aplicables para la aprobación del producto.
- Los requisitos para la calificación del personal.
- Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente.

REGTSA documenta perfectamente los pedidos con el fin de asegurar que los requisitos de las compras se definen clara y completamente y que éstos son interpretados correctamente por los proveedores

Antes de emitir los documentos de compra al proveedor, se comprueba la adecuación de los requisitos establecidos para el producto.

Además, se han establecido e implantado las actividades de inspección necesarias para asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados.

Cuando REGTSA o su cliente quisieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, se establecerá en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

(Ver C-05 Compras y contratación).

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

REGTSA planifica y ejecuta sus actividades bajo condiciones controladas. Estas condiciones incluyen, cuando es aplicable:

Capítulo 8. Operación

- La disponibilidad de información respecto al servicio a obtener.
- La disponibilidad de instrucciones sobre la forma de realizar el proceso.
- La utilización del programa informático apropiado.
- La implantación del seguimiento y la medición.

(Ver IT-01 Servicios Catastrales; IT-02 Inspección de Tributos Municipales; GT-01 Gestión de las bases de terceros y de territorios; GT-02 Elaboración y aprobación de padrones; GT-03 Gestión de domiciliaciones; GT-04 Confección de avisos de pago; GT-05 Multas; RV-01 Distribución de avisos de pago; RV-02 Control de recaudación voluntaria; RV-03 Cierre del periodo; RE-01 Notificación; RE-02 Embargo y enajenación; RE-03 Créditos incobrables; RE-04 Control de la recaudación ejecutiva).

8.5.2. Identificación y trazabilidad

REGTSA mantiene la identificación suficiente de los servicios, dentro del máximo de simplicidad, para garantizar que no se van a confundir ni se van a destinar a otro trabajo, cliente o destino que no sea el que les corresponde.

REGTSA mantiene de igual modo la trazabilidad de las liquidaciones, unidades fiscales y expedientes ejecutivos que entran por el proceso de Gestión Tributaria gracias al programa informático GTWIN. Esta trazabilidad se mantiene en los procesos de recaudación.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Todos los bienes propiedad del cliente, se encuentran debidamente identificadas. Todos ellos se encontrarán convenientemente protegidos y salvaguardados. Cuando algún bien propiedad del cliente se pierda, deteriore o cuando se considere inadecuado para su uso se abrirá la correspondiente no conformidad y se comunicará al cliente. Los datos que se recogen del cliente se van a gestionar según el proceso C-09, LOPD y Seguridad de la Información.

8.5.4 Preservación

REGTSA mantiene la conformidad del servicio durante el proceso interno.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

(Ver V-01 Voz de los ayuntamientos.)

8.5.6 Control de los cambios

(Ver AY-01 Gestión de Clientes).

Capítulo 8. Operación

8.6 Liberación de los productos y servicios

(Ver C-07 Control de no conformidades).

8.7 Control de las salidas no conformes

(Ver C-07 Control de no conformidades).

8.8 Preparación y respuesta ante emergencias

La organización mantiene al día el procedimiento de Planes de emergencia y capacidad de respuesta para identificar y responder a accidentes potenciales y situaciones de emergencia, y para prevenir y reducir los impactos ambientales que puedan estar asociados con ellos.

Al quedar registradas todas las situaciones de emergencia ocurridas, por simples que sean, es posible ajustar y revisar mejor los planes de emergencia.

(Ver MA-04 Planes de emergencia y capacidad de respuesta).

Capítulo 9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

Se ha definido la metodología para medir y hacer un seguimiento del proceso de trabajo y su resultado. El seguimiento de todos los procesos se realiza mediante las auditorías internas del sistema. Del mismo modo el seguimiento del servicio se realiza mediante las inspecciones especificadas en los procesos clave y de servicio a los clientes que correspondan.

La medición de los procesos y servicios, los que sean necesarios, se realiza mediante indicadores de proceso.

De las actividades de seguimiento realizadas se mantienen las evidencias correspondientes.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo las correcciones y acciones correctivas que sean convenientes para asegurar la conformidad.

La actividad no se considera terminada hasta que no han sido completadas de manera satisfactoria las disposiciones planificadas, o sean aprobadas de otra manera por la autoridad establecida, y cuando corresponda, por el cliente.

En REGTSA se hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplan los requisitos del mismo, esto se especifica en cada proceso clave y de servicio a los clientes que correspondan.

En REGTSA se hace un seguimiento del cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (LOPD), mediante la realización de una auditoría de periodicidad bianual para ficheros de nivel medio y alto.

En REGTSA establece un control operacional que determina los controles y medidas regulares que se deben realizar en las diferentes operaciones y/o actividades que puedan tener un impacto significativo para el medio.

Así mismo se hace un seguimiento de los objetivos medioambientales de REGTSA, en cada reunión ordinaria de Revisión y en el momento que se estime necesario.

La organización efectúa mediante el proceso de Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos un seguimiento del cumplimiento de la legislación vigente.

9.1.2 Satisfacción del cliente

REGTSA utiliza la satisfacción del cliente como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente, y con el fin de determinar la percepción de los clientes respecto de los productos y servicios prestados, establece las siguientes acciones:

- Considerar como una reclamación las quejas de los clientes.

Capítulo 9. Evaluación del desempeño

- Tratamiento inmediato de las quejas, a fin de establecer la plena confianza con el cliente.
- Realización de encuestas y cuestionarios sobre los servicios prestados a cada uno de los clientes.
- Documentar, archivar y registrar cada una de las quejas de los clientes.

(Ver V-01 Voz de los ayuntamientos y V-02 Voz de los contribuyentes).

9.1.3 Análisis y evaluación

REGTSA determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente y para evaluar dónde puede realizarse la Mejora Continua.

El análisis de los datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de las actividades realizadas, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones encaminadas a la mejora continua.
- Los proveedores.

El momento que se ha identificado como idóneo para determinar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente y posible necesidad de aplicar mejoras en el mismo es el que coincide con las Revisiones del Sistema que se efectúan por parte de la Dirección.

9.2 Auditoría interna

REGTSA ha establecido que, al menos una vez al año, se lleve a cabo una auditoría interna para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma de aplicación y con los requisitos establecidos.
- Se ha implantado y mantenido de manera eficaz.

Tanto la metodología establecida, como la selección del equipo auditor, tratan de asegurar la objetividad e imparcialidad durante el proceso de auditoría. Los auditores en ningún caso auditan su propia área de responsabilidad.

Los resultados de las auditorías se documentan, y de manera inmediata se comunican a los responsables de las áreas implicadas para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, abriendo las correspondientes acciones correctivas. (Ver C-06 Auditoría Interna).

Capítulo 9. Evaluación del desempeño

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente es revisado y examinado anualmente por la Dirección, con el fin de asegurar que mantiene constantemente la eficacia, conveniencia y adecuación de los criterios y procedimientos que forman parte del Sistema.

El Delegado de Calidad y Medioambiente convoca al Comité de Calidad para realizar la Revisión por la Dirección.

La Revisión incluirá la evaluación de las oportunidades de mejora y las necesidades de efectuar cambios en el sistema, incluyendo la política y los objetivos.

Además, El Delegado de Calidad y Medioambiente y el Comité de Calidad informan a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente y de cualquier necesidad de mejora en las reuniones periódicas del dicho Comité.

(Ver E-02 Revisiones del sistema (revisión por la dirección, reuniones del comité de calidad)).

9.3.2 Entradas de la revisión por la Dirección

Previo a la reunión, el Delegado de Calidad y Medioambiente recopila la siguiente información:

1. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas. Revisión de los compromisos y acuerdos anteriores.
2. Política de Calidad y Medioambiente.
3. Los resultados de las auditorías realizadas y planificación de las mismas.
4. La información obtenida del cliente: satisfacción y reclamaciones.
5. Análisis de la organización y de su contexto, cuestiones internas y externas.
6. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidas quejas.
7. Acciones para abordar riesgos y oportunidades (análisis DAFO).
8. El desarrollo de la actividad y las no conformidades surgidas.
9. Las acciones correctivas abiertas desde la última reunión y su situación.
10. Seguimiento de proveedores y subcontratistas.

Capítulo 9. Evaluación del desempeño

11. El seguimiento de objetivos y otras acciones que se hubieran determinado. Revisión y/o proposición de nuevos objetivos. Revisión de la Planificación estratégica.
12. Indicadores de proceso.
13. Asignación de recursos.
14. Identificación de necesidades de formación (Plan de formación).
15. Identificación de cambios que podrían afectar al sistema de Calidad y Medioambiente.
16. Estrategias futuras para asegurar la mejora continua.
17. Asegurar que la evolución del sistema se adecua a los compromisos establecidos por la empresa en su política.
18. Revisión del grado de desarrollo y efectividad de la implantación del sistema.
19. Revisión del cumplimiento legal, de las comunicaciones y del plan de emergencias: resultados de simulacros de evacuación realizados y planificación de los mismos.

(Ver E-02 Revisiones del sistema (revisión por la dirección, reuniones del comité de calidad)).

9.3.3 Salidas de la revisión por la Dirección

A partir de las evaluaciones anteriores y los comentarios de los asistentes, el Delegado de Calidad y Medioambiente elabora un Acta con los comentarios surgidos, las conclusiones obtenidas y las decisiones adoptadas. En dicha acta, se reflejarán, en la medida de lo posible, tendencias del Sistema de Calidad y Medio Ambiente en cuanto a no conformidades, acciones correctivas e indicadores.

Como resultado de la revisión por la Dirección se determinan los objetivos para el siguiente ejercicio, además deben producirse decisiones y acciones relacionadas con:

1. La mejora de la eficacia del Sistema de Calidad y Medio Ambiente y sus procesos.
2. La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
3. Las necesidades de recursos.

El Delegado de Calidad y Medioambiente de REGTSA archiva cada acta de reunión de Revisión por la Dirección como registro del Sistema.

(Ver E-02 Revisiones del sistema (revisión por la dirección, reuniones del comité de calidad)).

Capítulo 10. Mejora

10.1 Generalidades

REGTSA pretende la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente mediante la aplicación y el desarrollo de las directrices contenidas en la Política de Calidad y Medioambiente, los objetivos planteados, el resultado de las auditorias, el análisis de los datos, las acciones correctivas y la Revisión por la Dirección.

(Ver C-08 Mejora).

10.2 No conformidad y acción correctiva

Cuando como resultado de las actividades desarrolladas se obtiene un servicio no conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla de manera apropiada.

Los productos no conformes se tratan mediante una o más de las siguientes maneras:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por la autoridad pertinente, y cuando sea aplicable, por el cliente.
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originariamente previsto.

Se mantiene registro de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada con posterioridad, incluyendo la concesión que se haya obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, se somete nuevamente a verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Si se detecta un producto no conforme después de la entrega, o cuando haya comenzado su utilización, se toman las acciones apropiadas respecto a los efectos (reales o potenciales) de la no conformidad.

Además, REGTSA toma acciones para eliminar la causa de las no conformidades, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

(Ver C-07 Control de no conformidades).

10.3 Mejora continua

REGTSA ha planificado y puesto en práctica procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad de las actividades realizadas.
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente.

(Ver C-08 Mejora).