



madrid
AGENCIA TRIBUTARIA
Subdirección General
de Gestión Tributaria

Expediente:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE ASISTENCIA A LAS TAREAS DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y CATASTRAL DEL IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES, DURANTE EL PERIODO VOLUNTARIO DE PAGO DEL AÑO 2007.

OBJETO:

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de asistencia en las tareas de gestión tributaria y catastral del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, durante el periodo voluntario de pago correspondiente al ejercicio 2007.

CONDICIONES TÉCNICAS:

1. PLAZO DE DURACIÓN DE LA PRESTACIÓN

El Servicio se prestará desde el 12 de Septiembre de 2007 y hasta el 28 de Diciembre de 2007.

2. MÉTODO DE TRABAJO

- Todas las operaciones estarán supervisadas por el Director de los trabajos designado por el órgano de contratación, que dispondrá a su vez del equipo de colaboradores necesario para el desarrollo de los trabajos que seguirá la siguiente metodología:

a). La Unidad de atención al ciudadano en periodo voluntario se localizará en las sedes de las distintas OAIC, de acuerdo con las características y necesidades de cada una de ellas.

b). El horario de atención al público será de lunes a jueves de 9 a 17,00 y los viernes de 8.30 h a 14, 30 h. El horario de la



madrid
AGENCIA TRIBUTARIA
Subdirección General
de Gestión Tributaria

Expediente:

prestación del servicio será de 8.45 horas a 17. 15 horas, de lunes a jueves y de 8.45 horas a 14.30 horas, los viernes. No obstante, deberá disponer de la flexibilidad necesaria para adaptarse a las necesidades que el ciudadano pueda demandar.

c). Las citas se darán cada 15 minutos, tiempo que debe destinarse como máximo para la completa prestación del servicio, por cada persona y unidad urbana afectada. De esta forma, las citas estarán programadas para ser llamadas en oleadas cada 15 minutos, lo que para siete horas y treinta minutos de lunes a jueves significa que por cada puesto de atención se recibirían 28 personas al día y los viernes 24. (siempre y cuando no se modifique el horario de la letra b)).

Se deberán destinar citas especiales, para el caso de solicitantes de información vinculadas a varias unidades urbanas, de forma coordinada con el servicio telefónico Línea Directa de Catastro y el 010.

d). El ritmo de citaciones deberá cumplir el horario establecido, no pudiendo producirse retrasos mayores a 10 minutos en ningún caso.

Diseño de la Unidad de Atención.

- Con carácter general - susceptible de posibles modificaciones según vaya desarrollándose el periodo voluntario de pago del IBI - la composición de cada unidad de atención al ciudadano en el citado periodo será la siguiente:



madrid
AGENCIA TRIBUTARIA
Subdirección General
de Gestión Tributaria

Expediente:

O.A.I.C. de Sacramento, 3-5: Un total de 8 puestos distribuidos de la siguiente manera:

- a). Seis puestos de atención personalizada, mediante cita previa en oleadas de 15 minutos.
- b). Dos puestos de coordinación, supervisión y apoyo a los puestos de atención.

OAIC de Alcalá, 45: Un total de 8 puestos con idéntica estructura que la propuesta para Sacramento 3-5.

OAIC de Sanchinarro: Un total de 4 puestos distribuidos de la siguiente manera:

- a). Tres puestos de atención personalizada, mediante cita previa en oleadas de 15 minutos.
- b). Un puesto de coordinación, supervisión y apoyo a los puestos de atención.

Todos los puestos deberán estar cubiertos durante todo el periodo de duración del contrato.

Si las necesidades del servicio así lo aconsejan, la distribución indicada para cada O.A.I.C. podrá ser objeto de modificación, tanto dentro de cada oficina como respecto del resto de oficinas de atención ciudadana. A tal efecto se estará a lo que disponga el Director de los trabajos. .

Descripción de los trabajos.

- Será competencia de esta Unidad la prestación del servicio de atención al ciudadano, incluyendo todos los aspectos e incidencias relacionados



madrid
AGENCIA TRIBUTARIA
Subdirección General
de Gestión Tributaria

Expediente:

con el pago del IBI en el aspecto vinculado con la gestión tributaria y catastral del mismo. Por tanto, el servicio prestado debe incluir, entre otros, los trabajos descritos a continuación:

- a). Información direccional a los ciudadanos, indicándoles donde se les atenderá.
- b). Información general sobre el contenido de los recibos del IBI y de los datos catastrales.
- c). Confección de comparecencias y cumplimentación de formularios e informes.
- d). Confección y expedición de instrumentos de cobro de las liquidaciones directas.
- e) Expedición de duplicados de recibo.
- f). Grabación de datos para gestión catastral y gestión tributaria.
- g) Colaboración en la cumplimentación de impresos (domiciliaciones bancarias, solicitudes, impresos catastrales, recursos peticiones beneficios fiscales ...)
- h) Estudio de los datos y propuesta de corrección de errores.
- i). Traslado de los expedientes al Servicio de destino de ATM



madrid
AGENCIA TRIBUTARIA
Subdirección General
de Gestión Tributaria

Expediente:

j) Ejecución material de las propuestas que autorice el Director de los trabajos o sus colaboradores para la solución de consultas e incidencias que planteen los ciudadanos.

k) Labores de recuento del número de expedientes, de clasificación por objetos tributarios y referencia catastral, aspectos materiales de presentación física de los mismos, como señalarlos, graparlos, etc.

l) Realización de tareas auxiliares de confección de los requerimientos y demás comunicaciones que se les indique en los momentos oportunos.

3. DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS.

- El Jefe del Servicio de O.A.I.C. tendrá la consideración de “*Director de los trabajos*”. Será, por tanto, la persona directamente responsable de la comprobación, coordinación y vigilancia de la correcta realización de la prestación de servicios contratada.
- El órgano de contratación podrá designar, si lo estima oportuno, durante la ejecución del contrato nuevo Director de los trabajos, comunicando esta circunstancia al contratista.
- Son funciones del Director:
 - a). Dar las órdenes oportunas para lograr el cumplimiento de los objetivos de la prestación de servicios.
 - b). Verificar el correcto cumplimiento de lo establecido en este Pliego.



madrid
AGENCIA TRIBUTARIA
Subdirección General
de Gestión Tributaria

Expediente:

c). Proponer las modificaciones que convenga en el programa de trabajo presentado por el adjudicatario, en orden a un mejor cumplimiento del contrato.

d). Recibir semanalmente información sobre la labor realizada según los plazos de ejecución.

e). Formular la liquidación de la prestación realizada.

f). Tramitar cuantas incidencias surjan en las actividades llevadas a cabo para la prestación de los servicios contratados

y, en especial, controlar la recepción de los recursos y reclamaciones presentadas por los titulares catastrales, recogida de los documentos acreditativos del error detectado y dar las órdenes oportunas a la Empresa adjudicataria para que subsane, dentro del plazo de ejecución del contrato, los trabajos que considere defectuosos.

Los trabajadores estarán sometidos al poder de dirección y organización del contratista adjudicatario (retribuciones, horarios, instrucciones, etc...) y a todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, éste el único responsable y obligado al cumplimiento de cuantas prescripciones legales resulten aplicables al caso.

La empresa adjudicataria será la que controla los horarios de su personal, la que establece el régimen de vacaciones, bajas por enfermedad, imparte las órdenes de servicio en la ejecución del



madrid
AGENCIA TRIBUTARIA
Subdirección General
de Gestión Tributaria

Expediente:

contrato, ejerce control de incidencias y en todo caso las sanciones a los empleados y otras de similar carácter, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico laboral con la ATM y ello, con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan a la misma.

El órgano de contratación para la ejecución del presente contrato no establecerá con el contratista adjudicatario relaciones jurídicas de carácter funcional o laboral de ningún tipo.

4. DELEGADO DEL CONTRATISTA.

- Se entiende por “Delegado *del contratista*” la persona designada expresamente por el mismo y aceptada por la Administración que tenga capacidad suficiente para:
 - a). Ostentar la representación de la Empresa cuando sea necesaria su actuación o presencia según los pliegos de cláusulas, así como en otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buena marcha del trabajo.
 - b). Organizar la ejecución del trabajo e interpretar y poner en práctica las órdenes recibidas del Director de los trabajos.

5. PROTECCIÓN DE DATOS

- Todos los datos manejados por la empresa adjudicataria a causa de la prestación de los trabajos serán propiedad del Ayuntamiento de Madrid, sin que la empresa adjudicataria pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato de Servicios. La empresa



madrid
AGENCIA TRIBUTARIA
Subdirección General
de Gestión Tributaria

Expediente:

adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y, en especial, a sus artículos 10 y 12, así como a lo establecido en el art. 9 de la Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal de la comunidad de Madrid y al Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la ley de Catastro Inmobiliario, y expresamente**

-Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario a las responsabilidades previstas en la legislación vigente.

-Informará a sus empleados de que solo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan.

-Incluirá una cláusula, de confidencialidad y secreto en los términos descritos, en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.

-Dado que durante la realización de los servicios los empleados tendrán acceso a la información del ayuntamiento en sus locales y sistemas de información, la empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán a los documentos de seguridad vigentes



madrid
AGENCIA TRIBUTARIA
Subdirección General
de Gestión Tributaria

Expediente:

en el Ayuntamiento de Madrid para cada uno de los ficheros a los que tenga acceso e, igualmente, a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas.

-Dado el carácter reservado que tienen los datos con trascendencia tributaria a los que se va a tener acceso, el contratista y las personas de él dependientes únicamente tratarán los datos conforme a las instrucciones del director de los trabajos o del personal directamente dependiente de éste.

En Madrid a 23 de abril de 2007
EL SUBDIRECTOR GENERAL
DE GESTION TRIBUTARIA

Fdo. José Polo Castillo