

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEMÁTICA DEL SERVICIO PROVINCIAL DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN

Introducción.

Dentro del marco de compromisos del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria de la Diputación Provincial de Jaén, (SPGRT en adelante), está ofrecer la más amplia, eficaz y eficiente prestación de servicios, dirigidos éstos a satisfacer las necesidades de los clientes, como respuesta tanto a una Política interna, como al propio cumplimiento legislativo como Administración Pública.

Bajo esta premisa, la externalización del servicio de atención telemática a los Contribuyentes, aporta numerosas ventajas, entre las destaca una mejora sustancial en la *rapidez en la atención y suministro de información* a aquéllos, así como *liberar de tareas de información telefónica rutinarias al personal de atención al contribuyente* del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, tanto en los Servicios centrales como en las Unidades Territoriales.

Ello redundará en la agilización de los plazos de respuesta, evita duplicidad de la información, y de forma implícita, del gasto, además de su traslación vía ingresos al contribuir a mejorar los porcentajes de recaudación.

Asimismo, se amplía el horario de atención, mejorando la percepción de los Contribuyentes sobre la calidad del servicio, e incorporando nuevos canales de atención, evitando desplazamientos innecesarios, pues con una simple llamada resuelve la gestión o prepara con antelación la documentación que precisará.

La externalización del servicio posibilita la atención de informes cuantitativos y cualitativos, tanto diarios como acumulados, cuyos resultados permiten un estudio detallado del comportamiento de las llamadas y su casuística para futuras planificaciones del volumen de actividad.

1.-Objeto del contrato:

1.1 Se enuncian como comprendidos en el objeto del contrato los trabajos y actuaciones a realizar desde el centro de atención telemática del contratista, para atender los siguientes trámites y consultas:

Url de Verificación: https://verifirma.dipujaen.es/code/rxuj9sUz6JTP8UZQVAjZxg==					
FIRMADO POR	Rafael Illana González - EL GERENTE DEL SPGR			FECHA Y HORA	03/04/2019 12:15:02
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	rxuj9sUz6JTP8UZQVAjZxg==	EV00FJM1	PÁGINA	1/6
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				



- a) Información telemática sobre datos generales del organismo (horarios de atención, plazos de pago en periodo voluntario, formas de pago, resolución de dudas sobre ordenanzas fiscales vigentes).
- b) Gestión integral del contribuyente mediante:
- La actualización y corrección de sus datos fiscales.
 - Información de su situación tributaria.
 - Información sobre posibilidades de domiciliación de tributos y otros beneficios establecidos en las ordenanzas fiscales.
 - Asistencia en el conocimiento y uso de la Oficina Virtual Tributaria del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria.
- c) Realización de trámites (por medios telemáticos, con identificación según los protocolos marcados por el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria. tales como:
- Domiciliación de tributos.
- Cambio de datos fiscales.
 - Remisión de recibos y/o liquidaciones tributarias.
 - Realización de pago telemático.
 - Justificantes de pagos de recibos.
 - Consultas de recibos y unidades fiscales.
- d) Tramitación telemática de expedientes (con identificación según los protocolos marcados por el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria. en los procedimientos siguientes:
- Fraccionamientos y aplazamientos.
 - Beneficios fiscales.
 - Devolución de ingresos indebidos.
 - Recursos Administrativos.
 - Inspección tributaria. (Información general y cita previa
 - Expedientes ejecutivos.
 - Expedientes sancionadores de tráfico.
- e) Asistencia al contribuyente en la realización de aquellas autoliquidaciones tributarias que establezca el Organismo (Tasas, Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, y otras que establezcan o puedan establecer las ordenanzas municipales).
- f) Derivación de llamadas al segundo nivel de atención del Organismo en caso de versar sobre temas muy especializados que, por su nivel de complejidad, no puedan ser resueltos por la primera línea de atención.



g) Quejas y sugerencias.

Todos estos servicios se prestan vía telefónica mediante llamadas entrantes y/o salientes, emails y SMS.

1.2. También se establecen, dentro del objeto del contrato, una serie de trabajos auxiliares a realizar por el contratista, de mejora de la base de datos del Sistema de Información Tributaria del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria, tales como:

- Tratamiento y actualización de domicilios fiscales, con las pautas que a tal efecto establezca el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria
- Actualización de números telefónicos de los contribuyentes.
- Actualización de direcciones de correo electrónico de los contribuyentes.
- Agrupación de aquellos contribuyentes con datos duplicados en la base de datos del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria.

En todo caso, las tareas enunciadas como objeto del contrato no implican, en modo alguno, ejercicio de autoridad, limitándose a servicios de información y asistencia al contribuyente.

1.3. La contratación del servicio de atención telemática a los Contribuyentes incluye la prestación de servicio de forma ininterrumpida, en horario de mañana, de lunes a viernes, salvo días festivos oficiales que lo sean en la ciudad de Jaén, cualquiera que sea la ubicación física del centro de atención telemática. La distribución del personal y el horario se realizarán de la siguiente forma:

- Se prestará el servicio de lunes a viernes, de 9 a 14:00 horas, en horario de mañana y de **16:00 a 18:00 horas**, en horario de tarde atendiendo exclusivamente llamadas del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria. El horario podrá ser mejorado mediante su ampliación por el licitador.
- El número máximo de horas de servicio por la totalidad de los agentes destinados será de 6.500 horas, con una especial dotación en los meses de abril y mayo, y de septiembre y octubre. La distribución del número de informadores por tramo horario se fijará de acuerdo con la empresa adjudicataria en función de las necesidades que se detecten en el desarrollo del servicio y, en todo caso, existirá un mínimo de 5 personas disponibles.

2.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

Url de Verificación: https://verifirma.dipujaen.es/code/rxuj9sUz6JTP8UZQVajZxg==					
FIRMADO POR	Rafael Illana González - EL GERENTE DEL SPGR			FECHA Y HORA	03/04/2019 12:15:02
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	rxuj9sUz6JTP8UZQVajZxg==	EV00FJM1	PÁGINA	3/6
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				



2.1. El adjudicatario deberá para la prestación del servicio con un centro de atención de llamadas alternativo al ofertado de titularidad propia dotado con similares características que el principal para garantizar la continuidad del servicio en caso de contingencia.

La prestación del servicio se realizará bajo los siguientes parámetros o condiciones técnicas:

★ Derivación al centro de llamadas de los números del servicio que se indiquen por el SPGRT al adjudicatario.

★ Establecimiento de un sistema de grabación de la voz de las llamadas a demanda, previa identificación del Contribuyente, para la constancia de de las gestiones realizadas, posibilitando la integración automática del fichero de audio en el sistema informático tributario del SPGRT en el Contribuyente correspondiente o archivo del expediente respectivo.

★ Establecimiento de un sistema que permita al SPRGT monitorizar el servicio en tiempo real, de forma que pueda hacer un seguimiento en línea de las gestiones realizadas, los tiempos de espera y de atención, así como el control de las llamadas perdidas y recuperadas.

★ Habilitación de un sistema que permita mantener en espera las llamadas no atendidas durante un tiempo máximo de 1 minuto. Pasado este tiempo el sistema ofrecerá al contribuyente la posibilidad de dejar su número en un buzón a fin de que le sea devuelta la llamada. El centro de llamadas deberá devolver, dentro del día en que se hayan producido, las llamadas perdidas que hayan grabado su número en el buzón.

2.2. El centro de llamadas deberá contar con los siguientes medios técnicos a aportar por el contratista:

- Centralita para funciones de gestión de las llamadas entrantes y salientes, y distribución de las mismas en la red de trabajo.
- Servidores y software específico de centro de llamadas.
- Sistema de grabación de llamadas entrantes y salientes.
- Centralita dotada de un software que permita identificar al contribuyente automáticamente a través del número del abonado a los datos existentes (en su caso) vinculados a ese número de teléfono en el aplicativo de gestión y recaudación del SPGRT.
- Sistemas de continuidad y centro alternativo de titularidad propia dotado con similares características que el principal para garantizar la continuidad en caso de contingencia

Url de Verificación: https://verifirma.dipujaen.es/code/rxuj9sUz6JTP8UZQVAjZxg==					
FIRMADO POR	Rafael Illana González - EL GERENTE DEL SPGR			FECHA Y HORA	03/04/2019 12:15:02
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	rxuj9sUz6JTP8UZQVAjZxg==	EV00FJM1	PÁGINA	4/6
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				



- Al menos diez puestos de trabajo dotados de ordenadores personales, escalabres en su caso.
- Conexiones de red privada virtual entre el *call center* y la sede central del SPGRT.
- Aplicación de análisis de la información

2.3. El tiempo de espera máximo para la implantación del servicio, será de un mes desde la formalización del contrato.

2.4. En todo caso, el sistema deberá poder soportar la atención de al menos diez llamadas de forma simultánea, y otras veinte llamadas en espera.

Todas estas circunstancias deberán acreditarse por los licitadores en la memoria técnica que deben aportar.

3. Dotación de medios personales.

- Director del proyecto, Licenciado con experiencia en atención de Servicios de Gestión Tributaria y Recaudación Local, superior a 5 años.
- Coordinador del servicio con al menos 3 años de experiencia acreditada en atención de Servicios de Gestión Tributaria y Recaudación Local.
- Agentes asignados al Servicio, un mínimo de 5 personas con al menos 3 años de experiencia acreditada en atención telemática de Servicios de Gestión Tributaria y Recaudación Local.

4.- Formato de la propuesta.

Los ofertantes deberán presentar una propuesta técnica que deberá incluir los siguientes apartados de forma exacta, siguiendo el mismo orden, siendo desestimadas todas aquellas propuestas que no sigan este orden y contenido:

- Acreditación de solvencia técnica mediante experiencia en servicios similares.
- Alcance de la propuesta.
- Memoria técnica;

- Recursos humanos: Se aportará curriculum de cada una de las personas. Acreditando los requisitos exigidos y su disponibilidad inmediata en caso de ser adjudicatario.



- Recursos técnicos asignados. Aplicaciones y tecnología que contribuyan a mejorar el servicio.
- Metodología y sistemática. Incluyendo aportación de tipología y modelos de informes, Herramientas de control y seguimiento del servicio, Curva de actividad del servicio, manual de formación.

Url de Verificación: https://verifirma.dipujaen.es/code/rxuj9sUz6JTP8UZQVAjZxg==					
FIRMADO POR	Rafael Illana González - EL GERENTE DEL SPGR			FECHA Y HORA	03/04/2019 12:15:02
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	rxuj9sUz6JTP8UZQVAjZxg==	EV00FJM1	PÁGINA	6/6
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				

