

Presentación de los servicios Integrales de Notificación



ÍNDICE

1.	PRESENTACION	3
2.	SERVICIOS OFERTADOS	4
3.	METODOLOGÍA DE GESTIÓN	5
4.	LA CALIDAD: OBJETIVO DE GESTIÓN	7
4.	LA CALIDAD: OBJETIVO DE GESTIÓN	8
5.	VALOR AÑADIDO APORTADO POR LA METODOLOGIA DE TRIBUGEST	9
6.	MEDIOS.	11
7.	NUESTROS CLIENTES.....	12
8.	CERTIFICADO ISO 9001:2000.....	13
9.	LOPD.....	14

1. PRESENTACION

TRIBUGEST es una Compañía que forma parte del **Grupo gtt**, especializado en el asesoramiento, consultoría, formación, colaboración en la gestión y diseño de sistemas de información en temas relacionados con la gestión tributaria, recaudatoria y territorial de las Administraciones Públicas.

Nuestra misión es colaborar con las Administraciones Públicas en la modernización de la gestión tributaria.

Dentro de esta línea de colaboración con la Administración, y entendiendo que **uno de los problemas con los que se encuentra la Administración es conseguir el real conocimiento de sus actos por los Ciudadanos**, en **TRIBUGEST** llevamos más de diez años de experiencia en la manipulación y distribución de todo tipo de comunicaciones; disponiendo de un equipo humano, especializado en la entrega personalizada de documentos.

Ofrecemos a nuestros clientes una potente **gestión integral de las notificaciones**, apostando por la puntualidad, la regularidad, la atención personalizada, la flexibilidad, la eficacia y la rentabilidad.

La misión del Servicio de Reaparto de Notificaciones de **TRIBUGEST** es **ayudar a mejorar la comunicación de las Instituciones Públicas con los ciudadanos, optimizando la gestión de sus notificaciones.**

TRIBUGEST es una de las pocas compañías que dispone de la **Autorización general y singular del Ministerio de Fomento para la realización de servicios postales.**

2. SERVICIOS OFERTADOS

Nuestros servicios y metodología se adecuan, a las necesidades específicas de cada cliente, para lo cual contamos con sistemas de control de información parametrizables y flexibles para dar todo tipo de respuesta.



3. METODOLOGÍA DE GESTIÓN

Con nuestra metodología, **garantizamos la calidad** de la entrega al destinatario de los documentos, **mejorando la efectividad y reduciendo los tiempos de gestión a un precio muy competitivo**, dando así un **prestigio a los clientes** por la calidad del servicio que perciben los ciudadanos.



Proceso de Distribución

Recepción de la documentación

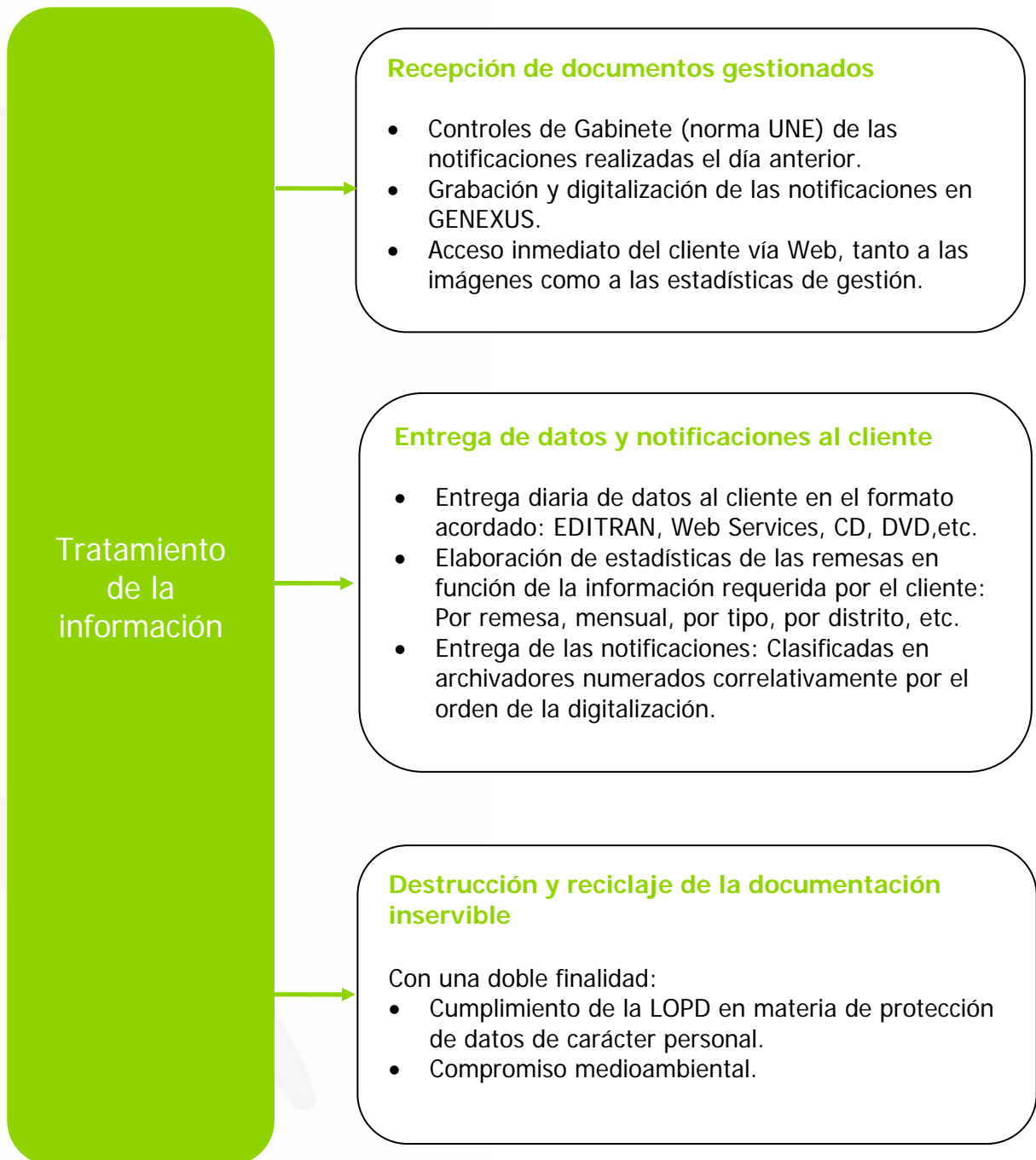
- Recepción de documentos y fichero.
- Carga en nuestro sistema GENEXUS (ver apartado recursos).
- Elaboración de Hoja de producción.
- Ordenación y clasificación por distritos postales.
- Comprobación mediante procesos de digitalización de la integridad de los documentos con la información cargada en GENEXUS.
- Comunicación y resolución de incidencias en caso de producirse.

Preparación de la distribución

- Depósito de las notificaciones clasificadas por distrito en las cubetas de la zona correspondiente.
- Elaboración de rutas por un equipo específico, de forma que el notificador dedique todo su tiempo al reparto.
- Asignación de las notificaciones a realizar por empleado en el mismo día.

Gestión de las notificaciones

- Cumplimiento estricto de la normativa.
- Horario de reparto en dos franjas horarias: de 9 a 14 hs y de 14 a 21 hs.
- Realización de Controles e inspecciones de calidad. (Por su importancia se desarrollan en un apartado específico).



4. LA CALIDAD: OBJETIVO DE GESTIÓN

Disponemos de la **certificación de calidad en ISO 9001-2000** en distribución, notificación, grabación y clasificación de documentos, así como la autorización general y singular del Ministerio de Fomento para la realización de servicios postales, además cumplimos todos los requisitos de la LOPD al tener implantado su sistema.



5. VALOR AÑADIDO APORTADO POR LA METODOLOGIA DE TRIBUGEST

Valor añadido

Enfoque hacia la eficiencia en la Gestión.

- Ajustándonos a los horarios de mayor efectividad según las zonas: residenciales, comerciales, etc.
- Realizando sistemáticamente el 2º intento por la tarde con un mínimo de 3 horas de diferencia.
- Depositando aviso tras primer intento comunicando día y hora de 2ª visita y tfno de contacto.
- Poniendo a disposición del ciudadano una línea 900 gratuita para concertar cita de entrega.
- Estableciendo rutas especiales diarias, incluso los sábados, para citas concertadas.
- Investigando los domicilios en caso de que estos resulten incorrectos, incompletos, etc. y comunicando al cliente los datos obtenidos en soporte informático.
- **Comprometiéndonos con el resultado:** Si no se alcanza el objetivo marcado, se realizarán tantas visitas como sea necesario sin coste adicional.

Gran capacidad Organizativa

- Capacidad para asumir aumentos puntuales de producción de hasta el 80% sobre las cantidades tratadas habitualmente.
- Atención personal al ciudadano en caso de incidencia (tel. visible en identificación notificador).
- Confección de rutas por personal de oficina liberando de esto a los notificadotes.
- Adaptación de rutas a operaciones especiales.

Valor añadido

Compromiso con la calidad.

- Seguimiento exhaustivo de los sistemas de calidad (apartado 4).
- Personal uniformado e identificado.
- Compromiso de investigación de todas las reclamaciones presentadas por los ciudadanos, mediante personal cualificado y especializado, con resolución en un plazo máximo de 48hs.
- Elaboración de estadísticas de control adaptadas a las necesidades del cliente.
- Sistema informático GENEXUS orientado hacia el control "on line" vía Web por parte de los clientes, tanto de datos, como de imágenes y de estados de cada una de las notificaciones y remesas.
- Sistema de entrega de notificaciones diseñado para facilitar el trabajo de archivado y localización al cliente.
- Sistema de comunicación de resultados adaptado al cliente: Editrans, WS, CD, DVD.
- Cumplimiento de la LOPD.
- Compromiso con el medio ambiente.

6. MEDIOS.

- **RECURSOS HUMANOS:**

TRIBUGEST, cuenta con un equipo humano **de más de cien personas**, expertas y conocedoras del territorio, con una **experiencia** de **más de trece años** en la gestión de notificaciones y documentos.

- **SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

TRIBUGEST, ha **creado y desarrollado una aplicación informática** que permite controlar en todo momento el estado de las notificaciones y hacer la planificación y el seguimiento de la ejecución de la gestión.

Esta aplicación utiliza la herramienta de desarrollo GENEXUS 7.5, con una estructura de sistema tipo Multiempresa, y ejecución y generación en Java tres capas con servidor de datos en ORACLE.

Además **ponemos a disposición del Cliente de un Portal Web de consultas de las notificaciones y remesas** con acceso mediante clave

7. NUESTROS CLIENTES



Ayuntamiento de Barcelona (IMHB): 2.000.000 notificaciones/año



Ayuntamiento de Badalona: 400.000 notificaciones/año



Ayuntamiento de L'Hospitalet: 350.000 notificaciones/año



Ayuntamiento de Ripollet: 20.000 notificaciones/año



Ayuntamiento de Murcia: 1.000.000 notificaciones/año



Ayuntamiento de Lugo: 150.000 notificaciones/año



Ayuntamiento de Puertollano: 100.000 notificaciones/año



Sociedad General de Aguas de Barcelona: 350.000 notificaciones/año



Cámara de Comercio de Barcelona: 100.000 notificaciones/año



Cámara de Comercio de Sabadell: 30.000 notificaciones/año



8. CERTIFICADO ISO 9001:2000





CERTIFICADO

Núm. EC-2794/07

LGAI Technological Center
certifica que el sistema de calidad de la organización:

TRIBUGEST GESTIÓN DE TRIBUTOS, S.A.

C/ Raset, 22
E-08021 BARCELONA

para las actividades de:

Servicios de distribución, notificación, grabación y clasificación de documentos.



ENAC
CERTIFICACION
Nº 02/C-SC032

es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2000

Este certificado es válido hasta el 26 de febrero de 2010
Cerdanyola del Vallès, 26 de febrero de 2007

<p>Director General</p>  <p>Ramon Capellades i Font</p>	<p>Director Divisió Certificació</p>  <p>Francesc Tarongí Artau</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

El presente certificado se considerará válido siempre que se cumplan todas las condiciones del contrato del cual este certificado forma parte.
LGAI Technological Center, Campus U.A.B., s/n, 08193 Bellaterra, Barcelona

9. LOPD



Informe final Implantación de la LOPD

IDT-DOCUTECA, S.A., actuando con plena libertad, ha aceptado el encargo de TRIBUGEST, GESTIÓN DE TRIBUTOS, S.A. para realizar un servicio de asesoría técnico-jurídica para la correcta implantación de la legislación actual sobre protección de datos personales (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal; Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, Reglamento de Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal) y otra normativa relacionada (Ley 34/2002, de 11 de julio de 2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico; Ley 56/2007, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información; y, Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones).

Como parte de este servicio, se ha realizado un curso de formación sobre protección de datos personales y se ha llevado a cabo un análisis de los procesos y sistemas de información de TRIBUGEST, GESTIÓN DE TRIBUTOS, S.A., con especial énfasis en los flujos de datos personales existentes, a lo largo del mes de abril de 2008 en los centros de trabajo de TRIBUGEST, GESTIÓN DE TRIBUTOS, S.A.

Como resultado del servicio, el equipo jurídico y técnico de IDT-DOCUTECA, S.A. ha elaborado una completa documentación que abarca diversas medidas legales, técnicas y organizativas necesarias para un correcto cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos y presencia en Internet, incluyendo las inscripciones de los ficheros con datos personales en la Agencia Española de Protección de Datos, los avisos legales a comunicar a los titulares de los datos, los contratos con terceros, las obligaciones del personal con acceso a los datos, el Documento de seguridad que exige el Reglamento y los clausulados legales a incluir en las páginas Web y comunicaciones comerciales.


idT docuteca
 Francesc Sistolach
 Director General
 Barcelona, 18 de abril de 2008

