



ILUSTRE AYUNTAMIENTO  
DE LA  
VILLA DE INGENIO  
(LAS PALMAS)

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONCURSO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA, INSPECCIÓN Y RECAUDACIÓN Y LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA VILLA DE INGENIO.**

**1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

Es objeto de la contratación la prestación de los servicios complementarios al funcionamiento de los órganos de gestión tributaria, inspección y recaudación del Ayuntamiento de la Villa de Ingenio, para la realización de aquellos trabajos de colaboración en una gestión tributaria integral que no impliquen ejercicio de autoridad ni custodia de fondos públicos, en orden a conseguir la eficacia en cobranza de los recibos y certificaciones de los tributos, precios públicos y otros recursos de derecho público municipales. Es también objeto del contrato la colaboración en el proceso paralelo de informatización integral del Ayuntamiento.

Está excluido del contrato las tasas de agua, alcantarillado y basura domiciliaria, sin perjuicio de que éstas se puedan incluir en ejecutiva.

**2.- ORGANIZACIÓN.**

Sin perjuicio de las atribuciones conferidas a la Alcaldía- Presidencia por el artículo 21 de la Ley de Bases de Régimen Local y concordantes, la Concejalía de Hacienda ejercerá las funciones de dirección, organización, administración y autoridad que legalmente le corresponde, bajo cuya dependencia actuará el Tesorero Municipal.

La fiscalización del servicio de recaudación se realizará por la Intervención General, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Funcionarios con Habilitación Nacional.

El contratante deberá completar con su colaboración los trabajos del equipo de funcionarios y laborales adscritos por el Ayuntamiento al Servicio de Gestión Tributaria y Recaudación que están formados por

- 1 Administrador de Rentas.
- 1 Recaudadora.
- 5 Administrativos entre Rentas y Catastro.
- 4 Administrativos en Recaudación.
- 2 Notificadores.

El Ayuntamiento prevé poder realizar una reducción de este equipo en hasta cuatro personas durante los 4 años dada la mejora en productividad esperada con la informatización.



ILUSTRE AYUNTAMIENTO  
DE LA  
VILLA DE INGENIO  
(LAS PALMAS)

El adjudicatario deberá presentar por su parte un equipo compuesto, como mínimo, por:

- 1 Gerente, director de proyecto, a dedicación exclusiva.
- 1 informático experto en temas tributarios. A dedicación exclusiva el primer año, y reducible a un 50% a partir del segundo.
- 1 director de ejecutiva, a dedicación exclusiva.
- 1 director de Atención al Contribuyente, durante el primer año, y mientras sea necesario, aunque se estima que una vez formado el equipo municipal y consolidados los procedimientos, ya no será necesario.
- Equipos de refuerzo puntual en mantenimiento catastral y apoyo a la inspección según las necesidades, pero sin necesidad de presencia laboral permanente en el municipio.

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.**

Comprensiva de la realización de cuantas tareas de producción y asistencia sean necesarias para:

#### **3.1 - EN MATERIA DE GESTIÓN TRIBUTARIA.**

- a) Asesoramiento en la confección de los impresos y documentos en general, utilizados en el proceso de gestión y liquidación tributaria, incluidas las declaraciones autoliquidables.
- b) Colaboración en la realización de los trabajos materiales del proceso de gestión tributaria y, especialmente, de mantenimiento, conservación y depuración de datos fiscales, así como labores completas de asistencia en Convenios que el Ayuntamiento pudiera suscribir con la Dirección general del Catastro y la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en relación con el I.B.I. y el I.A.E., respectivamente, además de los ya suscritos.
- c) Colaboración en los procesos de aplicación de procedimientos informatizados a las distintas áreas municipales de forma que las liquidaciones propias de dichas procedimientos sean emitidas desde las propias áreas y en forma transparente al sistema de gestión tributaria.
- d) Soporte al funcionamiento de la gestión de las denuncias de tráfico hasta que son sanciones firmes y en el posterior proceso de recaudación.

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

1. Colaboración en el cobro de la recaudación en voluntaria, en colaboración con entidades financieras colaboradoras.



ILUSTRE AYUNTAMIENTO  
DE LA  
VILLA DE INGENIO  
(LAS PALMAS)

2. Servicios complementarios de índole material y operativos de apoyo al Servicio de Recaudación, en cuanto a la gestión de la cobranza en el periodo ejecutivo.
3. Colaboración operativa 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.
4. Servicios complementarios en las gestiones personales con deudores, atención al público y con los contribuyentes y vecinos en general, en todo lo relacionado con la Recaudación Municipal.
5. Elaboración de la notificación de las providencias de apremio que se expidan a través de la Tesorería Municipal.
6. Elaboración de los documentos de notificación a los contribuyentes de sus deudas tributarias en periodo ejecutivo, de las notificaciones formales de nuevas liquidaciones y de las notificaciones en voluntaria de recibos periódicos
7. Dotación de la Recaudación Municipal de cuantos medios materiales sean precisos para el buen funcionamiento del servicio.
8. Aportación del personal preciso para realizar las labores encomendadas, salvo para la realización de aquellas actuaciones que impliquen ejercicio de autoridad y/o custodia de fondos públicos.
9. Suministro al Jefe de la Unidad de Recaudación y a la Tesorería de cumplida información acerca de los cobros producidos y asistencia técnica en los procesos periódicos de formalización.
10. Colaborar con los órganos municipales competentes en la contabilidad de los cargos y datas de ingreso.
11. Asistencia en la elaboración de propuestas de liquidaciones de interés de demora.
12. Apoyo técnico y material en la elaboración de propuestas de créditos incobrables y su tramitación correspondiente.
13. Aportación de los medios necesarios para la impulsión y desarrollo de todas aquellas actuaciones que forman parte del procedimiento administrativo de apremio.
14. Tramitación y propuesta de los expedientes de fraccionamiento y aplazamientos de pago.
15. Colaborar en el control de los ingresos en las cuentas restringidas de recaudación en entidades bancarias.
16. Cualquier otra tarea que, relacionada con el procedimiento de recaudación, sea encomendada por la Tesorería Municipal.

### ***3.3 - EN MATERIA DE APOYO A LA INSPECCIÓN.***

Las tareas de apoyo a la inspección tendrán el siguiente alcance:

- a) Elaboración anual de una propuesta de Plan de Inspección para cada una de las figuras tributarias que corresponda. Este Plan se presentará para el año 2.004 antes de las seis semanas de ejecución del contrato, y en Noviembre de cada año para los ejercicios siguientes.



ILUSTRE AYUNTAMIENTO  
DE LA  
VILLA DE INGENIO  
(LAS PALMAS)

- b) Colaborar en las actuaciones comprobatorias que al efecto realicen los servicios de la inspección municipal para la verificación de la situación tributaria de los distintos sujetos pasivos y demás obligados tributarios, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de sus obligaciones y deberes para con la Hacienda Municipal, procediendo a asesorar en la regularización que proceda.
- c) Servicios de identificación mediante técnicas informáticas de cruce de datos de fuentes diversas, subsanando las omisiones o declaraciones incorrectas de objetos tributarios en las bases de datos fiscales
- d) Actualización, mantenimiento y depuración de los diversos padrones para la exacción de ingresos que mantiene el Ayuntamiento de sus figuras impositivas.
- e) Soporte material informatizado en la confección y tramitación de los expedientes que se instruyan por infracciones tributarias.
- f) Soporte material en la práctica de liquidaciones para la regularización de las obligaciones fiscales.

### ***3.4 - EN MATERIA DE OFICINA DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO.***

Las tareas de apoyo a la oficina de información al ciudadano tendrán el siguiente alcance:

- a) Asesoramiento en la confección de impresos y documentos en general, utilizados en las oficinas de información.
- b) Realización y configuración en los procesos para realizar los expedientes no tributarios de los demás departamentos.
- c) Instalación de los Pc's, con el software correspondiente a las citadas oficinas.
- d) Traspaso de la información básica, como el callejero.
- e) Migración del Padrón de Habitantes a la nueva aplicación.
- f) Formación de usuarios del Padrón de Habitantes.
- g) Formación de usuarios del registro central y descentralizados.
- h) Puesta en marcha del Padrón de Habitantes, Registro de Entrada/Salida y seguimiento de expedientes.

### ***3.5 - EN MATERIA DE MANTENIMIENTO CATASTRAL.***

Dado que el Ayuntamiento tiene suscrito y vigente un Convenio de Colaboración con la Secretaria de Estado de Hacienda, (Dirección General del Catastro), en materia de gestión catastral, la colaboración y asistencia del contratista se referirá a la realización de los trabajos materiales de todo el proceso a que atiende el citado Convenio en los términos que resulte del mismo y de lo que, al efecto, pueda disponer el Ayuntamiento.



ILUSTRE AYUNTAMIENTO  
DE LA  
VILLA DE INGENIO  
(LAS PALMAS)

En concreto en esta materia el contratista se responsabilizará de:

- i) Asistencia a los contribuyentes en la cumplimentación de formularios excepcionalmente complejos, atención de quejas e información general y post-notificación.
- j) Verificación y depuración de los expedientes recogidos por el Ayuntamiento o Gerencia Territorial de Catastro para su posterior tratamiento, y atención de posibles requerimientos efectuados para cumplimentar faltas de documentación.
- k) Detección sistemática de altas y modificaciones. Incluso la tramitación de los 901.
- l) Realización de los trabajos de campo necesarios para la comprobación datos físicos, jurídicos y económicos:
- m) Elaboración de ficha de datos gráficos, modelo CU-1 y del expediente 902.

### **3.6 - EN APOYO INFORMÁTICO.**

Los licitadores habrán de proponer en su Plan de Trabajo los sistemas que estimen más adecuados para la realización de los procesos de información necesarios, garantizando la plena disponibilidad y acceso a los datos a los responsables municipales de la Unidad de Gestión y Recaudación y a la Tesorería e Intervención de la Corporación.

- a) Ampliación de la infraestructura informática del municipio con dos servidores de aplicaciones y un servidor web y las consiguientes licencias de Terminal Server o usuario web para satisfacer los requerimientos de tratamiento de la información en volumen de usuarios y tiempos de respuesta de la Unidad de Gestión Tributaria y Recaudatoria.
- b) Aportación de un conjunto de aplicaciones que constituyan un sistema integrado de gestión y que alcancen las siguientes funcionalidades:
  - Gestión tributaria, apta para procesar todos los impuestos, tasas y precios públicos.
  - Recaudación, incluyendo voluntaria y ejecutiva.
  - Gestión de denuncias y sanciones.
  - Gestión catastral completa.
  - Gestión del padrón de habitantes.
  - Registro de entrada y salida, incluyendo múltiples libros.
  - Soporte informatizado a la tramitación de expedientes, susceptible de ser aplicado al conjunto de las áreas municipales con tareas administrativas.
  - Procedimientos cerrados para Recaudación, para Inspección Tributaria y para Sanciones Tributarias,
  - Carpeta del ciudadano para acceso a la información vía Internet. (Esta licitación no incluye la estructura de equipos y de servicios necesaria para facilitar un servicio de acceso Internet a los ciudadanos con garantías de disponibilidad y seguridad).
  - Herramienta de soporte cartográfico para la gestión catastral. (No incluye la realización de la cartografía, que debe ser aportada por el Ayuntamiento).



ILUSTRE AYUNTAMIENTO  
DE LA  
VILLA DE INGENIO  
(LAS PALMAS)

- E-Map / Guia Ciudadana.

- c) Garantía de que todas las aplicaciones acceden y actualizan las Bases de Datos Corporativas (entre las que figuran la Base de Datos de Terceros, la Base de Datos Ciudad, la Cartografía, la Base de Datos de Cargos, la Base de Datos de Unidades Fiscales, la Base de Datos de Tramitación, la de Registro de Entrada y Salida y las de soporte al acceso de los ciudadanos vía Internet) de forma que la Gestión tributaria, recaudatoria y de Inspección forme parte integral del Sistema de Información del Ayuntamiento.
- d) Garantía de mantenimiento de las aplicaciones aportadas.

### **3.7 -SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN RECURSOS Y RESOLUCIONES.**

El adjudicatario colaborará con la Administración Municipal en la elaboración de las propuestas de resolución de las reclamaciones presentadas por los contribuyentes, que serán resueltas por el órgano municipal competente.

### **3.8 - EN MATERIA DE 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 Gestión Tributaria ante los ciudadanos. Este plan incluirá aspectos como:

1. Soporte a campañas de domiciliación de recibos y creación de procedimientos para maximizar los índices de domiciliación.
2. Atención a la legibilidad y facilidad de comprensión de los documentos. Y mejoras en la imagen y presentación.
3. Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil, llamada telefónica o aviso de correo electrónico, en caso de cualquier incidencia en el pago regular de los recibos por parte de contribuyentes no morosos habituales.
4. Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil una semana antes de que el banco vaya a cargar los recibos domiciliados, y también una semana antes de que venza cada término en los planes de pago.

## **4.- DISPONIBILIDAD Y OPERATIVIDAD DEL SERVICIO.**

Es imprescindible que los licitantes garanticen que estén en condiciones de tener el servicio plenamente operativo a los 30 días desde la notificación de la adjudicación del concurso.

Villa de Ingenio a 15 de marzo de 2004  
EL TÉCNICO INFORMÁTICO MUNICIPAL,

Fdo.: Antonio Rodríguez Brito.