

# **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL DENOMINADO SERVICIO DE COLABORACIÓN EN LA GESTIÓN, RECAUDACIÓN E INSPECCIÓN DE LOS TRIBUTOS LOCALES Y DEMÁS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO DEL AYUNTAMIENTO DE LIMPIAS.**

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

Es objeto de la contratación la prestación de los servicios complementarios y asistencia técnica, material e informática de los órganos de gestión tributaria, inspección y recaudación de los tributos locales, incluyendo gestión, inspección y recaudación del ayuntamiento de Limpias, para la realización de aquellos trabajos de apoyo a la gestión tributaria integral que no impliquen ejercicio de autoridad ni custodia de fondos públicos, en orden a conseguir la eficacia de la cobranza de los recibos y certificaciones de los tributos, precios públicos y otros recursos de derecho público municipales comprendidos en el ámbito de los siguientes ingresos de naturaleza tributaria y no tributaria.

De acuerdo con la descripción del objeto del contrato recogida en el pliego de cláusulas administrativas particulares, el mismo comprende el ámbito de los siguientes ingresos de naturaleza tributaria y no tributaria:

- 1- El Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- 2- El Impuesto sobre Actividades Económicas
- 3- El Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.
- 4- El Impuesto sobre el Incremento del Valor de los terrenos de Naturaleza Urbana.
- 5- Tasas por recogida de basuras.
- 6- Tasas de alcantarillado.
- 7- Suministro de agua.
- 8- Gestión de la recaudación del canon de saneamiento
- 9- Todos aquellos tributos, tasas, precios públicos, contribuciones especiales y demás recursos económicos, respecto de los que el Ayuntamiento de forma expresa y previo acuerdo entre las partes, desee encomendar la colaboración de la gestión de liquidación y recaudación.

## **2. DIRECCION, ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN**

Sin perjuicio de las atribuciones conferidas a la Alcaldía-Presidencia por el artículo 21 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases de Régimen local y concordantes del Texto Refundido de las Disposiciones Legales vigentes en materia de Régimen local, aprobado por el Real

Decreto 781/1986, de 18 de Abril y del real Decreto 2568/1986, de 26 de Noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, los órganos competentes del ayuntamiento ejercerán las funciones de dirección, organización, administración y la autoridad que legalmente les corresponda en función de los distintos servicios contemplados en este Pliego de Prescripciones Técnicas, a cuyo efecto impartirán las órdenes y directrices que estimen convenientes para el contrato, que obligarán al contratista.

La fiscalización de los distintos servicios se realizará por los funcionarios competentes del Ayuntamiento, y a tal fin se podrán solicitar cuantos informes ó documentos se estimen necesarios.

En el desempeño de las actividades necesarias para el funcionamiento óptimo del servicio colaborará, en su caso, el personal propio del Ayuntamiento con el del personal contratista. El contratante deberá completar con su apoyo los trabajos del equipo de funcionarios adscritos por el Ayuntamiento a la Gestión Tributaria.

El adjudicatario deberá presentar por su parte un equipo suficiente para prestar con eficacia las tareas previstas en este Pliego.

La empresa contratada no tendrá, en ningún caso, el carácter de órgano municipal, ni dependerá orgánicamente del Ayuntamiento de Limpias, ni estará incluida en su estructura administrativa.

La fiscalización del servicio de recaudación se realizará por la Intervención municipal, conforme a lo dispuesto en la Legislación de Haciendas Locales, el Reglamento de Régimen Jurídico de los Funcionarios de la Administración Local con Habilitación de carácter Nacional, y demás normativa aplicable.

El contratista, de acuerdo con lo indicado, deberá completar con su colaboración los trabajos de los funcionarios que desempeñen tareas de gestión tributaria, recaudatoria e inspección. A tal efecto y, en los términos establecidos en los pliegos de cláusulas administrativas particulares y en éste de técnicas, el adjudicatario deberá aportar el equipo técnico y humano necesario, y proponer directrices de actuación técnica y supervisión para la gestión y recaudación, que garanticen el buen desempeño de las mencionadas tareas, con la mayor eficacia y eficiencia posible. El adjudicatario deberá aportar también recursos de dirección técnica y supervisión permanente, que garanticen que en el Ayuntamiento se estén aplicando "buenas prácticas" en temas de gestión tributaria, al nivel de los Ayuntamientos más avanzados.

### **3. CONTENIDO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN. PRESTACIONES QUE COMPRENDE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

Con carácter general, y sin perjuicio de las particularidades que con posterioridad se señalan, el contrato comprende la realización de todas las tareas de apoyo, de ejecución y asistencia técnica, necesarias a la finalidad de los que es el objeto del contrato, sin que en ningún caso se contemple la facultad de dictar actos administrativos que impliquen el ejercicio de autoridad, los cuales quedan reservados en exclusiva a los órganos y funcionarios competentes del Ayuntamiento. En estos términos de generalidad, el desarrollo y ejecución del contrato, estará presidido por los principios generales del ordenamiento administrativo y jurídico tributario y, en especial, por los de eficacia, eficiencia, máxima transparencia y calidad para todos los sujetos implicados: Ciudadanos, Administración y Contratista.

El adjudicatario del presente contrato, tendrá el carácter y consideración de contratista del ayuntamiento, con el alcance definido en los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas, y en el resto del Ordenamiento Jurídico en materia de Contratación de las Administraciones Públicas. En consecuencia, el adjudicatario no tendrá, en ningún caso, el carácter ni la consideración de órgano, y no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento, ni estará incluido en la estructura u organigrama municipal.

El adjudicatario del contrato realizará bajo su responsabilidad, en régimen de colaboración, y bajo la dirección e instrucciones de los funcionarios municipales, cuyo ejercicio no esté reservado a personal que ostente la condición de funcionarios públicos, todas aquellas funciones y actuaciones que se establecen en la Norma general tributaria, reglamento de Recaudación, Ordenanzas Municipales correspondientes en materia de gestión, recaudación, inspección y procedimiento sancionador, de tributos e ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Limpias y demás normas de desarrollo, relativas a la gestión recaudatoria de los derechos municipales objetos de este contrato.

Asimismo, el adjudicatario realizará trimestralmente las lecturas de los contadores del servicio municipal de abastecimiento de agua.

El adjudicatario del servicio deberá aportar los medios materiales y personales precisos para el buen funcionamiento del servicio y tareas anteriormente indicadas, y realizar cuantas tareas de implantación, elaboración, asistencia o ejecución sean necesarias para la efectiva realización de los ingresos correspondientes a la hacienda municipal, entre las que destacan sin carácter cerrado, como más relevantes, las siguientes que se especifican:

### **3.1. EN MATERIA DE GESTIÓN TRIBUTARIA. (INSTALACIÓN Y SOPORTE GLOBAL DEL SISTEMA).**

El adjudicatario se deberá responsabilizar de las siguientes tareas, siempre bajo la dirección del área informática y de la Intervención de este Ayuntamiento, en aquellas que les sean propias:

**a)** Proveer, instalar y configurar todas las aplicaciones necesarias para una gestión tributaria integral basada en otras características, a parte de la funcionalidad eficaz por aplicación, en la interoperabilidad entre aplicaciones, incluyendo las conexiones a la red SARA y los enlaces con la Dirección General de Tráfico, y configurarlas para que se adapten a la normativa legal vigente en el Ayuntamiento. Dichas aplicaciones informáticas y módulos deberán quedar con licencia de uso a favor del Ayuntamiento, una vez finalizado el contrato.

**b)** Diseño de circuitos y de plantillas de documentos para los distintos procedimientos a instancia de parte. Diseño de documentos a utilizar en los procesos de gestión. Confección de los impresos, padrones, matrículas de contribuyentes y documentos en general, utilizados en el proceso de gestión y liquidación tributaria u otros ingresos de derecho público, incluidas las declaraciones o autoliquidaciones, en especial la generación de liquidaciones correspondientes al Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, preparación de los documentos de cobro en distintos modelos de cuadernos o ficheros bancarios y remitir las remesas a la entidad financiera colaboradora.

**c)** Apoyo y colaboración en la realización de los trabajos materiales del proceso de gestión tributaria y, especialmente, en la recepción, carga y grabación de todo tipo de datos fiscales, información y datos en período voluntario y ejecutivo, proceder a tramitarlos, ordenarlos, controlarlos y custodiarlos bajo su responsabilidad.

**d)** Apoyo en los procesos de aplicación de procedimientos informatizados a las distintas áreas municipales, de forma que las liquidaciones propias de dichos procedimientos sean emitidas desde las propias áreas y en forma transparente al sistema de gestión tributaria.

**e)** Tramitar, Informar y proponer la resolución de las solicitudes de exención o bonificación en los tributos o ingresos públicos de la hacienda municipal, de acuerdo con lo dispuesto en las ordenanzas fiscales municipales o normativa estatal o autonómica aplicable.

**f)** Practicar las altas o bajas en padrones, matrículas, listas cobratorias o registros públicos y el mantenimiento, regularización, comprobación, conservación, y depuración de datos fiscales a su cargo, cargándolos en el sistema informático. Colaborar con los órganos municipales competentes en la contabilidad de los cargos y datos de ingreso.

**g)** Suministro de información al departamento de intervención, tesorería o secretaría, sobre los datos relativos a la relación jurídico-

tributaria, que deban ser objeto de modificación para las sucesivas liquidaciones que se practiquen y que obren en conocimiento del contratista como consecuencia de actuaciones de colaboración en la gestión, recaudación o inspección de los tributos municipales y demás ingresos de derecho público.

**h)** La información señalada en el apartado anterior deberá realizarse en el formato debido con objeto de que se pueda integrar adecuadamente con la contabilidad municipal.

**i)** Labores completas de asistencia para la preparación, supervisión, aplicación o revisión de los Convenios que el Ayuntamiento pudiera suscribir con la Dirección General del Catastro, la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Dirección General de Tráfico, en relación con el I.B.I., el I.A.E. y el I.V.T.M., respectivamente, u otros sujetos o ingresos sobre los que pudiese establecer un convenio, además de los ya señalados.

**j)** Colaboración en los procesos de aplicación de procedimientos informatizados a las distintas áreas municipales de forma que las liquidaciones propias de dichos procedimientos sean emitidas y se integren desde las propias áreas y en forma transparente al sistema global de gestión tributaria y recaudatoria.

**k)** Soporte técnico y humano a la gestión e imposición de multas, penalidades, sanciones y demás prestaciones de derecho público en el ámbito local, hasta que, en su caso, devengan firmes, y en el posterior proceso de recaudación.

**l)** Llevanza, guarda y custodia de aquellos libros registros que, con carácter obligatorio, exija la normativa vigente para la prestación del servicio de recaudación, así como cualquier otro libro o registro que se establezca por la Concejalía de Hacienda, la Tesorería o la Intervención.

**m)** Facilitar al Ayuntamiento información detallada de la recaudación de cada tributo, así como una memoria anual de recaudación que deberá presentarse en el Ayuntamiento antes del 15 de Febrero del ejercicio siguiente al que corresponda.

**n)** Introducción y adaptación al entorno local de los nuevos desarrollos y mejoras que vaya liberando los desarrolladores de las aplicaciones aportadas, tanto propias como de terceros.

**ñ)** Organizar un sistema de atención telefónica y telemática de los contribuyentes. Servicio de atención telefónica, de forma que con llamada a un número local (942-xx-xx-xx) se obtenga información sobre el estado del expediente tributario de cada persona, previamente identificada, y se pueda enviar carta de pago.

**o)** Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil, llamada telefónica ó aviso de correo electrónico, en caso de cualquier incidencia en el pago regular de los recibos por parte de contribuyentes no morosos habituales.

**p)** Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil unos días antes de que el banco vaya a cargar los recibos domiciliados, y también unos días antes de que venza cada término en los planes de pago.

**q)** Implantar un modelo de gestión, con un seguimiento operativo del plan de tareas, con controles preventivos de la calidad de la información y con la introducción continua de las mejores prácticas.

**r)** Implantar un sistema de información a dirección con cuadros de mando mensuales y con realización de la Memoria Anual y de las cuentas de recaudación.

**s)** Dar soporte informático a los usuarios y a la realización de innovaciones y nuevos procedimientos, así como al aprovechamiento de las nuevas facilidades de información que viene promoviendo la Administración Central (Firma electrónica, Notificación telemática, Tablón edictal Único, Servicio ATEX, dirección electrónica vial...,etc)

**t)** Carga inteligente de ficheros con la consiguiente depuración de datos para facilitar la actualización de las Unidades Fiscales e incorporar las distintas incidencias (Ficheros IVTM, PAD y DOCDGC, IAE; ficheros bancarios...etc)

**u)** Escaneado de acuses de recibo y su asociación a las operaciones de recaudación, recogiendo el resultado de la notificación.

**v)** Suministro al correspondiente departamento de cumplida información acerca de los cobros producidos y asistencia técnica en los procesos periódicos de formalización.

**x)** Redacción de Memoria Anual de actividades en el ámbito de la gestión tributaria y de la recaudación.

### **3.2. EN MATERIA DE RECAUDACIÓN.**

El contratista deberá, con carácter general, colaborar mediante servicios complementarios de índole material y operativa de apoyo al Servicio de Recaudación, en la recaudación voluntaria y ejecutiva de todo tipo de ingresos de derecho público a cargo del Ayuntamiento, ya sean de vencimiento periódico o aislados, de notificación colectiva o individual, o se trate de liquidaciones, autoliquidaciones, aplazamientos y fraccionamientos (domiciliados o no), en período voluntario o ejecutivo, o cuando se trate de multas, penalidades o sanciones.

En particular, y sin carácter restrictivo, cabe enumerar las siguientes tareas:

**a)** Tramitación de todas las notificaciones, entrega personal, o publicación, de la deuda viva, las liquidaciones de índole tributaria o de otros ingresos de derecho público, de carácter individual o colectivo, aislados o periódicos, que le sean facilitadas, así como las notificaciones de inclusión o alta en los correspondientes padrones, matriculas o listas cobratorias de cuantos ingresos se recauden por esta modalidad.

**b)** Tramitación y práctica de domiciliaciones bancarias para el pago o

cumplimiento de las deudas tributarias o de derecho público que cualquier sujeto pasivo mantenga con el Ayuntamiento de Limpias.

**c)** Apoyo en la depuración de los valores pendientes de ingreso a la fecha de formalización del contrato, al objeto de proceder a tramitar las datas por baja, por créditos incobrables, etc., que correspondan.

**d)** Atender al público y cobrar en las oficinas de Recaudación y en los horarios que a tal fin se establezcan por el Ayuntamiento, a los contribuyentes que deseen efectuar el pago sin domiciliación de las cuotas liquidadas a su cargo en periodo voluntario, así como la presentación en las entidades bancarias colaboradoras las deudas tributarias que se encuentren domiciliadas en las mismas, a efectos de su cobro.

**e)** Notificación de las providencias de apremio y diligencias de embargo expedidas por la Tesorería Municipal en ejecución y desarrollo del procedimiento de apremio, contra los bienes del deudor. Emisión de informes y propuestas de resolución sobre los recursos presentados, en su caso, contra las providencias de apremio y notificación de la resolución de los mismos. La practica de todo tipo de actuaciones exigidas por el reglamento de recaudación, con anotación del crédito en las oficinas y registros que procedan, la propuesta de declaración de fallido y cuantas, con fundamento legal, se impongan por la tesorería, para lo cual deberán aportar los medios necesarios para la impulsión y desarrollo de todas las actuaciones que forman parte del procedimiento administrativo de apremio.

**f)** Elaboración de los documentos de notificación a los contribuyentes de sus deudas tributarias en período ejecutivo. Realización material de las comunicaciones y notificaciones.

**g)** Apoyo técnico y material en la elaboración de propuestas de créditos incobrables y su tramitación correspondiente.

**h)** Aportación de los medios necesarios para la impulsión y desarrollo de todas aquellas actuaciones que forman parte del procedimiento administrativo de apremio.

**i)** Tramitación y propuesta de los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento de pago.

**j)** Realización de cobros en vía ejecutiva. En los casos en que el pago de la deuda tributaria deba realizarse en oficina bancaria, con presentación de título justificativo del pago, deberá extenderse diligencia expresiva de la procedencia del ingreso. Le corresponderá igualmente, en el momento de la cobranza, la liquidación de costas en vía ejecutiva, los recargos de apremio y la tramitación y expedición de la liquidación provisional o definitiva en concepto de intereses legales o de demora devengados en el período, con señalamiento del día inicial y final del cómputo, en aquellos casos en que resulte obligada su liquidación por expresa prescripción legal, o por Resolución del Ayuntamiento, procediendo a su exigencia y a la expedición de carta de pago al sujeto pasivo de forma automatizada.

La cobranza de las liquidaciones por intereses y la de toda deuda en vía ejecutiva podrá residenciarse en cuenta corriente abierta a nombre del Ayuntamiento en entidades de depósito debidamente autorizadas en cuyo caso, el contratista, deberá extender diligencia de procedencia que permita la inmediata realización del ingreso.

Los medios de cobro que utilice el contratista deberán asegurar la integridad y seguridad del importe abonado por el sujeto pasivo.

**k)** Funciones de seguimiento y descubrimiento de bienes susceptibles de traba y embargo en cantidad suficiente para permitir la realización de los ingresos pendientes que, encontrándose en vía de apremio y debidamente reclamados, no se hayan satisfecho por los contribuyentes morosos, con estricta sujeción a los plazos, prelación y preferencias establecidas en la Ley General Tributaria, el Reglamento General de Recaudación y demás normativa aplicable; emitiendo propuesta de personación en otros procedimientos de ejecución abiertos contra el deudor, con observancia de las prelación de crédito y prerrogativas establecidas en las leyes a favor de la Administración, para caso de concurrencia de procedimientos y de preferencia de créditos, a favor de las entidades locales.

**l)** Colaboración en la depuración de los valores pendientes de ingreso a la fecha de formalización del contrato, y con posterioridad al mismo, al objeto de proceder a tramitar las datas por bajas, créditos incobrables, cambios de titularidad u otras causas de anulación que procedan, mediante la elaboración de propuestas, informes y demás documentos pertinentes.

Llevar y mantener el Registro General de Fallidos, cuyas anotaciones se autorizarán por la Tesorería Local.

**m)** Suministro de información y justificación de los todos los ingresos producidos, a la Intervención y la Tesorería municipal, diferenciando periodos, clases de liquidaciones, y demás elementos que se estimen oportunos por cada tipo de ingreso, así como información de todas las actuaciones que se han ejecutado en el día, la semana o en los periodos de tiempo que se determinen. Recepción y cumplimiento de la programación de actuaciones u órdenes de actuación que se acuerden por la Tesorería.

**n)** Colaboración con la intervención municipal en la contabilidad de cargos y datas de ingresos y demás asientos contables de seguimiento del procedimiento de recaudación.

**ñ)** Mantenimiento de los ficheros de deudores que le hayan sido encargados, así como de todas aquellas bases de datos y ficheros de trabajo autorizados por la Tesorería Local, sin que sea necesario el mantenimiento físico de los recibos providenciados de apremio, siempre y cuando se asegure su constancia por otros medios que permitan la

expedición de liquidaciones y justificantes en el momento del pago o la tramitación de sus bajas, con estricta sujeción a las garantías y requisitos legales.

**o)** Preparación de la Cuenta o Balance de Situación Trimestral, indicativo de la gestión realizada por todas las actuaciones practicadas, así como de los cobros realizados. La periodicidad de la remisión de esta información se podrá adecuar a las necesidades del servicio manifestadas por la Tesorería.

Al cierre del ejercicio, dentro del mes de enero del año siguiente a que corresponda, presentación de la Cuenta Anual por todos los conceptos y años, acompañada de Memoria que especifique cuantas novedades, vicisitudes y pormenores se hayan producido en el ejercicio, justificándola con las respectivas notas de aplicación o baja, y con propuesta de cuantas iniciativas entienda necesarias para la mejora del Servicio.

**p)** Propuesta de apertura de expedientes de derivación de responsabilidad tributaria, solidaria o subsidiaria, y propuesta de declaración de la misma. Ejecución y remisión de cuantos documentos o actuaciones sean necesarias, ante todo tipo de registros u organismos públicos, anotando el fallido y las derivaciones de responsabilidad procedentes.

Preparar todos los supuestos en que proceda solicitud de información tributaria, en expedientes abiertos para la declaración de responsabilidad tributaria por cualquier concepto. En este caso, se podrá instar la colaboración de otros servicios municipales, autonómicos o estatales, para identificar las actuaciones o movimientos en los tributos y proponer la apertura de los expedientes que procedan. Sin perjuicio de cuantas actuaciones haya lugar ante otras entidades públicas y privadas.

**q)** Tramitación, informe y propuesta de resolución de los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento de pago.

**r)** Ingreso de lo recaudado en las cuentas del Ayuntamiento y colaboración en el control de los ingresos en las cuentas restringidas de recaudación en entidades bancarias.

**s)** Cualquier otra tarea que, relacionada con el procedimiento de gestión o recaudación, sea encomendada por la Alcaldía, la Tesorería o la Intervención municipal.

Todas las actuaciones deberán realizarse con conocimiento del Ayuntamiento, sin perjuicio de las facultades de organización y dirección del contratista sobre el personal de la empresa colaboradora.

**t)** Facilitar a los contribuyentes el pago de sus tributos mediante el fraccionamiento y reparto a lo largo de cada ejercicio, del pago de aquellos recibos con domiciliación bancaria, hasta un máximo de cuatro plazos. A este fin, el Ayuntamiento establecerá cada año el plan anual de

fraccionamiento para el pago de recibos, que deberá seguirse por el adjudicatario.

**u)** La tramitación de los ingresos se hará a través de las cuentas bancarias del Ayuntamiento de Limpias que este determine, sin que en ningún caso se puedan depositar en otras cuentas distintos ingresos públicos municipales de cualquier naturaleza. Por tanto, en ningún caso y por ningún concepto tendrá lugar el manejo y custodia de fondos por el adjudicatario.

No obstante la empresa adjudicataria tendrá acceso a la información de los movimientos de las cuentas de recaudación.

Los ingresos se formalizarán a través de las correspondientes relaciones, mediante soporte mecanizado, y con desglose de todos los conceptos de ingreso en que fueran materializados.

Las tareas de apoyo a la inspección en relación con las funciones que, con este carácter, se asignan por Ley a los órganos de Recaudación, tendrán el siguiente alcance:

**a)** Colaborar en las actuaciones de comprobación que al efecto realicen los servicios municipales para la verificación de la situación tributaria de los distintos sujetos pasivos y demás obligados tributarios, con el fin de contrastar el exacto cumplimiento de sus obligaciones y deberes para con la Hacienda Municipal, practicando, en su caso, requerimientos individualizados de obtención de información, regulados en los artículos 93 a 95 de la LGT y procediendo a asesorar e informar, de acuerdo con la normativa aplicable, en la regularización que proceda.

**b)** La identificación, mediante técnicas informáticas de cruce de datos, subsanación y regularización de las omisiones en el cumplimiento de obligaciones tributarias o de ingresos de derecho público, declaraciones incorrectas de sujetos u objetos tributarios en las bases de datos fiscales, disfrute indebido de beneficios fiscales, y propuesta de apertura del expediente que proceda.

**c)** Comprobación censal, descubrimiento, valoración, imputación y regularización de los elementos que conforman los padrones o matrículas, para la exacción de ingresos de carácter público, que correspondan al Ayuntamiento.

**d)** Soporte material informatizado en la confección y tramitación de los expedientes que se instruyan por infracciones tributarias.

**e)** Soporte material en la práctica de liquidaciones para la regularización de las obligaciones fiscales.

**f)** Realización de los trabajos de campo necesarios para la comprobación datos físicos, jurídicos y económicos, que afecten a la determinación y cumplimiento de las obligaciones de ingresos de derecho

público de los sujetos pasivos.

### **3.3. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: LECTURA DE CONTADORES DEL SERVICIO MUNICIPAL DE ABASTECIMIENTO DE AGUA, ASISTENCIA EN LA EMISIÓN DE INFORMES, RESOLUCIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES. IMPLANTACIÓN DESARROLLO DE NUEVOS SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS RECAUDATORIOS.**

El adjudicatario colaborará con el Ayuntamiento en la elaboración de informes, propuestas de resolución y notificación de las solicitudes, reclamaciones o recursos presentados por los contribuyentes en materias relacionadas con el objeto del contrato, que serán resueltas por el órgano municipal competente, para lo cual, además de la normativa de carácter general, deberá estudiar y aplicar las ordenanzas municipales.

Asimismo, el adjudicatario realizará trimestralmente las lecturas de consumos de los contadores del servicio municipal de abastecimiento de agua. Para ello aportará los medios materiales y humanos necesarios para cumplir con dicho servicio cada trimestre natural, generando el fichero informático necesario para la gestión del tributo. El precio de este servicio complementario, ya incluido en el precio del presente contrato de servicios, se fija en 9.000,00 euros anuales más el IVA correspondiente, que deberán ser facturados al Ayuntamiento por el adjudicatario de manera independiente por cuantía de 2.250,00 euros cada trimestre más el IVA correspondiente.

### **3.4. COMUNICACIÓN DEL SERVICIO CON LOS CONTRIBUYENTES.**

El adjudicatario propondrá y se responsabilizará de ejecutar un Plan de Comunicación, destinado a mejorar la atención a los contribuyentes y a cuidar la buena imagen del Servicio de Recaudación ante los vecinos. Este plan incluirá, entre otros, aspectos como:

**a)** Soporte a campañas de domiciliación de recibos y creación de procedimientos para maximizar los índices de domiciliación.

**b)** Atender las demandas de consulta e información de todos los contribuyentes, con asistencia a la legibilidad y facilidad de comprensión de los documentos que les conciernan. Mejoras en la imagen y presentación de los mismos

**c)** Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil, llamada telefónica, correo electrónico, whatsapp, o cualquier otra multiplataforma de mensajería instantánea para teléfonos u otros equipos informáticos, en caso de que se produzca cualquier incidencia en el pago regular de los recibos por parte de contribuyentes no morosos habituales.

**d)** Sistemas de aviso mediante los sistemas descritos en la letra anterior, unos días antes de que el banco vaya a cargar los recibos domiciliados, y también unos días antes de que venza cada término en los

planes de pago.

e) Servicio de atención telefónica al contribuyente, de forma que con una llamada a un número de teléfono de coste gratuito, facilitado por el contratista, se obtenga información sobre el estado del expediente tributario o recaudatorio de cada persona, previamente identificada, y se pueda hacer pago y obtener los datos, documentos o justificantes electrónicamente.

#### **4. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS Y ARCHIVOS**

La adjudicataria limitará el uso de la información facilitada exclusivamente a la finalidad del contrato, debiendo guardar secreto y máxima confidencialidad sobre el contenido de los mismos, y asumiendo la prohibición de utilizarla en cualquier otro sentido, estando sometidos los datos contenidos en dicho soporte magnético, así como al resto de la información a que tenga acceso en soporte documental, a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales 3/2018 de 5 de Diciembre.

El Ayuntamiento de Limpias será titular de pleno derecho de toda la información contenida en los ficheros, archivos y registros que obren en poder de la empresa adjudicataria del servicio relacionados con los datos tributarios, fiscales, patrimoniales y personales necesarios para la realización de los servicios convenidos objeto del contrato.

Dicha información, que deberá elaborarse y mantenerse en condiciones técnicas tales que permitan su consulta directa e integración en los programas y bases de datos del Ayuntamiento de Limpias, será custodiada por la empresa adjudicataria, con la obligación absoluta de no facilitarla a otras administraciones, instituciones o particulares sin previa autorización municipal. Estas obligaciones de confidencialidad se establecen sin perjuicio de todas aquellas previstas en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.

Dicha información será entregada al Ayuntamiento de Limpias al primer requerimiento de ello que efectúe el Ayuntamiento y, en todo caso a la finalización del presente contrato administrativo.

El adjudicatario formará adecuadamente al personal de su organización que tenga trato con el público para que puedan informar del ejercicio de derechos cuando lo requiera la situación, tal y como se contempla en el Real Decreto 1720/2007. Asimismo, adoptará las medidas de índole técnica, jurídica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

El contratista deberá incluir en los contratos que celebre con sus trabajadores, o con sus prestadores de servicios de cualquier otra naturaleza jurídica, presentes y futuros, una cláusula de confidencialidad por la que estos se obliguen a no revelar en uso propio o de terceras partes

la información que conozcan en función de su cometido tanto en el tiempo que dure su contrato, ya sea laboral o de cualquier otro tipo de los admitidos en derecho, como posteriormente al finalizar dicha relación. En la mencionada cláusula se hará especial mención a todas las obligaciones que comporte la normativa vigente sobre protección de datos personales.

## **5. LUGAR, HORARIO DE TRABAJO, MEDIOS HUMANOS, INFORMÁTICOS Y MATERIALES.**

### **5.1. LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO DEL CONTRATISTA.**

El Ayuntamiento habilitará un espacio, ubicado en las dependencias municipales, donde se prestará el servicio de atención al público un mínimo de dos días al mes que se señalarán por el Ayuntamiento, en horario que igualmente se señalará por el Ayuntamiento según las necesidades del Servicio y para mayor eficacia en su prestación y comodidad para los ciudadanos, cumpliendo en todo caso con el horario de de 9:00 a 14:00 horas.

### **5.2. MEDIOS HUMANOS. PERSONAL.**

La empresa adjudicataria deberá aportar a su cargo el personal necesario para la ejecución de este contrato, y designará un responsable que esté en permanente contacto con el Alcalde, o el Tesorero. Deberá estar en todo momento al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social y con la Agencia Tributaria Estatal o Autonómica, así como de las que le vengán impuestas por la legislación de carácter laboral o de prevención y salud.

El personal de la empresa adjudicataria, actuará bajo la dirección, órdenes e instrucciones del contratista, sin perjuicio de las facultades de coordinación de la Alcaldía con la dirección de la empresa colaboradora y las que la legislación de contratos del sector público reconoce al órgano de contratación referente a la ejecución de los contratos. El personal de la empresa adjudicataria no generará derechos frente al Ayuntamiento, y no ostentará vínculo laboral alguno con éste, debiendo constar tal circunstancia en los correspondientes contratos de trabajo.

La empresa comunicará al Ayuntamiento los trabajadores de su plantilla para que puedan ser dotados, en su caso, de una credencial que les acredite como personal dependiente de la empresa adjudicataria, en su calidad de empresa colaboradora en servicios de asistencia en la gestión tributaria, recaudatoria e inspectora.

### **5.3. MEDIOS INFORMÁTICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

Equipos y Hardware.

El coste de adquisición, instalación, mantenimiento o reposición, del hardware y de los equipos informáticos necesarios para la realización de las actividades que formen parte del contrato, correrá a cargo de la empresa adjudicataria, entendiéndose incluido en el precio de contraprestación que se determina la presente licitación.

Asimismo correrá por cuenta de la empresa el establecimiento, mantenimiento o reposición, de las líneas y demás elementos necesarios para permitir, en su caso, la interconexión de eventuales terminales remotos de los técnicos del contratista con la instalación de servidores del Ayuntamiento. El sistema de conexión deberá ser aprobado por el Ayuntamiento y garantizará la calidad y seguridad precisa para el desarrollo de los trabajos.

#### Software y Aplicaciones.

Los licitadores habrán de proponer en su Plan de Trabajo que presentarán en el plazo máximo de un mes contado desde la formalización del contrato, los sistemas y aplicaciones que estimen más adecuados para el desarrollo de las funciones y contenidos de gestión tributaria, recaudatoria e inspección objeto de licitación, de conformidad con lo establecido en los pliegos de condiciones administrativas y de prescripciones técnicas.

El software del contratista deberá garantizar la conectividad y compatibilidad con los programas que emplee o pueda emplear el Ayuntamiento de Limpias para el registro de su contabilidad y demás aplicaciones que para el control y registro de las actuaciones objeto del contrato se puedan emplear, de manera que el traspaso de datos e información se realice de forma automática, y se asegure la plena disponibilidad y acceso a los datos a los responsables del Ayuntamiento. No obstante, el Ayuntamiento colaborará para el desarrollo de la gestión, el flujo de datos y la conexión entre programas, sin perjuicio de que, acreditada su incompatibilidad, decrete la obligatoriedad de la utilización de sus propios programas.

En caso de Resolución del contrato o a la finalización del mismo, todos los registros, bases de datos, antecedentes, información y documentación generada durante la vigencia del contrato, deberán ser entregados al Ayuntamiento quedando a disposición del mismo en el plazo de quince días desde la finalización ó resolución del contrato, sin que se proceda por el Consistorio a la devolución de la cantidad depositada como garantía definitiva del contrato, hasta que se lleve a término lo anterior.

Las empresas licitadoras especificarán el software informático, disponible y ejecutable a instalar para el desarrollo de los trabajos conforme a lo establecido en este Pliego.

El sistema informático y, en concreto, el aplicativo con el que se preste el servicio deberán estar adaptado a las exigencias de la Ley

Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como al Reglamento de Medidas de Seguridad.

El coste de adquisición, instalación, adaptación, mantenimiento, reposición e incidencias, del software y aplicaciones informáticas, correrá a cargo de la empresa adjudicataria, entendiéndose incluido en el precio de contraprestación que se determina en la presente licitación.

#### **5.4. MEDIOS MATERIALES.**

Será por cuenta del contratista la dotación, mantenimiento, reposición y vigilancia del buen funcionamiento, seguridad y cumplimiento de la normativa aplicable, sobre los medios materiales, no incluidos en los apartados precedentes, necesarios para el correcto desempeño de las funciones objeto del contrato, tanto en el lugar de trabajo habilitado por la Administración para la prestación de los servicios, como en las oficinas externas de soporte del servicio.

El contratista deberá aportar y costear los documentos, notificaciones impresos, sobres, sellos, papel y material de oficina, necesario para el desempeño de sus cometidos.

El mobiliario, consumo de teléfono, fotocopias, fax, electricidad, tasas por prestación del servicio de abastecimiento de agua, saneamiento, recogida de residuos sólidos e impuestos que graven el local o dependencias municipales, en las que el adjudicatario preste sus servicios para el Ayuntamiento de Limpias, formarán parte del coste soportado por la Administración.

Será también de cuenta del adjudicatario, los gastos registrales o de oficinas donde sea necesario recabar o anotar asientos o información, valoraciones, tasaciones y cuantos se devenguen de la tramitación de los expedientes ejecutivos, en particular, o que formen parte del contenido del contrato, en general.

Limpias, 11 de Octubre de 2019.

LA ALCALDESA.

Fdo. María del Mar Iglesias Arce.