

# REGLAMENT DE BASE-GESTIÓ D'INGRESSOS

Data d'inici de vigència: 24/12/2010

**BASE**  
GESTIÓ D'INGRESSOS



**Diputació Tarragona**

# REGLAMENT DE L'ORGANISME AUTÒNOM BASE-GESTIÓ D'INGRESSOS

## ÍNDEX

### **TÍTOL I – DISPOSICIONS GENERALS**

- Article 1.- Objecte i fins
- Article 2.- Marc legal
- Article 3.- Àmbit territorial
- Article 4.- Facultats d'interpretació

### **TÍTOL II – RÈGIM ORGÀNIC I FUNCIONAL**

#### **CAPÍTOL I – ÒRGANS DE GOVERN**

- Article 5.- Òrgans de Govern

#### **CAPÍTOL II – ÒRGANS DE DIRECCIÓ**

- Article 6.- Del Director de l' Organisme
- Article 7.- Desconcentració de les funcions del director

#### **CAPÍTOL III – FUNCIONS I ORGANITZACIÓ**

- Article 8.- Funcions encomanades a BASE
- Article 9.- Estructura organitzativa general de BASE.
- Article 10.- Assignació de funcions a l'estructura organitzativa dels Serveis Centrals.
- Article 11.- La xarxa territorial d'oficines i les seves funcions
- Article 12.- Assignació de comeses

### **TÍTOL III – PERSONAL DE L'ORGANISME**

#### **CAPÍTOL I – CLASSES, SELECCIÓ I PROVISIÓ DE LLOCS DE TREBALL**

- Article 13.- Classes
- Article 14.- Sistemes selectius
- Article 15.- Funcionaris amb habilitació de caràcter estatal
- Article 15 bis.- Altres òrgans: els inspectors en cap i el cap del departament de recaptació executiva
- Article 16.- Reserva de llocs de treball
- Article 17.- Provisió de llocs de treball

#### **CAPÍTOL II – DRETS I DEURES DEL PERSONAL**

- Article 18.- Funcions del personal
- Article 19.- Drets i deures
- Article 20.- Retribucions
- Article 21.- Sistema d'incentius

### **TÍTOL IV – PROCEDIMENT GENERAL D'ACTUACIÓ DE BASE**

#### **CAPÍTOL I – PROCEDIMENT ADMINISTRATIU GENERAL**

- Article 22.- Aspectes generals
- Article 23.- Especial consideració en l'aplicació de les tecnologies de la informació
- Article 24.- Accés als arxius i expedients.
- Article 25.- Registres
- Article 26.- Còmput de terminis
- Article 27.- Tramitació dels expedients
- Article 28.- Obligació de resoldre i notificar
- Article 29.- Actes presumptes

#### **CAPÍTOL II – COMPTABILITAT DELS RECURSOS DELS ENS GESTIONATS**

- Article 30.- Estats comptables

### **TÍTOL V – DELS CONVENIS AMB ELS ENS GESTIONATS**

#### **CAPÍTOL I – CONVENIS AMB ELS AJUNTAMENTS**

- Article 31.- Formes de col·laboració
- Article 32.- Compensacions econòmiques
- Article 33.- Dels convenis

#### **CAPÍTOL II – EXERCICI DE LES FUNCIONS DELEGADES PELS AJUNTAMENTS**

- Article 34.- Delegació de funcions
- Article 35.- Contingut de la delegació per part dels ajuntaments

### **CAPÍTOL III – CONVENIS AMB ALTRES ADMINISTRACIONS I ENS PÚBLICS**

Article 36.- Formes de col·laboració

Article 37.- De la gestió d'altres serveis i ingressos

### **CAPÍTOL IV – NORMES PARTICULARS RELATIVES A L'ACTUACIÓ DAVANT ELS JUTJATS I TRIBUNALS**

Article 38.- De la compareixença

Article 39.- Despeses de representació i defensa

Article 40.- Incidència a BASE d'accions contra tercers

### **DISPOSICIÓ ADDICIONAL**

### **DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA**

### **ANNEX I**

Organigrama Funcional de BASE

### **ANNEX II**

Principis generals de funcionament de la Xarxa d'Oficines de BASE

### **DISPOSICIÓ FINAL**

## **TÍTOL I – DISPOSICIONS GENERALS**

### **Article 1.- Objecte i fins**

La Diputació de Tarragona ha creat un Organisme Autònom denominat BASE- Gestió d'Ingressos (en endavant BASE) a l'objecte de gestionar, de forma descentralitzada, les diverses facultats que li corresponen o puguin correspondre en matèria de gestió, liquidació, inspecció, comprovació i recaptació de tot tipus d'ingressos susceptibles de ser executats per via de constrenyiment, facultats que s'estenen, excepte la via de constrenyiment, en relació als ingressos de dret privat.

### **Article 2.- Marc legal**

En exercici de les potestats d'autoorganització, competències atribuïdes, prestació de serveis i les diverses formes d'actuació i relació entre Administracions Públiques i els seus Ens dependents, ja es tracti d'actuacions de delegació de funcions, col·laboració, cooperació, encàrrec de gestió i resta d'instruments habilitats a aquests fins, la Diputació de Tarragona dicta mitjançant aquest Reglament l'articulat regulador dels aspectes orgànics, funcionals i de gestió de BASE, de conformitat amb la normativa aplicable de règim local i hisendes locals.

### **Article 3.- Àmbit territorial**

La jurisdicció de BASE en l'exercici de competències delegades s'estén al territori en el qual la Diputació de Tarragona exercita les seves competències, realitzant les activitats que constitueixen el seu objecte estatutari.

### **Article 4.- Facultats d'interpretació**

Les facultats d'interpretació dels preceptes continguts en aquest Reglament corresponen al Ple de la Diputació. A aquests efectes, el Consell Rector de BASE planteja les incidències que es considerin justificades, es documenten degudament a fi d'adoptar la decisió que procedeixi. En ambdós supòsits s'emet informe previ per la Secretaria General, la Intervenció o la Tresoreria, en funció dels preceptes objecte d'interpretació i funcions públiques reservades.

## **TÍTOL II – RÈGIM ORGÀNIC I FUNCIONAL**

### **CAPÍTOL I – ÒRGANS DE GOVERN**

#### **Article 5.- Òrgans de Govern**

Són òrgans de govern de BASE, el Consell Rector, el president i el vicepresident. La composició, atribucions i règim jurídic són els que contenen els Estatuts de BASE.

### **CAPÍTOL II – ÒRGANS DE DIRECCIÓ**

#### **Article 6.- Del Director de l' Organisme**

1.- La direcció, coordinació i administració de BASE queda encomanada al director.

2.- Al director li correspon exercitar les funcions que se li assignen estatutàriament i, en general, totes aquelles que són pròpies d'una direcció gerencial, coordina i supervisa els serveis que presta BASE, excepte aquelles expressament reservades estatutàriament a favor d'altres òrgans de BASE.

3.- El càrrec de director és de lliure designació, i correspon el seu nomenament al president de la Diputació a proposta del Consell Rector.

### **Article 7.- Desconcentració de les funcions del director**

1.- A l'efecte de millorar l'eficàcia en la prestació dels serveis encomanats a BASE, el director pot desconcentrar les funcions atribuïdes en els Estatuts, en funció del que consideri més convenient i necessari per una millor gestió, i pot contemplar la direcció tècnica de segments de l'activitat pròpia de BASE, la gestió d'una àrea, grup d'àrees o els esmentats segments d'activitat, englobant un servei o els grups de serveis que s'estimin més convenients.

2.- La Direcció eleva proposta per a la seva aprovació per la Presidència de BASE, on constarà necessàriament l'àmbit, funcions, unitats o serveis afectats per la proposta de desconcentració, la seva justificació i els objectius que persegueix i, en tot cas, si aquesta comporta delegació de signatura. El responsable proposat per la Direcció s'ha d'escollir entre el personal de la plantilla de BASE.

3.- La substitució del director en els supòsits d'absència, vacances, malaltia, llicència o per qualsevol altra causa de naturalesa anàloga, es realitza pel responsable del departament d'Assessoria Jurídica, pel que fa a l'exercici de les funcions públiques. La direcció operativa i administrativa de BASE es realitzarà pel responsable de la Gerència de Coordinació de Serveis.

## **CAPÍTOL III – FUNCIONS I ORGANITZACIÓ**

### **Article 8.- Funcions encomanades a BASE**

Són funcions estatutàries encomanades a BASE les que es detallen a continuació:

- a) La gestió, liquidació, inspecció, comprovació i recaptació de tot tipus d'ingressos, tant de dret públic com privat i el suport dels sistemes d'informació que possibiliten aquests serveis.
- b) L'assistència a les Administracions Públiques o als seus Ens dependents en les matèries ressenyades en l'apartat a).
- c) Informació i servei al ciutadà, i es facilita el compliment de les seves obligacions formals i pecuniàries.

### **Article 9.- Estructura organitzativa general de BASE.**

1.- Per la prestació dels serveis encomanats, l'organització de BASE s'estructura en departaments i les seves unitats administratives en els Serveis Centrals i la xarxa d'oficines territorials, amb assignació a aquesta estructura de les funcions que es detallen en el Reglament.

2.- Els departaments que formen els Serveis Centrals de BASE són els que a continuació es relacionen:

- Departament de Recursos Humans i Qualitat
- Departament de Serveis Informàtics
- Departament de Gestió Tributària
- Departament de Facturació i Liquidació
- Departament de Recaptació Executiva

- Departament d'Assessoria Jurídica i Contractació.
- Departament de Gestió Econòmica i Financera
- Departament d' Inspecció i Comprovació
- Departament de Multes de Trànsit
- Departament d' Administració i Serveis Auxiliars

Els departaments relacionats disposen de les unitats administratives que es considerin necessàries.

3.- La Direcció compta amb un equip de suport directe format per diversos components de l'organització que s'enquadren en el Comitè Executiu. Així mateix, es forma un Comitè Gestor en el qual participen els responsables departamentals dels Serveis Centrals de BASE.

4.- La xarxa d'oficines depèn de la Gerència de Coordinació de Serveis, qui dona compte a la Direcció.

5.- La relació immediata amb les Administracions gestionades depèn del Coordinador d'ajuntaments, qui reporta al Gerent Coordinador de Serveis que, al seu torn, dona compte de les actuacions a la Direcció.

6.- L'organigrama funcional de BASE contempla l'estructura organitzativa continguda en aquest article i que s'adjunta com Annex I, corresponent el seu desenvolupament, al Consell Rector de BASE, de conformitat a les competències que té atribuïdes.

#### **Article 10.- Assignació de funcions a l'estructura organitzativa dels Serveis Centrals.**

##### A) Departaments dels Serveis Centrals de BASE

De forma merament enunciativa i no limitadora, correspon a cada departament l'exercici de les següents funcions:

- 1.- Departament de Facturació i Liquidació.
  - Manteniment i elaboració de padrons i llistes de cobraments d'ingressos de cobrament periòdic.
  - Establiment i control dels períodes de cobrament i les seves modificacions.
  - Pràctica de les liquidacions que corresponguin per ingressos indirectes.
  - Emissió de documents de cobrament i abonarés.
  - Pràctica de les notificacions que procedeixin.
  - Comprovació i correcció dels valors.
  - Gestió operativa i de cobrament en període de pagament voluntari (domiciliacions, informació, actualitzacions, etc.)
  - Gestió general de la facturació.
- 2.- Departament de Gestió Tributària
  - Gestió general dels tributs de base territorial:
    - Impost sobre Béns Immobles.
    - Impost sobre l'Increment del Valor dels Terrenys.
    - Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres.
    - Contribucions Especials.
  - Gestió Cadastral.
  - Gestió censal de l'Impost sobre Activitats Econòmiques.

- Gestió de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica.
- Gestió general d'altres ingressos de dret públic tributaris.
- Gestió en la concessió i denegació de beneficis fiscals.
- Gestió d'altres ingressos de dret públic no tributaris:
  - Quotes Urbanístiques i Manteniment.
  - Execucions Subsidiàries i Sancions.
  - Gestió general d'altres ingressos de dret públic.

### 3.- Departament d' Inspecció i Comprovació

- Resolució de recursos contra actes derivats de les actuacions inspectores.
- Realització de les actuacions de comprovació i investigació en els termes que preveu el Reglament general de la inspecció de tributs.
- Tramitació dels expedients sancionadors incoats en l'exercici de les seves funcions i pràctica de les liquidacions o documents de cobrament en el supòsit que sigui procedent.
- Comprovació de les obligacions de pagament en la resta d'ingressos gestionats.

### 4.- Departament de Recaptació Executiva.

- Gestió de cobraments en període executiu amb emissió de documents de cobrament i abonarés.
- Pràctica de les notificacions que procedeixen en període executiu.
- Tràmit general de gestió del procediment de constrenyiment i liquidació d'expedients executius.
- Obtenció d'informació i investigació de l'existència de béns a embargar enfront de tercers.
- Seguiment del compliment per tercers del deure d'informació per la pràctica dels embargaments i les corresponents diligències d'embargament de béns.
- Pràctica dels embargaments i la seva execució.
- Tramitació dels expedients de subhasta de béns i actuacions posteriors fins a la finalització del procediment executiu.

### 5.- Departament d' Assessoria Jurídica i Contractació.

#### 5.1.- Assessoria Jurídica

- Determinar i controlar la correcta aplicació de la normativa jurídica general en les actuacions i procediments que es realitzin en el compliment de les funcions encomanades a BASE.
- Emissió d'informes en matèria de gestió i recaptació d'ingressos que sol·liciti BASE o les Administracions Públiques i Ens dependents amb qui mantingui relacions.
- Elevació a la tresoreria de propostes generals de suspensió cautelar del procediment de recaptació derivada d'accions recurribles o jurisdiccionals que afectin a una pluralitat d'interessats.
- Seguiment del compliment per tercers del deure de col·laboració i informació general previst en la normativa vigent, exclosa la reserva continguda en el punt 4 relativa a la pràctica d'embargaments.
- Divulgació de la normativa i jurisprudència en la gestió i recaptació d'ingressos.
- Representació i defensa de BASE davant els Jutjats i Tribunals.

#### 5.2.- Gestió de Recursos

- Gestió i resolució dels recursos i reclamacions interposades contra actes de BASE en l'exercici de les seves competències en matèria de gestió i recaptació d'ingressos, a excepció de la reserva continguda en el punt 3 relativa a actes d'inspecció.
- Elevació a la tresoreria de les propostes individualitzades de suspensió cautelar del procediment de recaptació derivades d'accions recurribles o jurisdiccionals.

### 5.3.- Contractació

- Estudi i proposta de les necessitats de material de BASE relatives a mobiliari, material d'oficina, consumibles, etc.
- Contractació d'obres, serveis i subministraments necessaris per BASE.
- Control de consums del material a disposició dels serveis de BASE.

L'assessoria jurídica, en el compliment de les seves funcions, col·labora amb els serveis jurídics de l'Excma. Diputació a l'efecte d'aplicar criteris jurídics uniformes.

### 6.- Departament de Gestió Econòmica i Financera

- La gestió comptable i pressupostària de BASE.
- Comptabilització de totes les operacions de BASE, que consisteixen en :
  - a) Comptabilitat pressupostària.
  - b) Comptabilitat dels recursos gestionats de tercers.
  - c) Comptabilitat patrimonial.
- Aplicació de la comptabilitat financera i analítica.
- Seguiment de les relacions comptables amb tercers.
- Elaboració dels comptes de gestió de la recaptació de conformitat a les disposicions contingudes en aquest Reglament.
- Elaboració de la liquidació del pressupost.
- Formació del Compte General.
- Elaboració dels informes que li són requerits sobre la gestió comptable, pressupostària i financera que resultin necessaris per la gestió de BASE, així com d'aquells altres que són d'interès de la Presidència.
- Funció de control i fiscalització prevista en la normativa reguladora de les hisendes locals. La funció de control es desdoblega en els tres àmbits següents:

- La funció interventora

- Control financer

- Control d'eficàcia

Per a l'aplicació d'aquestes funcions s'adapta a les especialitats de BASE, el model general de control intern establert per la Diputació de Tarragona per al seu grup corporatiu.

- Fiscalització i control dels moviments, fons i documents comptables i els comptes gestionats per les oficines territorials de BASE.
- Realitzar les comeses següents en relació a les funcions de tresoreria:

- Gestió i control dels comptes corrents, fons, valors i efectes de BASE.

- Gestió de tots els cobraments i pagaments.

- Manteniment i elaboració de propostes en relació al pressupost de tresoreria de BASE.

- Elaboració d'informes d'expedients, moviments, situació de tresoreria i de la resta de funcions assignades, que pugin ser d'utilitat per la gestió de BASE i aquells que siguin sol·licitats per la Presidència, per la Tresoreria i pel director.
- Elaboració i manteniment d'inventari.  
Els funcionaris amb habilitació de caràcter estatal exerciten les competències que la legislació vigent i els Estatuts de BASE els atribueix, per tal de garantir la seguretat, el control de la comptabilitat, les actuacions recaptadores i la disposició dels fons públics.



## 7.- Departament de Serveis Informàtics

- Administració de la base de dades corporativa.
- Manteniment de les aplicacions.
- Manteniment de la xarxa de comunicacions.
- Seguretat dels sistemes informàtics.
- Disponibilitat dels sistemes informàtics.
- Actualització, disponibilitat, anàlisi i desenvolupament del software informàtic.
- Informació, proposta de millora i execució del sistema d'informació.
- Aplicació de les tecnologies de la informació.
- Disseny, accessibilitat i usabilitat dels sistemes d'informació.
- Adequació i compliment de la normativa reguladora sobre protecció de dades.

## 8.- Departament de Recursos Humans i Qualitat

### 8.1.- Recursos Humans

- Selecció del personal de BASE i propostes de contractació.
- Gestió dels programes de formació del personal.
- Gestió del fons social.
- Formalització de les propostes de trasllats de personal, assignació de places i redistribució d'efectius en funció de l'organització i necessitats dels serveis.
- Tramitació, gestió i control del pla de vacances, calendari laboral, dies d'assumptes propis, permisos i llicències de tot tipus, del personal de BASE.
- Control del pla i estudis sobre seguretat i salut en el treball en compliment de la normativa laboral.
- Informes i estudis relacionats amb la gestió dels recursos humans de BASE.
- Control de les indemnitzacions per dietes, quilometratge, etc.
- Control de presència del personal (absentisme i altres incidències).
- Instrucció dels expedients informatius o disciplinaris ordenats pels òrgans competents.
- Tramitació d'accions de comunicació general de les funcions i serveis de BASE al personal.

### 8.2.- Qualitat

- Manteniment del sistema de gestió de la qualitat de BASE de conformitat amb la norma ISO 9001:2000.
- Desplegament dels criteris del model EFQM d'avaluació de la gestió.
- Tramitació dels expedients d'obtenció de certificats de qualitat en els serveis i productes de BASE.
- Comunicació externa i imatge general de BASE referides a l'àmbit institucional.
- Anàlisi i desplegament de processos generals de qualitat en els serveis i productes de BASE.
- Auditoria interna prèvia a l'autoavaluació de la qualitat i manteniment dels certificats obtinguts.

## 9.- Departament de Multes de Trànsit

- Expedició de tot els documents relatius a les denúncies formulades, així com del procediment notificador.
- Recaptació de l'import de les sancions en període de pagament voluntari i executiu.
- Emissió de la providència de constrenyiment derivada de la manca de pagament en període voluntari de l'import de les multes de trànsit.
- Liquidació d'interessos de demora.
- Concessió i denegació d'ajornaments i fraccionaments de pagament.
- Resolució d'expedients de devolució d'ingressos indeguts.
- Resolució dels recursos que es puguin interposar contra els actes del procediment de recaptació.
- Les accions contingudes en els corresponents convenis, relatives a

actuacions que s'exerciten mitjançant l'encàrrec de gestió (identificació de titulars dels vehicles, registre de butlletins de denúncia, instrucció i notificació dels actes dictats per tercers, etc.).

#### 10.- Departament d' Administració i Serveis Auxiliars

- Registre General d'entrades i sortides dels documents de BASE.
- Formació, manteniment i control de l'arxiu central de documents i arxius auxiliars de la xarxa d'oficines de BASE.
- Serveis auxiliars administratius i de suport als diversos departaments dels Serveis Centrals de BASE.

Amb caràcter general, els responsables de cada departament tenen atribuïdes les comeses següents en relació a les funcions assignades:

- Control del grau d'eficàcia i eficiència en el compliment dels objectius operacionals marcats en relació a les funcions assignades al departament.
- Assistència a la Presidència i al director en matèria de funcions assignades quan sigui requerit a aquest efecte.
- Comprovació de la justificació documental i adequació de les actuacions realitzades pel personal en la introducció i tractament de la informació en les funcions assignades al departament.
- Control de l'aplicació de la normativa de BASE en les funcions assignades al departament.
- Vetllar per l'aplicació i el desplegament del sistema de gestió de la qualitat dins de l'àmbit de responsabilitat dels departaments.

#### 11.- Gerent Coordinador de Serveis i Coordinador d' Ajuntaments

##### 11.1.- Gerent Coordinador de Serveis

##### 11.1.1.- Funcions de suport a la Direcció

- Seguiment, control i report a la Direcció de l'execució de les càrregues de treball per la prestació de serveis pels diversos departaments dels Serveis Centrals de BASE.
- Estudi i informes de les propostes i projectes formulats pels responsables dels departaments dels Serveis Centrals de BASE.
- Suport a la Direcció en aquelles matèries que li siguin assignades.

##### 11.1.2.- Funcions sobre la Xarxa d'Oficines

- Planificació, coordinació, control i supervisió de les actuacions, càrregues de treball i prestació dels serveis per la xarxa d'oficines.
- Estudi i informes de les propostes i projectes formulats pels responsables de la Xarxa d'Oficines o de la pròpia Gerència per a la seva implantació en la citada Xarxa d'Oficines.
- Assistència a la xarxa d'oficines en el compliment dels objectius operacionals, de gestió i resultats establerts per la Direcció.
- Aplicació, seguiment i control dels criteris tècnics i materials en la prestació de les tasques de producció entre els Serveis Centrals i la xarxa d'oficines.
- Control de l'eficiència en l'assignació i utilització dels recursos materials i humans per la xarxa d'oficines.
- Control i seguiment dels programes i campanyes d'informació, atenció i servei al ciutadà o contribuent per la xarxa d'oficines.
- Aplicació i compliment de les instruccions i directrius a seguir per la xarxa d'oficines resultants de les reunions que, a aquest efecte, es realitzin amb la Direcció i el Coordinador d' Ajuntaments.

- Formular els informes de seguiment que li siguin sol·licitats per la Direcció i les propostes de millora que procedeixin, relatives a les funcions encomanades per al seu estudi i consideració.
- Seguiment, control i supervisió de les funcions assignades al Coordinador d'Ajuntaments.

## 11.2.- Coordinador d' Ajuntaments

El Coordinador d' Ajuntaments, sota la dependència del Gerent Coordinador de Serveis, realitza les funcions següents:

- Manteniment de les relacions institucionals, seguint les directrius assenyalades a l'efecte per la Presidència i la Direcció, amb les Administracions Públiques gestionades.
- Determinació prèvia del programa de visites institucionals a realitzar, a fi de configurar amb la Presidència i la Direcció la línia d'actuació que haurà de portar a terme en quant als continguts i, si és procedent, realitzar concretes comeses conjuntament amb la Presidència o la Direcció.
- Assistència a la Direcció en matèria de relació institucional.
- Relació, a nivell operatiu, amb l'estament institucional de les Administracions Públiques gestionades sobre la satisfacció, millora i propostes relatives als serveis prestats.
- Gestió de la política comercial i d'implantació de nous serveis del catàleg de BASE, seguint les directrius assenyalades per la Presidència i la Direcció.
- Aplicació, comunicació i seguiment de les directrius amb les Administracions Públiques gestionades resultants de les reunions que, a aquest efecte, es realitzin amb la Direcció i el Coordinador General.
- Formular els informes de seguiment que li són sol·licitats per la Direcció i les propostes de millora que procedeixin, relatives a les funcions encomanades, per al seu estudi i consideració.

## B) Comitè Executiu i Comitè Gestor

### 1.- Comitè Executiu

1.1.- El Comitè Executiu està format pels responsables dels departaments dels Serveis Centrals següents:

- Director.
- Gerent Coordinador de Serveis.
- Cap del Departament de Recursos Humans i Qualitat.
- Cap del Departament de Serveis Informàtics.
- Cap del Departament d' Assessoria Jurídica i Contractació.
- Cap del Departament de Gestió Econòmica i Financera.

1.2.- El Comitè Executiu es reuneix amb una cadència setmanal, aixecant la corresponent acta dels assumptes tractats pel responsable de l'assessoria jurídica.

1.3.- El Comitè Executiu tracta en les seves reunions el correcte exercici de les funcions assignades als responsables dels departaments, així com el seguiment dels objectius, projectes i prestació dels serveis encomanats al conjunt de l'organització. Si escau, es dona compte dels assumptes tractats pels Òrgans de Govern de BASE.

1.4.- Els titulars de la Intervenció i de la Tresoreria, com a responsables de les funcions reservades per norma legal, que es contemplen, entre altres, en el Departament de Gestió Econòmica, formen part i participen en les reunions del Comitè Executiu.

1.5.- La resta de responsables dels departaments dels Serveis Centrals o de la xarxa d'oficines de BASE, assisteixen a les reunions del Comitè Executiu quan són requerits, en funció dels assumptes a tractar.

## 2.- Comitè Gestor

2.1.- El Comitè Gestor està format pels responsables dels següents departaments dels Serveis Centrals:

- Director.
- Gerent Coordinador de Serveis.
- Cap del Departament de Recursos Humans i Qualitat.
- Cap del Departament de Serveis Informàtics.
- Cap del Departament de Gestió Tributària.
- Cap del Departament de Facturació i Liquidació.
- Cap del Departament de Recaptació Executiva.
- Cap del Departament d' Assessoria Jurídica i Contractació.
- Cap del Departament de Gestió Econòmica i Financera.
- Cap del Departament d' Inspecció i Comprovació.
- Cap del Departament de Multes de Trànsit.
- Cap del Departament d' Administració i Serveis Auxiliars.

2.2.- El Comitè Gestor, amb caràcter ordinari, realitza una reunió amb cadència trimestral. No obstant, es reuneix a requeriment de la Direcció o del Comitè Executiu quan es consideri necessari.

2.3.- Els titulars de la Intervenció i de la Tresoreria, com a responsables de les funcions reservades per norma legal, que es contemplen, entre altres, en el Departament de Gestió Econòmica, formen part i participen en les reunions del Comitè Gestor.

2.4.- El Comitè Gestor tracta, en les seves reunions, els assumptes que consten en l'ordre del dia, i s'aixeca la corresponent acta dels assumptes tractats pel responsable de l'assessoria jurídica.

2.5.- La resta de personal de BASE assisteix a les reunions del Comitè Gestor quan són requerits en funció de l'assumpte a tractar.

## **Article 11.- La xarxa territorial d'oficines i les seves funcions**

1.- Mitjançant la xarxa territorial d'oficines, conjuntament amb els Serveis Centrals,

BASE presta els seus serveis a les diverses Administracions Públiques amb les quals es relaciona. En el supòsit dels ajuntaments, l'adscripció a la xarxa es realitza en funció de l'àmbit competencial territorial de cada concreta oficina.

2.- La configuració de la xarxa territorial d'oficines és competència del Consell Rector. La Direcció de BASE formula les propostes que estima convenientes a la Presidència sobre les modificacions que procedeixen en la millora de la prestació dels serveis per, després d'obtenir la seva conformitat, ser sotmesa a la consideració del Consell.

3.- El responsable de l'oficina, designat de conformitat al que estableix el Reglament, respon de forma immediata de la correcta prestació dels serveis encomanats i del funcionament de l'oficina davant el Gerent Coordinador de Serveis i, de forma immediata, davant el director de BASE.

4.- Les funcions a realitzar per la xarxa d'oficines, excloses les funcions atribuïdes als Serveis Centrals, són totes les relacionades amb els serveis que presta BASE, i es segueix, per al seu desenvolupament i execució, el criteri competencial del territori on es presten aquests serveis.

5.- El director de BASE, mitjançant el Gerent Coordinador de Serveis, s'assegura que la xarxa d'oficines disposi dels mitjans humans i materials que permetin la correcta prestació dels serveis.

6.- La xarxa d'oficines, constitueixen els punts territorials de representació institucional de BASE, pel que, en atenció a la importància d'aquesta comesa, es recullen en l'Annex II els principis generals de funcionament que justifiquen la seva inclusió en aquest Reglament.

## **Article 12- Assignació de comeses**

1.- Les comeses que engloben les funcions descrites i totes aquelles que les complementen pel correcte compliment dels objectius de BASE, són adscrites pel director als diferents llocs de treball que contempla l'organigrama.

2.- El director de BASE, prèvia consulta a la Presidència, pot formular al Consell Rector totes les propostes que estimi convenientes en relació a l'organigrama, justificant les causes que acrediten les propostes, per a la seva consideració pel Consell.

## **TÍTOL III – PERSONAL DE L'ORGANISME**

### **CAPÍTOL I – CLASSES, SELECCIÓ I PROVISIÓ DE LLOCS DE TREBALL**

#### **Article 13.- Classes**

El personal que presta els seus serveis a BASE es classifica en:

- a) Funcionaris de carrera.
- b) Funcionaris interins.
- c) Personal laboral fix, indefinit o temporal.
- d) Personal eventual.

#### **Article 14.- Sistemes selectius**

En funció de la classe els sistemes selectius seran els següents:

- a) Funcionaris: Oposició i concurs – oposició.
- b) Personal laboral: Oposició, concurs – oposició i concurs.

Tant pels funcionaris com pel personal laboral, si fos necessari, s'establiran especialitats concretes que es detallaran a les bases de les convocatòries.

### **Article 15.- Funcionaris amb habilitació de caràcter estatal**

Les funcions encomanades als funcionaris amb habilitació de caràcter estatal estan a càrrec dels qui presten serveis a la Diputació, i exerceixen totes les competències que la normativa vigent i els Estatuts de BASE els atribueixen. Aquest exercici es pot delegar de conformitat amb la normativa aplicable.

Les actuacions d'aquests funcionaris comporten exercici directiu i executiu de competències, pel que els responsables dels departaments afectats compleixen i executen les ordres i instruccions que, per al compliment de les funcions reservades per norma legal, dicten els funcionaris amb habilitació de caràcter estatal.

#### 1. Són funcions de la Secretaria:

- a) Sense perjudici de les que es detallaran posteriorment a títol merament enunciatiu, i no exhaustiu, les que corresponguin en funció del que determina el Reial decret 1174/1987, de 18 de setembre, que aprova el Reglament de règim jurídic dels funcionaris de l'administració local amb habilitació de caràcter estatal.
- b) Preparar els assumptes que hagin de ser inclosos en l'ordre del dia de les sessions que dugui a terme el Consell Rector i el Consell Assessor, dels quals donarà compte al president per la seva fixació i corresponent convocatòria, que serà notificada als membres amb la suficient antelació.
- c) Aixecar acta de les sessions del Consell Rector i del Consell Assessor i sotmetre-la a la seva aprovació a l'inici de la primera sessió que es convoqui.
- d) Certificar tots els actes i resolucions de la Presidència i els acords del Consell Assessor, així com els antecedents, llibres i documents de BASE la custòdia dels quals li sigui assignada.
- e) Assessorar legalment el Consell Rector i el Consell Assessor, la Presidència i la resta d'òrgans de BASE.
- f) Les que li siguin atribuïdes o encomanades pel president de BASE relacionades amb els aspectes jurídics i administratius relatius al seu funcionament.

#### 2. Són funcions de la Intervenció:

- a) Sense perjudici de les que es detallaran posteriorment a títol merament enunciatiu, i no exhaustiu, les que corresponguin en funció del que determina el Reial Decret 1174/1987, de 18 de setembre, que aprova el Reglament de règim jurídic dels funcionaris de l'administració local amb habilitació de caràcter estatal.
- b) El control i la fiscalització interna de la gestió econòmica i financera i pressupostària.
- c) La direcció de la comptabilitat de BASE.
- d) Emetre la relació de deutes impagats en període voluntari.
- e) Proposar l'expedició de títols executius.
- f) Emetre informes en l'esfera de les seves atribucions.
- g) Realitzar el control i la fiscalització en l'àmbit de la gestió i recaptació de recursos d'altres ens públics d'acord amb la normativa específica de la Diputació.
- h) Aquelles que li siguin atribuïdes o encomanades pel president de BASE relacionades amb els aspectes econòmico-financers i pressupostaris relatius al seu funcionament.

### 3. Són funcions de la Tresoreria:

- a) Sense perjudici de les que es detallaran posteriorment a títol merament enunciatiu, i no exhaustiu, les que corresponguin en funció del que determina el Reial Decret 1174/1987, de 18 de setembre, que aprova el Reglament de règim jurídic dels funcionaris de l'administració local amb habilitació de caràcter estatal.
- b) Dictar els actes administratius que en relació a l'exercici de les funcions de recaptació li corresponguin, segons la normativa de règim local i el Reglament de BASE.
- c) Manejar i custodiar els fons, valors i efectes de BASE, de conformitat amb el que estableix la normativa de règim local.
- d) Autoritzar les transferències de fons des dels comptes de BASE a les entitats de crèdit pels imports recaptats.
- e) Acordar la devolució d'ingressos indeguts.
- f) Compensar deutes.
- g) Exigir que es constitueixi garantia.
- h) Constituir hipoteca especial.
- i) Resoldre les sol·licituds de fraccionament i d'ajornament.
- j) Acordar la devolució de les garanties dipositades.
- k) Imposar sancions per infraccions no tributàries en aquells casos en què per disposició del Reglament d'organització i funcionament de BASE no correspongui a un altre òrgan.
- l) Adjudicar béns a l'Administració creditora.
- m) Dictar la provisió de constrenyiment.
- n) Declarar la responsabilitat solidària.
- o) Declarar la responsabilitat subsidiària.
- p) Declarar els successors de persones físiques i de persones jurídiques.
- q) Derivar deutes no tributaris.
- r) Nomenar el dipositari de béns embargats, amb funcions d'administrador.
- s) Designar el lloc de dipòsit dels béns embargats.
- t) Ordenar l'alienació de béns embargats.
- u) Encarregar l'execució material de la subhasta a empreses privades o a professionals especialitzats.
- v) La devolució de sobrants de les subhastes i els procediments d'alienació directa.
- w) Ordenar l'execució i l'alienació de béns immobles afectes al pagament de quotes d'urbanització
- x) Dictar els actes pels quals resulti competent per la seva condició de cap del servei de recaptació.
- y) Les funcions que li siguin atribuïdes o encomanades pel president de BASE relacionades amb els aspectes de recaptació o de tresoreria relatius al seu funcionament.

### **Article 15 bis.- Altres òrgans: els inspectors en cap i el cap del departament de Recaptació executiva.**

1. Té la consideració d'inspector en cap de BASE el cap del departament d'Inspecció i Comprovació. El director i altres funcionaris podran ser designats com a inspectors en cap en aquells casos en què el cap del departament d'Inspecció i Comprovació realitzi tasques d'inspector-actuari. Són competències de l'inspector en cap:

- a) En tots els casos, dictar els actes administratius de liquidació tributària en matèria inspectora.
- b) Autoritzar l'inici, la interrupció, suspensió, ampliació o arxiu de les actuacions inspectores.
- c) En les actes de conformitat:
  - Dictar l'acte administratiu pel qual s'acordi la rectificació dels errors

materials apreciats en la proposta de liquidació formulada en l'acta, s'ordeni completar l'expedient mitjançant la realització de les actuacions que procedeixin o es confirmi la liquidació proposada a l'acta.

- Dictar l'acte administratiu pel qual estimant que en la proposta de liquidació ha existit error en l'apreciació dels fets o indeguda aplicació de les normes jurídiques es concedeixi a l'interessat termini d'audiència previ a la liquidació que es practiqui.
- d) En les actes de disconformitat:
  - Acordar la pràctica d'actuacions complementàries.
  - Dictar l'acte administratiu de liquidació, un cop rebudes les al·legacions o esgotat el termini de la seva presentació.
- e) En les actes amb acord:
  - Autoritzar la subscripció de les actes amb acord.
  - Acordar la rectificació d'errors materials que pugui contenir l'acta.
- f) Ratificar les mesures cautelars adoptades i decretar el seu aixecament.
- g) En l'àmbit sancionador tributari, autoritzar l'inici, la interrupció, suspensió o l'arxiu del procediment sancionador, així com imposar sancions a l'empara del que disposa la legislació vigent.
- h) Acordar les altes, baixes i variacions en l'Impost sobre Activitats Econòmiques a conseqüència de les actuacions inspectores.
- i) Dictar els actes administratius de liquidació tributària en els procediments de verificació de dades, de comprovació de valors i de comprovació limitada.
- j) Planificar, dirigir i controlar les actuacions inspectores del personal adscrit al departament d'Inspecció i Comprovació.
- k) Elaborar i proposar l'aprovació dels plans de control tributari.
- l) Dictar circulars i instruccions per a l'execució del pla de control tributari.
- m) Proposar l'aprovació dels models d'actes d'inspecció.
- n) Fixar criteris respecte l'aplicació de normes de caire tributari en els àmbits dels procediments d'inspecció i sancionador.

## 2. Són funcions del cap del departament de recaptació executiva:

- a) Dictar les mesures cautelars per a evitar actuacions del deutor que impedeixin el pagament.
- b) Sol·licitar als òrgans judicials informació sobre procediments que puguin afectar els drets de les hisendes dels ajuntaments i altres ens delegants.
- c) Sol·licitar informació de béns que s'hagin d'embargar.
- d) Executar les garanties.
- e) Dictar diligències d'embargament sobre qualsevol dels béns i drets del deutor.
- f) Expedir els manaments d'anotació preventiva d'embargament sobre qualsevol dels béns del deutor en els corresponents Registres públics.
- g) Ordenar el precintament i altres mesures per a evitar la substitució o l'aixecament de béns embargats.
- h) Valorar els béns embargats.
- i) Requerir els títols de propietat als deutors o sol·licitar el lliurament dels certificats sobre titulació dominical als registradors de la propietat.
- j) Cancel·lar l'embargament de béns no alienats, una vegada cobert el deute.
- k) Atorgar l'escriptura pública d'alienació del bé embargat.

## Article 16.- Reserva de llocs de treball

Són llocs de treball reservats a funcionaris aquells que impliquen la participació directa o indirecta en l'exercici de potestats públiques o en la salvaguarda dels interessos generals de l'Estat o de les Administracions Públiques.



La resta de llocs de treball estan ocupats preferentment per personal laboral.

#### **Article 17.- Provisió de llocs de treball**

La provisió de llocs de treball de comandament es realitza per lliure designació de la Presidència a proposta del Director.

### **CAPÍTOL II – DRETS I DEURES DEL PERSONAL**

#### **Article 18.- Funcions del personal**

Les funcions que desenvolupa el personal són les assignades a cada àrea i departament, de conformitat a les normes de funcionament de BASE.

#### **Article 19.- Drets i deures**

1.- Els funcionaris que presten serveis a BASE es regeixen per la normativa sobre funció pública del personal funcionari de l' Administració Local i pels pactes i acords que, a l'empara de la legislació vigent, es formalitzen.

2.- Els drets i obligacions del personal laboral de BASE són els que fixa la legislació laboral aplicable, el conveni col·lectiu vigent i la resta de pactes que es formalitzen entre els òrgans competents de BASE i els representants dels treballadors.

3.- En relació al règim disciplinari, la qualificació de les faltes i la determinació de les sancions al personal funcionari, és d'aplicació el que disposa la normativa legal reguladora del règim estatutari dels funcionaris de l' Administració Local i, per al personal laboral, el que fixa l' Estatut dels treballadors, les normes dictades en el seu desenvolupament i el conveni col·lectiu vigent.

#### **Article 20.- Retribucions**

1.- L'estructura retributiva del personal funcionari de BASE consta dels conceptes següents:

Retribucions bàsiques, consistents en sou base, triennis i pagues extraordinàries.

Retribucions complementàries, consistents en complements de destinació, específic i de productivitat.

Les retribucions del personal subjecte a règim estatutari, s'adapten a les modificacions legislatives que es dicten en aquesta matèria.

2.- L'estructura retributiva del personal laboral de BASE és la que s'estableix al corresponent conveni col·lectiu.

3.- La fixació de les retribucions es porta a terme de conformitat amb el que disposa la Llei de pressupostos generals de l' Estat per a cada exercici, el pressupost anual de BASE, el conveni col·lectiu vigent i la resta de pactes i condicions de treball aplicables al personal funcionari i laboral de BASE.

#### **Article 21.- Sistema d'incentius**

1.- En consideració als fins encomanats a BASE, s'estableix un sistema d'incentius a favor del personal que es modula en funció del grau de compliment dels objectius encomanats. A aquests efectes, el director formula proposta, una vegada realitzats els

tràmits previs de valoració, que tramita el Departament de Recursos Humans i Qualitat, i que es sotmet a la consideració de la Presidència per a la seva posterior consideració pel Consell Rector.

2.- El sistema d'incentius relatiu al personal subjecte a l'estatut funcional té en compte la normativa reguladora d'aquest concepte retributiu.

## **TÍTOL IV – PROCEDIMENT GENERAL D'ACTUACIÓ DE BASE**

### **CAPÍTOL I – PROCEDIMENT ADMINISTRATIU GENERAL**

#### **Article 22.- Aspectes generals**

1.- La tramitació dels expedients està guiada pels criteris de racionalitat i eficàcia, els quals simplifiquen els tràmits que ha de realitzar el ciutadà, i li faciliten l'accés a la informació administrativa.

2.- El president de BASE pot delegar l'exercici de les seves competències i la signatura de les resolucions administratives, a excepció de les relatives a expedients sancionadors i de les que la normativa legal fa una especial reserva.

3.- Les resolucions administratives que s'adopten per delegació indiquen expressament aquesta circumstància, i es consideren dictades per l'òrgan delegant.

4.- Els acords del Consell Rector i de la Presidència són notificats per la Secretaria o persona en qui delegui.

5.- Les resolucions de la Secretaria, Intervenció i Tresoreria les dicten els seus titulars o persones en qui deleguen, llevat les que per normativa legal es fa una especial reserva.

6.- Els certificats i les còpies autenticades de documents que consten a BASE les expedeixen els titulars de la Secretaria, la Intervenció o la Tresoreria o, si és el cas, les persones en qui deleguen.

#### **Article 23.- Especial consideració en l'aplicació de les tecnologies de la informació**

1.- És especial interès de la Diputació de Tarragona, impulsar l'ús i l'aplicació de tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics en el desenvolupament de la seva activitat i en l'exercici de les seves competències. Per tot això, BASE, en la mesura de les seves possibilitats i mitjans tècnics disponibles, impulsa la utilització interactiva de les tecnologies de la informació i la comunicació per facilitar la participació dels ciutadans, presentació de documents i per la realització de tràmits administratius en la prestació dels serveis que té encomanats.

2.- Els procediments que es tramiten i acaben en suport informàtic garanteixen la identificació i l'exercici de les competències dels òrgans de BASE que les exerceixen.

3.- Els documents emesos per BASE, qualsevol que sigui el seu suport, per mitjans electrònics, informàtics o telemàtics, o els que emeti com a còpies dels originals emmagatzemats per aquests mateixos mitjans, gaudeixen de la validesa i l'eficàcia de document original sempre que quedi garantida la seva autenticitat, integritat, conservació i, si s'escau, la recepció per l'interessat quan així sigui preceptiu, i compleixen els requisits tècnics i legals exigits en garantia d'aquestes actuacions.

4. A aquests efectes el director formula proposta a la Presidència sobre els requisits i condicions tècniques dels mitjans a introduir pel compliment dels principis d'actuació

assenyalats en aquest article, i s'acompanya informe tècnic justificatiu del departament de Sistemes de la Informació, per la seva posterior consideració pel Consell Rector.

5.- BASE publica les característiques dels mitjans implementats i les formalitats i requisits a complimentar per la plena efectivitat i seguretat en la prestació dels serveis per aquests concrets mitjans.

#### **Article 24.- Accés als arxius i expedients.**

1.- Els ciutadans tenen dret a accedir als registres i documents que formen part dels expedients, en els termes i de conformitat amb la normativa vigent

2.- Per autoritzar una consulta o expedir còpies, la petició s'ha d'efectuar formal i individualment, amb detall del document o documents que es desitgin consultar i s'examina amb caràcter previ la documentació sol·licitada per tal que no contingui informació referent a tercers diferent de qui efectua la consulta. A aquests efectes serà d'aplicació el que disposi la normativa legal reguladora sobre protecció de dades de caràcter personal.

3.- L'obtenció de còpies de documents l'autoritza el responsable de la dependència en què figuren els esmentats documents, i l'interessat ha d'abonar el preu establert per l'obtenció de la reproducció corresponent.

4.- El director de BASE cursa les instruccions que, en cada moment i en funció de la tipologia de la informació, és d'aplicació per a les consultes, l'accés als registres i l'obtenció de còpies.

5.- En tot allò no previst en aquest Reglament és d'aplicació el Reglament de l'Arxiu de la Diputació de Tarragona i patrimoni documental que l'integra.

#### **Article 25.- Registres**

1.- BASE compta amb un registre general únic mitjançant el qual els departaments dels Serveis Centrals i la Xarxa d'Oficines anoten els corresponents assentaments. Sense perjudici del registre general, podran habilitar-se els registres auxiliars que es considerin necessaris així como els registres departamentals interns.

2.- Les sol·licituds, escrits i comunicacions que els ciutadans dirigeixin a BASE podran presentar-se a les dependències d'aquest organisme, i en aquelles que a aquests efectes relaciona i detalla l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions públiques i del procediment administratiu comú. En el supòsit de presentació a les dependències de BASE es pot exigir el rebut corresponent a la presentació o la seva corresponent anotació.

3.- A l'efecte del còmput dels terminis per a dictar resolució en els procediments iniciats a sol·licitud de l'interessat, s'entén com a data d'inici del còmput del termini per a resoldre i notificar, la data en la que la sol·licitud hagi tingut entrada en el registre de l'òrgan competent per a la seva tramitació.

4.- Quan es presenta l'escrit a BASE, s'anota la data en què ha estat registrat i el número d'ordre que li correspon, i es distribueix entre els òrgans o departaments competents per a tramitar-los.

5.- En tot allò no regulat en aquest Reglament és d'aplicació el Reglament del Registre de la Diputació de Tarragona.

## **Article 26.- Còmput de terminis**

1.- Sempre que no s'expressi altra cosa, quan els terminis s'assenyalin per dies, s'entén que aquests són hàbils, i s'exclouen del còmput els diumenges i els declarats festius. Quan els terminis s'assenyalin per dies naturals, es farà constar aquesta circumstància en les corresponents notificacions.

2.- Els terminis expressats en dies es compten a partir del dia següent a aquell en què tingui lloc la notificació o publicació de l'acte de que es tracti, o des del següent a aquell en què es produeixi l'estimació o la desestimació per silenci administratiu.

3.- Si el termini es fixa per mesos o anys, aquests es computen a partir del dia següent a aquell en què tingui lloc la notificació o publicació de l'acte de que es tracti o des del següent a aquell en què es produeix l'estimació o la desestimació per silenci administratiu. Si en el mes del venciment no hi ha dia equivalent a aquell en què comença el còmput, s'entén que el termini expira l'últim dia del mes.

4.- Quan l'últim dia del termini sigui inhàbil, s'entén prorrogat al primer dia hàbil següent.

5.- Quan un dia sigui hàbil en el municipi o Comunitat Autònoma en la que resideix l'interessat i inhàbil en la seu de BASE, o a la inversa, es considera inhàbil en tot cas.

6.- BASE pot concedir d'ofici o a petició dels interessats, una ampliació dels terminis establerts, que no excedeixi de la meitat dels mateixos, si les circumstàncies ho aconsellen i no es perjudiquen drets de tercers.

## **Article 27.- Tramitació dels expedients**

1.- Si les sol·licituds no reuneixen tots els requisits exigits per la normativa vigent, es requereix a l'interessat per a què en un termini de deu dies esmeni les anomalies, i se l'indica que, de no fer-ho, se'l tindrà per desistit en la seva petició, sense perjudici de l'adopció de la corresponent resolució que serà notificada en la forma deguda.

2.- S'ordenarà l'acumulació de procediments que guardin entre sí una identitat substancial o una íntima connexió.

3.- En la resolució d'expedients de naturalesa homogènia s'observarà l'ordre d'incoació.

4.- BASE no pot establir pactes que impliquin la finalització convencional del procediment sense l'autorització expressa de l'Administració o Ens dependent titular del recurs objecte de gestió. A efectes d'aquest article i en el supòsit que aquesta administració sigui un ajuntament, sempre que en la seva normativa no s'estableixi un altre òrgan, s'entén que aquesta competència recau en l'Ajuntament, Ple o Alcalde en funció de si aquesta finalització convencional supera o no, en el seu contingut econòmic, el 10 per 100 dels recursos ordinaris del seu pressupost, respectivament.

S'exceptuen, del paràgraf anterior, les facultats que en relació a la gestió i recaptació de recursos tributaris estableix la normativa fiscal a favor dels ens gestors dels mateixos. No obstant, pot dictar-se instruccions que contemplin l'autorització de l'ajuntament en determinats supòsits, sempre atenent l'import del recurs o el contingut econòmic de l'actuació en relació al total dels recursos gestionats.

5.- En els procediments iniciats a sol·licitud de l'interessat, quan es produeixi la seva paralització per causa imputable al mateix, BASE li advertirà que, transcorreguts tres

mesos, es produirà la caducitat del mateix. Exhaurit aquest termini sense que l'interessat realitzi les actuacions necessàries per reprendre la tramitació, BASE acordarà l'arxiu de les actuacions, notificant-li i atorgant-li els recursos que procedeixin.

6.- No es pot acordar la caducitat per la simple inactivitat de l'interessat en el compliment de tràmits, sempre que no sigui indispensable per dictar resolució. Aquesta inactivitat no té altre efecte que la pèrdua del seu dret a l'esmentat tràmit.

### **Article 28.- Obligació de resoldre i notificar**

Les sol·licituds que els interessats dirigeixin a BASE es resolen i notifiquen en un termini de tres mesos, sense perjudici de les especialitats que en matèria de gestió d'ingressos de dret públic estableix la normativa sectorial.

### **Article 29.- Actes presumptes**

1.- En els procediments iniciats a sol·licitud de l'interessat, el venciment del termini màxim sense haver-se notificat resolució expressa, legitima a l'interessat o interessats que hagin formulat la sol·licitud per entendre-la estimada o desestimada per silenci administratiu, segons procedeixi, sense perjudici de l'obligació de BASE a dictar resolució.

2.- Als efectes de les actuacions encomanades estatutària i reglamentàriament a BASE, el silenci té efectes de desestimació en tots els casos quan es tracti de procediments d'impugnació d'actes, resolucions, decrets, normativa i disposicions.

## **CAPÍTOL II – COMPTABILITAT DELS RECURSOS DELS ENS GESTIONATS**

### **Article 30.- Estats comptables**

Els comptes a rendir per part de BASE són els següents:

1.- Els Comptes de Gestió de la Recaptació dels recursos dels ens públics gestionats estan integrats pels estats següents:

- Compte anual en voluntària dels conceptes subjectes a bestreta.
- Compte anual en voluntària de la resta de conceptes gestionats.
- Compte anual en executiva.
- En els comptes de gestió anual es detallen per conceptes els càrrecs inicials, les baixes, els ingressos i els pendents al final de l'exercici recaptatori, de manera que aquests comptes puguin individualitzar-se per cada un dels ens gestionats per BASE, als quals els hi seran tramesos als efectes del seu coneixement i rendició de comptes.

2.- El Compte General de BASE s'integra en el Compte General de la Diputació de Tarragona. Aquest compte està integrat per tots els documents, estats comptables i annexos previstos en la normativa reguladora de les hisendes locals, així com dels desenvolupaments previstos en la Instrucció de Comptabilitat.

En concret, l'estat d'evolució i situació dels recursos d'altres ens públics que cal integrar en el Compte General, estarà compost pel detall dels moviments dels comptes del Pla de Comptabilitat, que acrediti l'administració de recursos d'altres ens i que en l'actualitat es troben reflectits en els corresponents comptes i les seves divisions. El detall d'aquests comptes és l'estat a què es refereix la Instrucció de Comptabilitat.

## **TÍTOL V – DELS CONVENIS AMB ELS ENS GESTIONATS**

### **CAPÍTOL I – CONVENIS AMB ELS AJUNTAMENTS**

#### **Article 31.- Formes de col·laboració**

BASE desenvolupa les seves funcions de gestió d'ingressos a favor de les Administracions Públiques i els seus Ens dependents mitjançant la utilització de les diferents formes de col·laboració i cooperació previstes en la normativa vigent.

#### **Article 32.- Compensacions econòmiques**

1.- En els convenis a formalitzar es concreta la compensació econòmica que els ajuntaments i els seus Ens dependents han de satisfer a BASE, que té el caràcter de prestació de dret públic i és de quantia suficient per a cobrir les despeses procedents de l'exercici de les funcions desenvolupades en el marc de la cooperació interadministrativa.

2.- A aquests efectes, és d'aplicació l' Ordenança Fiscal reguladora de les taxes per la prestació dels serveis encomanats a BASE per a determinar les compensacions econòmiques a percebre i, si escau, l' Ordenança reguladora dels preus públics que exigeix BASE per la prestació dels seus serveis.

3.- Amb la finalitat de garantir el principi d'autofinançament i cobrir les despeses derivades de l'exercici de les funcions desenvolupades en el marc de la cooperació interadministrativa, es poden determinar compensacions econòmiques, mitjançant conveni, per aquelles funcions que requereixen, per la seva especialitat, l'aportació de mitjans específics que comporten un cost del servei addicional a l'ordinari.

[Redacció vigent des del 15/02/2018, BOPT 32, del 14/02/2018]

#### **Article 33.- Dels convenis**

1.- En consideració als múltiples aspectes tècnico-jurídics que comporta la gestió dels ingressos, i a fi d'uniformar les relacions de la Diputació amb les Administracions Públiques i Ens dependents, el Consell Rector de BASE pot sotmetre propostes a la consideració del Ple de la Diputació sobre els acords de delegació–tipus i els convenis–tipus a subscriure, els quals reflecteixen l'abast i les funcions que cal encomanar a la Diputació en la gestió dels ingressos.

2.- Les diverses fórmules de col·laboració es subscriuen preferentment subjectes a les clàusules dels acords de delegació–tipus i convenis–tipus aprovats per la Diputació de Tarragona, llevat les especialitats de gestió que aconsellen un tractament puntual i especialitzat.

3.- La liquidació comptable dels padrons es realitzarà al final de cada exercici corrent, regularitzant els saldos entre les bestretes mensuals lliurades i els imports realment recaptats.

[Redacció vigent des del 24/12/2010, BOPT 293, fascicle segon, del 23/12/2010 al 14/02/2018, BOPT 32, del 14/02/2018]

#### **Article 33.- Dels convenis**

1.- En consideració als múltiples aspectes tècnico-jurídics que comporta la gestió dels

*ingressos, i a fi d'uniformar les relacions de la Diputació amb les Administracions Públiques i Ens dependents, el Consell Rector de BASE pot sotmetre propostes a la consideració del Ple de la Diputació sobre els acords de delegació–tipus i els convenis–tipus a subscriure, els quals reflecteixen l'abast i les funcions que cal encomanar a la Diputació en la gestió dels ingressos.*

*2.- Les diverses fórmules de col·laboració es subscriuen preferentment subjectes a les clàusules dels acords de delegació–tipus i convenis–tipus aprovats per la Diputació de Tarragona, llevat les especialitats de gestió que aconsellen un tractament puntual i especialitzat.*

## **CAPÍTOL II – EXERCICI DE LES FUNCIONS DELEGADES PELS AJUNTAMENTS**

### **Article 34.- Delegació de funcions**

1.- De conformitat amb el que estableix la normativa reguladora de les Hisendes Locals, els ajuntaments de la província de Tarragona poden delegar en la Diputació les facultats de gestió, liquidació, inspecció, comprovació i recaptació dels seus ingressos, l'exercici de les quals les porta a terme BASE.

2.- A aquest efecte, els ajuntaments que desitgen delegar en la Diputació de Tarragona les facultats descrites en l' anterior apartat, han d'adoptar primer, mitjançant acord del Ple de la Corporació, un acord d'aprovació de la delegació en el qual figuri el seu abast i contingut.

3.- Una vegada acceptada la delegació pel Ple de la Diputació, les actuacions que comporta la delegació les realitza BASE, subjecte als procediments, tràmits, mesures i garanties establertes per la Llei d'hisendes locals, Llei general tributària, Llei de règim jurídic i del procediment administratiu comú, normativa reguladora del règim local i resta de disposicions que les desenvolupen i complementen.

### **Article 35.- Contingut de la delegació per part dels ajuntaments**

1.- L'actuació que porta a terme BASE comprèn les funcions que s'estableixen en el marc de la delegació per part dels ajuntaments, que pot recaure sobre les matèries que, a títol merament enunciatiu i no limitant es detallen:

- Elaboració i aprovació de padrons, cens i llistes de cobrament dels ingressos de caràcter periòdic i la seva exposició pública
- Emissió dels instruments de cobrament corresponents al conjunt dels ingressos de cobrament periòdic
- Determinació dels períodes de cobrament
- Notificació dels períodes de cobrament
- Pràctica de les liquidacions d'ingrés directe
- Pràctica de les notificacions d'ingrés directe
- Recaptació en període voluntari de pagament
- Relacions de deutors i dictar la providència de constrenyiment
- Recaptació en via de constrenyiment i instrucció i actuacions del procediment executiu
- Liquidació d'interessos de demora
- Concessió d'ajornaments i fraccionaments de pagament
- Concessió i denegació d'exempcions, reduccions i bonificacions en els ingressos gestionats
- Resolució d'expedients de devolució d'ingressos indeguts
- Resolució dels recursos que s'interposin contra els actes adoptats per BASE
- Actuacions d'inspecció i comprovació dels ingressos de dret públic.

2.- A més de les funcions detallades en el punt anterior, BASE pot desenvolupar aquelles altres funcions complementàries i auxiliars que permeten una major eficàcia en la gestió dels ingressos, quan així ho sol·liciten els ajuntaments, l'abast i el contingut de les quals es concreta en els corresponents convenis que a aquest efecte es subscriuen.

### **CAPÍTOL III – CONVENIS AMB ALTRES ADMINISTRACIONS I ENS PÚBLICS**

#### **Article 36.- Formes de col·laboració**

1.- Mitjançant les fórmules de relació interadministrativa, la Diputació de Tarragona pot realitzar funcions atribuïdes a l'Administració de l'Estat (Agència Estatal de l'Administració Tributària, Gerència Territorial del Cadastre, etc.) i altres Administracions Públiques en relació a la millor gestió dels ingressos (impost sobre activitats econòmiques, impost sobre béns immobles, etc.) actuacions que, un cop formalitzades, es porten a terme per BASE.

2.- Així mateix, es poden establir fórmules de relació interadministrativa amb altres Administracions Públiques en l'àmbit de les seves competències sempre que signifiqui o comporti una millora dels serveis que aquestes administracions realitzen a favor dels ajuntaments i als seus ciutadans.

#### **Article 37.- De la gestió d'altres serveis i ingressos**

La Diputació de Tarragona pot col·laborar mitjançant BASE, a sol·licitud d'altres administracions i ens públics, en la gestió de serveis i les seves contraprestacions econòmiques, un cop formalitzats els acords i subscrits els convenis redactats amb aquest fi.

### **CAPÍTOL IV – NORMES PARTICULARS RELATIVES A L'ACTUACIÓ DAVANT ELS JUTJATS I TRIBUNALS**

#### **Article 38.- De la compareixença**

BASE compareix en tots els processos davant els Jutjats i Tribunals en defensa de les actuacions realitzades en exercici de les funcions i la prestació de serveis que té encomanats, amb motiu de la interposició d'accions per tercers.

#### **Article 39.- Despeses de representació i defensa**

Les despeses de representació i defensa són a càrrec del pressupost de BASE.

#### **Article 40.- Incidència a BASE d'accions contra tercers**

1.- En el supòsit en què l'acte administratiu objecte d'acció recursal per tercer no fos competència de BASE, veient-se aquesta implicada per la seva vinculació en la prestació de les funcions i serveis que té encomanats, els serveis jurídics de BASE examinen els fonaments d'aquesta acció i, en el supòsit que considerin la seva defensa insostenible, remetent informe a l'Administració que l'ha originat per a la seva consideració i revocació de l'acte.

2.- Si l'Administració no accepta el que BASE informa, es compareix, en tot cas, en el procés en defensa de les actuacions portades a terme per les funcions i serveis concretament encomanats.



3.- BASE pot, en aquests supòsits, si ho estima procedent i prèvia audiència i comunicat a l'Administració, aplanar-se a les pretensions del reclamant en relació a les actuacions portades a terme per les funcions i serveis concretament encomanats.

4.- En aquests supòsits, si l'acció recursal interposada per tercer prospera i les seves pretensions són reconegudes judicialment, BASE imputa la totalitat de les costes que s'originin a l'Administració de la que prové l'esmentat acte, i s'entén pel concepte de costes les relatives a les despeses d'aval, interessos de demora per les esmentades despeses, interessos de demora per devolució d'ingressos indeguts, així com les relatives a les despeses de representació processal i defensa suportades per tercers si hi ha condemna en costes.

### **DISPOSICIÓ ADDICIONAL**

Per a la realització dels serveis i funcions que té encomanats BASE és d'aplicació l'ordenança general de gestió, liquidació, inspecció, comprovació i recaptació dels ingressos aprovada amb aquest fi, que complementa, desenvolupa i detalla les disposicions que contempla aquest Reglament.

### **DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA**

1.- A l'entrada en vigor d'aquest Reglament d'organització i funcionament de BASE queden derogades totes les normes que s'oposin al que s'estableix en el mateix.

2.- Les normes reglamentàries, acords, instruccions i ordres dictades en desenvolupament dels textos derogats als que fa referència l'apartat anterior, continuen vigents mentre no s'oposin al previst en aquest Reglament.

3.- Les referències contingudes en normes de la Diputació de Tarragona, a les disposicions que es deroguen expressament, s'han d'entendre efectuades a les disposicions d'aquest Reglament que regula la mateixa matèria que aquelles.

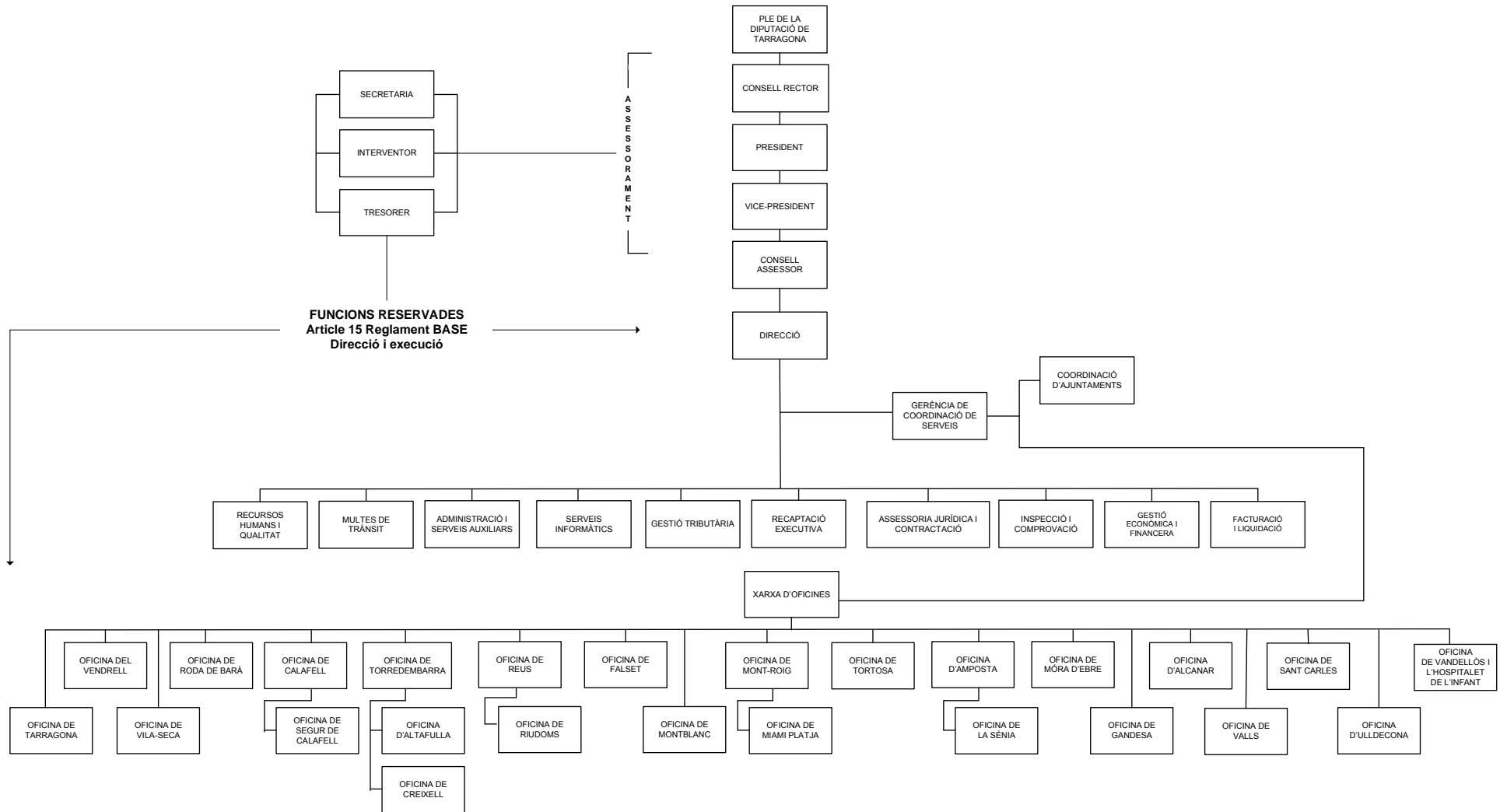
### **DISPOSICIÓ FINAL**

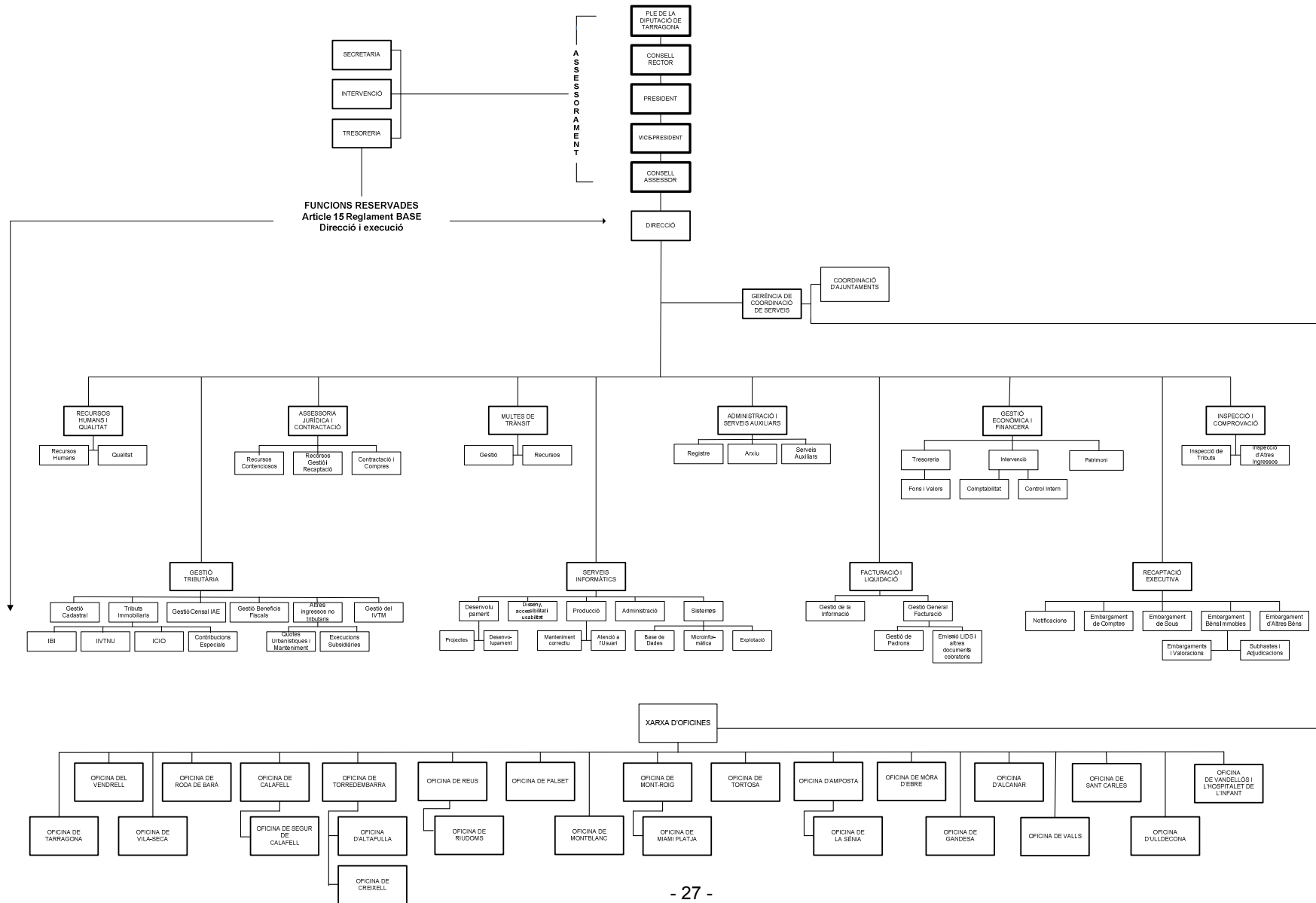
1.- Aquest Reglament entra en vigor el dia següent al de la seva aprovació definitiva.

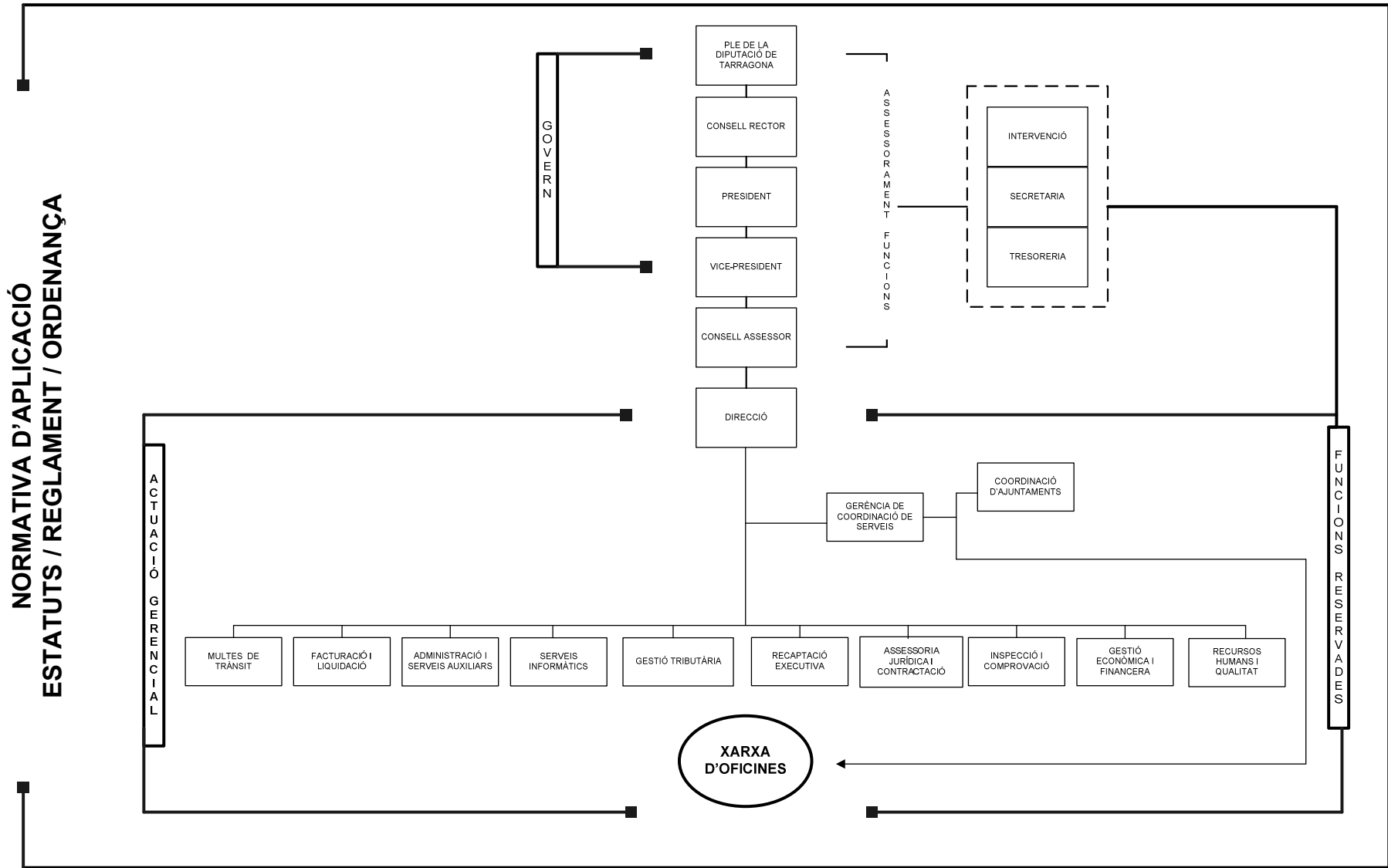
2.- En relació a la seva vigència es manté en vigor fins la seva modificació o derogació expressa.

**ANNEX I**  
**Reglament d'Organització i Funcionament**  
**de BASE**

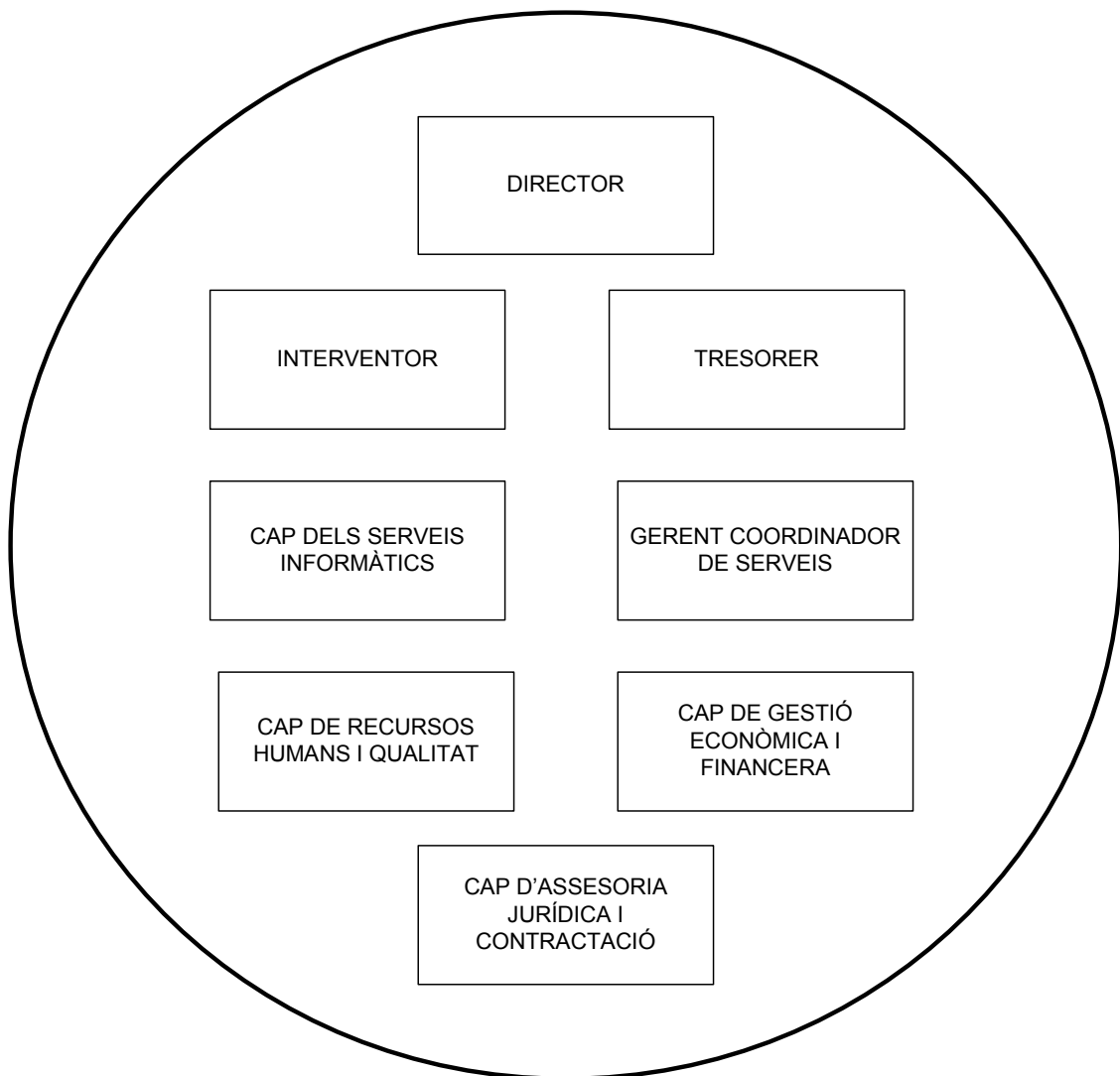
**Organigrama Funcional de BASE**



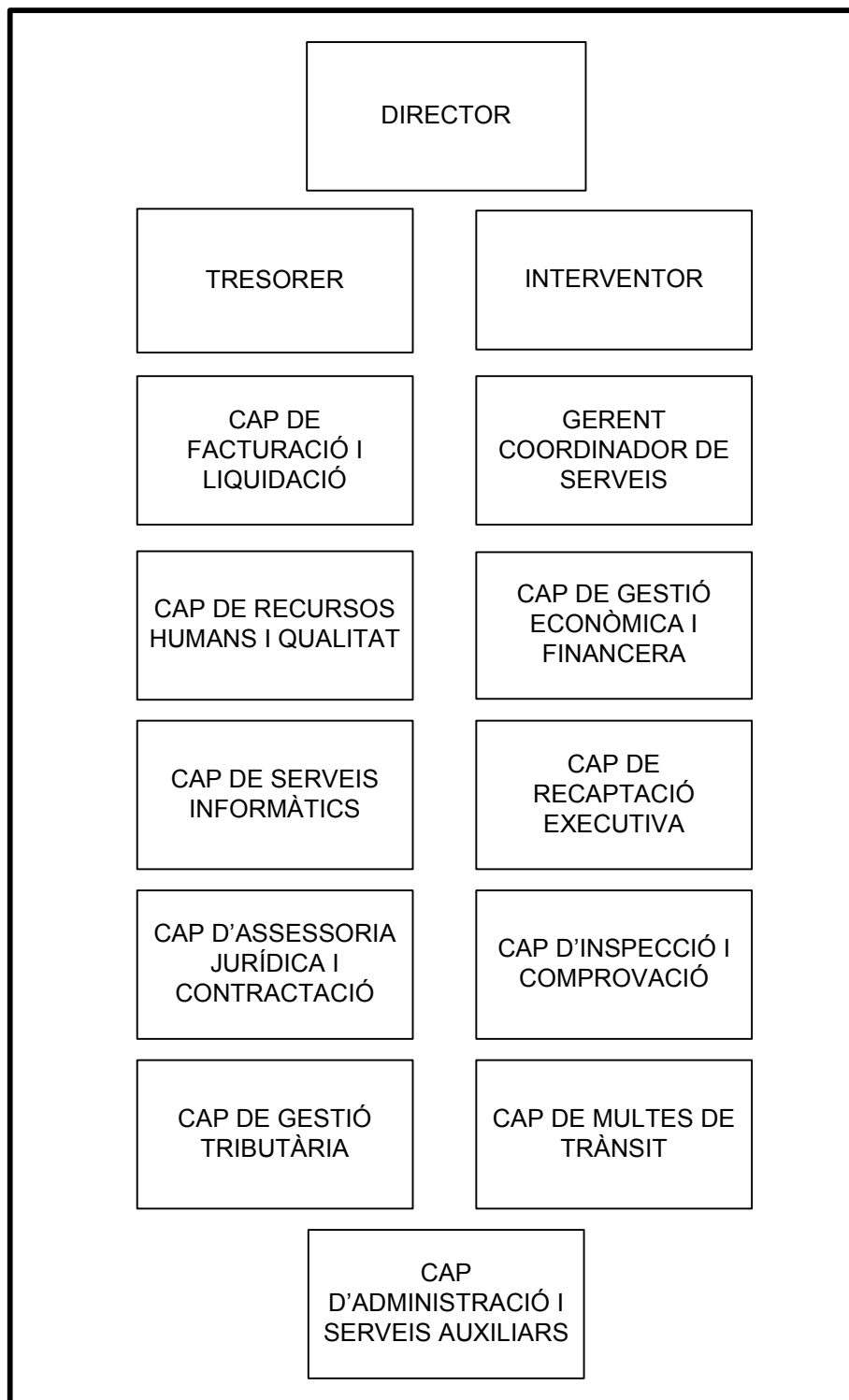




## COMITÈ EXECUTIU



# COMITÈ DE GESTIÓ



## **ANNEX II**

Reglament d' Organització i Funcionament de BASE

Principis generals de funcionament de la Xarxa d'Oficines de BASE

### **ÍNDEX**

#### **1.- PRINCIPIS GENERALS DE FUNCIONAMENT**

- 1.1.- Criteris de prestació dels serveis en la xarxa d' oficines
- 1.2.- Tipologies de clients

#### **2.- PRINCIPIS GENERALS D'ORGANITZACIÓ**

- 2.1.- La Direcció
- 2.2.- Els Responsables d' oficines
- 2.3.- Recursos humans i formació del personal de la xarxa d'oficines
- 2.4.- Configuració general de la xarxa d'oficines

#### **3.- PRINCIPIS GENERALES DE GESTIÓ I DETERMINACIÓ D'OBJECTIUS**

- 3.1.- Aplicació de la gestió gerencial pels responsables de la xarxa d'oficines
- 3.2.- Determinació dels objectius generals de la xarxa d'oficines
- 3.3.- Comunicació amb els clients
- 3.4.- Satisfacció del client
- 3.5.- Atenció al públic
- 3.6.- Registre d'incidències
- 3.7.- Informació comparativa de gestió i recaptació
- 3.8.- Gestió de les no conformitats o incidències
- 3.9.- Custòdia d'efectiu en l'oficina

#### **4.- CONTROL DE LA GESTIÓ**

- 4.1.- Elaboració d'informes
- 4.2.- Historial individual de l'oficina
- 4.3.- Mesurament i seguiment
- 4.4.- Revisió del sistema d'objectius i resultats de la xarxa d'oficines per la Direcció

#### **5.- QUADRE D'INDICADORS DE CONTROL DE LA XARXA D'OFICINES**

##### **1.- PRINCIPIS GENERALS DE FUNCIONAMENT**

##### **1.1.- Criteris de presentació dels serveis en la xarxa d'oficines**

L'organització de BASE i la seva xarxa d'oficines té com a objectiu que la qualitat dels serveis que ofereix tendeixi a la cobertura de les necessitats i expectatives generals de cada administració gestionada, aplicant un model de gestió adequat, essent indicatiu:



- Una òptima atenció a través de la xarxa d'oficines a les administracions gestionades, ciutadans i contribuents.
- Aplicació dels millors sistemes d'informació i tecnologia, assegurant d'aquesta manera:
- La diferenciació de la xarxa d'oficines d'altres serveis territorials de les Administracions Públiques.
- Satisfacció en la prestació del servei.
- Col·laborar en els millors resultats de les administracions gestionades per aconseguir, d'aquesta manera, l'èxit a llarg termini com a prestadors de serveis en la gestió dels seus ingressos.

A aquests efectes s'estableixen els principis d'actuació següents, que han de ser atesos pels responsables de la xarxa d'oficines:

a) Aconseguir que la qualitat final dels serveis que presten arribi a les administracions gestionades, als ciutadans i als contribuents, sent el resultat d'aplicar l'estratègia de millora en l'organització, incorporant mètodes i eines per planificar, realitzar, controlar i adaptar tot el cicle de prestació dels serveis, aplicant procediments estructurats de millora que permetin aconseguir de forma eficaç i eficient els resultats de gestió planificats per la Direcció.

b) Avaluar les exigències, les necessitats i les expectatives de les administracions gestionades de manera que s'utilitzin com a criteri per establir el patró general d'actuació en la prestació dels serveis.

c) L'efectivitat en els serveis és una tasca comú a tots els participants de BASE, on cadascun d'ells ha d'assumir que és client i proveïdor dels departaments i les persones de l'organització. Especial rellevància mereix aquest principi en la xarxa d'oficines doncs, per la seva configuració, són punts de prestació i incorporació del concepte de satisfacció del client a la totalitat de les fases de la cadena de valor en els serveis prestats.

## **1.2.- Tipologies de clients**

BASE enfoca la seva activitat a les administracions gestionades, detectant les seves necessitats i buscant de forma constant col·laborar amb les mateixes per aconseguir satisfer les seves expectatives en l'àmbit de la gestió dels seus recursos.

La prestació d'aquests serveis es desenvolupa en diferents fases, en funció de l'estat relacional de cada actuació, d'aquesta manera des dels serveis centrals es realitzen les funcions de suport i assessorament mentre la xarxa d'oficines presta el servei directe a l'administració gestionada.

Això origina la necessitat de realitzar una distinció entre els diferents actuants dels serveis, segmentant aquests en funció de les diferents tipologies de clients. D'aquesta manera s'adverteix que els serveis i productes es desenvolupen i presten per satisfer les necessitats i expectatives dels ajuntaments gestionats, els clients indirectes que són els ciutadans i contribuents i, finalment, els prestadors últims dels serveis: la xarxa d'oficines.

Administració: L'activitat de BASE es centra en el compromís adquirit amb les Administracions i Ens dependents en relació a la gestió eficaç dels seus recursos.

Ciudadans i contribuents: En consideració a que els clients directes de BASE són les administracions gestionades, obliga a considerar als seus ciutadans i contribuents facilitant l'entorn de la gestió i recaptació dels ingressos locals.

Xarxa Territorial d'oficines: La xarxa d'oficines presenta una dualitat en les tasques encomanades:

- És l'element relacional de major importància en l'estructura de BASE, per quant és el punt d'adscripció de les administracions gestionades i dels ciutadans i contribuents.

- És prestadora de serveis de forma directe i, a la vegada, client intern dels serveis centrals, el que permet establir un sistema d'efectivitat dels esmentats serveis centrals, que queden obligats a satisfer la xarxa d'oficines en la fase de producció i prestació dels serveis i de la resta d'administracions gestionades en les fases de la cadena de valor en les que participa.

## **2.- PRINCIPIS GENERALS D'ORGANITZACIÓ**

### **2.1.- La Direcció**

La Direcció de BASE es considera la principal responsable d'assegurar l'efectivitat dels serveis prestats. Per aconseguir aquest fi, impulsarà la cultura de la gestió gerencial mitjançant la definició i comunicació de la política d'objectius a tot el seu personal, sent compartit i assumit en el grau que correspon a cadascun d'ells. La xarxa d'oficines de BASE representa, en relació al principi anterior, l'aplicació territorial dels mateixos.

La Direcció, amb la col·laboració del Gerent Coordinador de Serveis i els responsables d'oficines, establirà com a objectiu prioritari la correcta definició de les expectatives i necessitats de les actuals administracions gestionades i dels clients potencials, i que aquestes siguin enteses i satisfetes aplicant els mitjans disponibles. La seguretat de la satisfacció de l'administració gestionada és una responsabilitat assumida per la Direcció, sent un dels compromisos bàsics del Gerent Coordinador de Serveis i la xarxa d'oficines.

### **2.2.- Els responsables de les oficines**

L'assignació de les funcions de responsables d'oficina es farà per lliure designació de la Presidència a proposta del director.

A aquests efectes, pel departament de Recursos Humans i Qualitat es farà una valoració de l'acompliment i trajectòria professional dels candidats així com l'avaluació prèvia del perfil personal, a l'efecte de la seva adaptació als requisits exigits per a cada lloc de treball en concret.

L'oficina disposarà d'un substitut del responsable per quant aquest estigui absent per qualsevol causa. El nomenament, escoltat el Gerent Coordinador de Serveis, serà competència del director a proposta del responsable de l'oficina.

### **2.3.- Recursos humans i formació del personal de la xarxa d'oficines**

Els responsables de la xarxa d'oficines plantejaran les necessitats de personal i formació mitjançant sol·licitud al responsable de recursos humans. Abans de ser aprovada per la Direcció serà analitzada, comprovant-ne si els efectius sol·licitats o l'activitat formativa són adequats per atendre les càrregues de treball que suporta l'oficina i per la capacitat i competència del personal que ha de rebre-la i, especialment, per exercir les activitats que té encomanades.

Sense perjudici del que assenyala el paràgraf anterior, les necessitats formatives globals del conjunt d'oficines territorials serà competència del departament de Recursos Humans i Qualitat, reportant a la Direcció, per quant que afecta a tota la xarxa territorial i la línia general de serveis a prestar per BASE.

A la vegada, els responsables de la xarxa d'oficines valoraran la utilitat dels cursos i activitats formatives realitzades pel desenvolupament professional del personal al seu càrrec i en els llocs de treball que ocupen, estudiant, els resultats i les millores obtingudes, informant al departament de Recursos Humans i Qualitat. Aquest departament valorarà els indicadors de gestió derivats de la formació obtinguda (millores en l'atenció al client, disminució del volum de queixes, registre d'incidències, compliment dels procediments en la prestació dels serveis, etc.)

#### **2.4.- Configuració general de la xarxa d'oficines**

S'haurà de tenir en compte, en la xarxa d'oficines, l'entorn de treball, la seguretat, les condicions ambientals i constructives, etc., que puguin afectar a la qualitat en la prestació dels serveis.

Les oficines es configuraran com espais oberts, de manera que es pugui facilitar la comunicació, fomentant i alleugerint d'aquesta manera, els treballs en grup i l'atenció al ciutadà o contribuent.

S'aplicaran amb rigor, criteris de seguretat en el treball, formant als treballadors i disposant d'especialistes formats en matèries de prevenció, seguretat i higiene en el treball.

En la mesura de les possibilitats de BASE, es procurarà un entorn de treball uniforme en la totalitat de les oficines que formen la xarxa territorial, sota un criteri estandarditzat de disseny, mobiliari, rètols, establint pautes d'espais, ergonomia i seguretat.

### **3.- PRINCIPIS GENERALS DE GESTIÓ I DETERMINACIÓ D'OBJECTIUS**

#### **3.1.- Aplicació de la gestió gerencial pels responsables de la xarxa d'oficines**

El sistema de gestió gerencial s'estableix amb la finalitat de disposar d'una eina que permeti implementar una política fonamentada en la implantació d'objectius i obtenció de resultats, assegurant la conformitat de les activitats que es porten a terme en els procediments de prestació de serveis a les administracions gestionades per mitjà de la xarxa d'oficines de BASE.

#### **3.2.- Determinació dels objectius generals de la xarxa d'oficines**

S'estableixen com a objectius generals els següents:

a) Complir els requisits generals, legals i reglamentaris exigits per BASE en la prestació dels serveis a les administracions gestionades, així com aquells addicionals de millora en la gestió decidida per la Direcció.

b) Comunicar la política i objectius de gestió i de resultats a tot el personal dependent de cada oficina.

c) Fomentar la comunicació entre els serveis centrals i la xarxa d'oficines, establint canals d'informació individuals i conjunts amb les administracions gestionades que permetin millorar la qualitat i eficiència en la prestació dels serveis.

d) Especial promoció de la formació del personal destinat a la xarxa d'oficines, aplicant-hi els recursos necessaris, al considerar-se la base fonamental per una correcta prestació dels serveis.

e) Els objectius de gestió i recaptació es difondran convenientment als nivells implicats de BASE i, molt especialment, als responsables de la xarxa d'oficines. La seva adequació es revisarà periòdicament per la Direcció.

f) S'estableixen objectius de qualitat per totes les funcions i nivells rellevants de l'organització que es crearan i exposaran de forma anual.

g) La Direcció és la responsable d'assegurar l'adequada comunicació interna de la xarxa d'oficines, facilitant els mecanismes necessaris, i el Coordinador General i els responsables de les oficines de la seva correcta utilització.

### **3.3.- Comunicació amb els clients**

La xarxa d'oficines té, entre altres objectius, establir línies de comunicació personalitzades amb els responsables de les administracions gestionades en relació als serveis encomanats, amb especial interès en aquells de nova implantació.

Iniciat un nou servei, es mantindrà un canal obert de comunicació per considerar les modificacions i els suggeriments que proposin les administracions gestionades, a fi i efecte del seu estudi i consideració.

### **3.4.- Satisfacció del client**

La relació amb l'administració s'establirà mitjançant mecanismes d'atenció personalitzada entre el responsable de l'oficina i els responsables de l'administració gestionada, implantant-se un règim de reunions de validació de la gestió executada sobre els serveis prestats. En aquestes reunions es detallaran les millores establertes en la gestió, les incidències i els resultats obtinguts. A la vegada, periòdicament es mantindran reunions per part del Coordinador General i el Coordinador dels Ajuntaments.

### **3.5.- Atenció al públic**

L'atenció al públic ha de ser l'adequada en tot moment, en quant al tracte, aspecte, contingut informatiu i confidencialitat.

Quan s'atengui a una persona s'aprofitarà per:

- Assegurar la correcció de les dades que consten a BASE
- Notificar tot el documental pendent
- Incentivar la domiciliació
- Gestionar el cobrament dels valors pendents

### **3.6.- Registre d'incidències**

Quan es detecti una incidència en el sistema d'informació, s'haurà de comunicar al responsable de l'oficina i, un cop estudiada, es remetrà full d'incidència al departament responsable per a la seva correcció.

En cas d'urgència, es comunicarà telefònicament, el que no eximeix de la seva posterior comunicació.

Tota incidència s'haurà d'explicar detalladament, prioritat en l'atenció, etc.

### **3.7.- Informació comparativa de gestió i recaptació**

El responsable de l'oficina haurà de poder oferir informació i estar puntualment al corrent de les dades de gestió i recaptació de l'oficina encomanada, per tal de mantenir els ratis i objectius exigits per la Direcció i, analitzar si les comeses realitzades són acceptables o no, controlant les desviacions sobre la programació prevista. Així mateix, informarà, d'acord amb aquestes dades, als ajuntaments adscrits a la seva oficina quan sigui requerit, prèvia consideració per la Direcció.

La informació comparativa es fonamentarà en els ratis més significatius en la gestió i recaptació, agafant com a base el major nombre d'elements quantitius i qualificatius en les tasques desenvolupades.

### **3.8.- Gestió de les no conformitats o incidències**

El tractament d'una no conformitat o incidència amb una administració gestionada i el seu seguiment posterior fins el final és responsabilitat de l'oficina que la detecta, i pot ser operada per qualsevol treballador adscrit a la mateixa. En el supòsit que la incidència afectes a un servei o producte, s'identificarà de forma clara i immediata als efectes de prendre una decisió al respecte que modifiqui, resolgui o, en el seu cas, ratifiqui el que s'ha portat a terme, i tot això amb la finalitat d'evitar que aquest producte o servei segueixi el flux de treball establert, generant noves incidències.

La gestió de la incidència, atenent a si la mateixa afecta a una oficina concreta o a la xarxa d'oficines, serveis o productes, serà supervisada pel responsable de l'oficina, pel Coordinador General o, si procedeix i en consideració a la seva qualificació, pels caps dels departaments dels serveis centrals, donant compte de les actuacions realitzades a la Direcció.

Obtinguda una solució a la incidència presentada i aconseguit el resultat esperat, es conservaran adequadament els corresponents registres i documental, permeten consultar les incidències per departaments i per oficines, per tal de que es puguin analitzar les conseqüències, veure les anteriors solucions a un mateix supòsit, comprovar el cost de la incidència i estudiar, si procedeix, la reiteració d'aquestes deficiències.

### **3.9.- Custòdia d'efectiu en l' Oficina**

Les oficines podran disposar d'una quantitat de diner en efectiu per l'atenció dels cobraments i cobertura de les necessitats puntuals de material fungible d'oficina, sense perjudici de complimentar les formalitats generals de contractació establertes pel departament de contractació. Aquesta quantitat serà controlada diàriament pel "full d'arqueig de caixa" i guardada a la caixa de seguretat a la fi de la jornada laboral. Sota cap circumstància es disposarà d'efectiu o xecs fora de la caixa de seguretat.

## **4.- CONTROL DE LA GESTIÓ**

Pel correcte control de la gestió dels serveis i obtenció dels resultats, es farà un manteniment i report a la Direcció d'una sèrie d'indicadors que permetin avaluar el compliment, controlar desviacions i, a la vegada, considerar la valoració de les actuacions desenvolupades per les oficines. D'aquí els informes que s'hauran de complimentar pels responsables de les oficines amb la periodicitat que es consideri més convenient.

#### **4.1.- Elaboració d'informes**

Els responsables de les oficines redactaran els informes que es requereixin i amb les cadències temporals exigides, de conformitat amb els models que s'estableixin. Aquests informes s'adaptaran a preformes confeccionades a l'efecte, el que permetrà conèixer el que ha esdevingut durant un període temporal o en relació amb una matèria en concret o matèries d'interès pel control de la gestió.

#### **4.2.- Historial individual de l'oficina**

L'objectiu d'aquest document és formalitzar un historial de totes aquelles actuacions que, per la seva particularitat, afecten únicament a una administració gestionada i que per, la seva especialitat no es troba, per tant, contemplat en la normativa general de BASE regulador dels serveis.

Aquest historial contindrà una relació de totes les decisions preses en exclusivitat per aquest tipus d'administració gestionada, establint una fitxa d'informació per cada actuació on es contempli:

- Data
- Assumpte amb breu descripció
- Personal que ha participat en la presa de decisió (BASE / Administració gestionada)
- Descripció detallada de l'actuació que origina la seva inclusió en l' historial
- Decisions adoptades / conclusions

#### **4.3.- Mesurament i seguiment**

Els principals mitjans de mesurament i seguiment seran les auditories internes, la gestió de les no conformitats i incidències i les comunicacions realitzades per les administracions gestionades sobre el desenvolupament del servei contractat.

Les auditories internes verificaran l'adequació de les actuacions de la xarxa territorial d'oficines als procediments establerts amb caràcter general en la prestació dels serveis.

#### **4.4.- Revisió del sistema d'objectius i resultats de la xarxa d'oficines per la Direcció.**

La revisió tindrà, amb caràcter general, una cadència anual, per tal de comprovar l'adequació i eficàcia dels objectius i resultats proposats sobre els que efectivament s'han aconseguit.

La revisió es realitzarà segons els indicadors següents:

- Auditories internes

- Informes elaborats per les administracions gestionades
- Desenvolupament dels procediments i conformitat del servei
- Accions de seguiment de revisions anteriors de resultats obtinguts
- Recomanacions per a la millora i la pròpia evolució dels serveis prestats per BASE
- Anàlisis i propostes de les accions correctives i preventives
- Revisió dels procediments per part dels responsables dels serveis generals i dels responsables de la xarxa d'oficines.

L'anàlisi de la informació ha d'obtenir els resultats de la revisió següents:

- Millora del sistema de gestió i els seus processos.
- Millora dels serveis en relació amb els requisits de les administracions gestionades.
- Necessitat de nous recursos o serveis en la xarxa d'oficines.

## **5.- QUADRE D'INDICADORS DE CONTROL DE LA XARXA D'OFICINES**

El quadre d'indicadors de control de la xarxa d'oficines contempla els diferents àmbits d'actuació de cada oficina en concret, l'assenyalament dels responsables del seu compliment, els indicadors a utilitzar i l'obtenció de la corresponent informació, permetent el seguiment i compliment dels objectius proposats per BASE.

INDICADORS DE CONTROL DE LA XARXA D'OFICINES DE BASE			
ÀMBIT	RESPONSABLES	INDICADORS	OBTENCIÓ DE LA INFORMACIÓ
SATISFACCIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ GESTIONADA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DIRECCIÓ</li> <li>- GERENT COORDINADOR DE SERVEIS</li> <li>- COORDINADOR AJUNTAMENTS</li> <li>- RESPONSABLE OFICINA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CONFIANÇA EN EL SERVEI</li> <li>- SATISFACCIÓ AMB L'ATENCIÓ</li> <li>- SATISFACCIÓ AMB EL PERSONAL</li> <li>- SATISFACCIÓ PRODUCTES</li> <li>- FREQUÈNCIA DE LES COMUNICACIONS MANTINGUDES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes emesos per les Administracions gestionades..</li> <li>- Informe trimestral de gestió que contempli: - anàlisi de les relacions mantingudes amb l' Administració delegant per part del responsable de l'oficina- resultats de gestió i recaptació.</li> <li>- Cadència obligatòria de visita per Coordinadors a l' Administració delegant mensual, bimensual o trimestral en funció del càrrec gestionat. Obtenció d'informació.</li> <li>- Cadència obligatòria de visita per Responsable d' Oficina a l' Administració delegant amb caràcter quinzenal. Obtenció d'informació.</li> </ul>
		<b>PERIODICITAT</b>	Trimestral
SATISFACCIÓ DEL CIUTADÀ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DIRECCIÓ</li> <li>- GERENT COORDINADOR DE SERVEIS</li> <li>- RESPONSABLE OFICINA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RESULTAT DE L'ATENCIÓ</li> <li>- MILLORA DE LA GESTIÓ</li> <li>- ATENCIÓ: TRACTE REBUT</li> <li>- TEMPS UTILITZAT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes emesos per les Administracions gestionades.</li> <li>- Enquesta voluntària a l'oficina mitjançant tríptic.</li> <li>- Suggeriment del ciutadà.</li> <li>- Enquesta forçada aleatòria puntual.</li> <li>- Anàlisi de les incidències generals que afecten directament al contribuent.</li> <li>- Les queixes i incidències de tipus no recursal (atenció, serveis, etc.) s'hauran d'atendre amb caràcter immediat. Si no fos possible per la tipologia de la incidència s'informarà al Coordinador General qui, en consideració a la mateixa, informará a la Direcció si procedeix dels motius de la queixa i la proposta de resposta.</li> <li>- Valoració pel responsable de l'oficina en els seus informes del grau estimat de satisfacció del ciutadà.</li> <li>- Contingut informatiu de l'apartat en publicacions locals relatiu al servei prestat als ciutadans.</li> <li>- Software de control de la gestió del contribuent i ciutadà (visites, atenció, temps d'espera, tipologia dels assumptes, etc.)</li> </ul>
		<b>PERIODICITAT</b>	Trimestral
SATISFACCIÓ DE L'OFICINA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DIRECCIÓ</li> <li>- RESPONSABLE OFICINA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ATENCIÓ DES DELS SERVEIS CENTRALS</li> <li>- GESTIÓ DEL COORDINADOR GENERAL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anàlisi de les dades proporcionades per enquesta general a complimentar pels responsables de les oficines.</li> <li>- Estudi, resultats i propostes en funció de l'anàlisi qualitatiu de les dades obtingudes.</li> </ul>
		<b>PERIODICITAT</b>	Trimestral
ACTUACIÓ COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DIRECCIÓ</li> <li>- GERENT COORDINADOR DE SERVEIS</li> <li>- COORDINADOR AJUNTAMENTS</li> <li>- PRODUCCIÓ</li> <li>- RESPONSABLE OFICINA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- NOMBRE DE VISITES</li> <li>- PROMOCIÓ</li> <li>- SERVEIS POSSIBLES</li> <li>- RESULTATS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registre de visites i actuacions realitzades.</li> <li>- Opinió emesa pel responsable d'oficina.</li> <li>- Contrast de dades.</li> <li>- Resultat de les visites.</li> </ul>
		<b>PERIODICITAT</b>	Trimestral
DESENVOLUPAMENT, IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'APLICACIONS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DIRECCIÓ</li> <li>- RESPONSABLE SERVEIS INFORMÀTICS</li> <li>- RESPONSABLE OFICINA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- INCIDÈNCIES TESTEO COMPONENTS.</li> <li>- COMPLIMENT TERMINIS I DEDICACIÓ RECURSOS</li> <li>-OBTENCIÓ RESULTATS PLANIFICATS</li> <li>- VALIDACIÓ DE PROVES</li> <li>-SATISFACCIÓ USUARI EN EL PAS A PRODUCCIÓ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anàlisi del registre de components i la seva documentació.</li> <li>- Anàlisi de la planificació realitzada del projecte, comparant temps i recursos.</li> <li>- Anàlisi de la fitxa del projecte i les desviacions dels resultats respecte de la planificació realitzada.</li> <li>- Resultat de les validacions efectuades.</li> <li>- Es realitzarà un anàlisi per cada desenvolupament de nou projecte, aportant dades i conclusions de la implantació.</li> <li>- Anàlisi del registre de fulls d'incidències i de les valoracions efectuades.</li> </ul>
		<b>PERIODICITAT</b>	Mensual o trimestral en funció del projecte
PRESTACIÓ DE SERVEIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DIRECCIÓ</li> <li>- RESPONSABLE SERVEIS INFORMÀTICS</li> <li>-GERENT COORDINADOR DE SERVEIS</li> <li>- RESPONSABLES OFICINES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CAPACITAT EN LA PRESTACIÓ DE SERVEIS PER COMPLIMENTAR DELEGACIONS</li> <li>- COMPLIMENT DE TERMINIS</li> <li>- INCIDÈNCIES SORGIDES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desviació de resultats respecte allò delegat i interessos de l' Ens delegant.</li> <li>- Temps de resposta: terminis de posada al cobrament, compliment calendaris, informes, etc.</li> <li>- Resultats de recaptació obtinguts.</li> <li>- Recursos utilitzats.</li> <li>- Incidències resoltes.</li> <li>- Comparatiu oficines.</li> </ul>
		<b>PERIODICITAT</b>	Semestral
QUALITAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DIRECCIÓ</li> <li>- SERVEIS INFORMÀTICS</li> <li>- DEPARTAMENT QUALITAT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EFICÀCIA DEL SISTEMA</li> <li>- COMPLIMENT OBJECTIUS QUALITAT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisió anual del sistema de qualitat.</li> <li>- Adaptació manual qualitat.</li> <li>- Valoració anual del compliment d'objectius de qualitat.</li> </ul>
		<b>PERIODICITAT</b>	Seguiment semestral amb anàlisi anual.



## **DISPOSICIÓ FINAL**

- 1.- Aquest Reglament entra en vigor el dia següent al de la seva aprovació definitiva.
- 2.- En relació a la seva vigència es manté en vigor fins la seva modificació o derogació expressa.