

**PLIEGO DE CLÁUSULAS  
ADMINISTRATIVAS  
PARTICULARES**

**S E R V I C I O**

**PROCEDIMIENTO  
ABIERTO**

**OBJETO: CONTRATACION DE UN SERVICIO EXTERNALIZADO DE  
ATENCIÓN TELEFÓNICA**



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES  
PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO MEDIANTE  
PROCEDIMIENTO ABIERTO**

**ÍNDICE**

- 1.- DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.**
- 2.- NATURALEZA DEL CONTRATO Y LEGISLACIÓN APLICABLE.**
- 3.- PRESUPUESTO Y PRECIO DEL CONTRATO.**
- 4.- EXISTENCIA DE CRÉDITO.**
- 5.- DURACIÓN DEL CONTRATO Y PRORROGA.**
- 6.- APTITUD PARA CONTRATAR Y CLASIFICACIÓN.**
- 7.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN.**
- 8.- COMPOSICIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN.**
- 9.- INFORMACIÓN A LOS LICITADORES.**
- 10.- PLAZO, LUGAR Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.**
- 11.- PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE CONCURRENTES.**
- 12.- CLASIFICACIÓN DE LAS OFERTAS, ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO Y NOTIFICACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN.**
- 13.- OBLIGACIONES PREVIAS A LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.**
- 14.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO Y PUBLICIDAD.**
- 15.- RESPONSABLE DEL CONTRATO.**
- 16.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**
- 17.- CUMPLIMIENTO DEL PLAZO Y PENALIDAD POR RETRASO.**
- 18.- ANUALIDADES Y SU REAJUSTE.**
- 19.- OBLIGACIONES LABORALES, DE PREVENCIÓN DE RIESGOS, SOCIALES Y ECONÓMICAS DEL CONTRATISTA.**
- 20.- PROGRAMA DE TRABAJO.**
- 21.- RÉGIMEN DE PAGOS.**
- 22.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.**
- 23.- ENTREGA, REALIZACIÓN Y RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**
- 24.- PROPIEDAD DE LOS SERVICIOS REALIZADOS.**
- 25.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.**
- 26.- SUCESIÓN DEL CONTRATISTA.**
- 27.- PROTECCIÓN DE DATOS.**
- 28.- PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN.**
- 29.- JURISDICCIÓN COMPETENTE Y RECURSOS.**

## ANEXOS

- ANEXO N° 1:** CUADRO RESUMEN DEL CONTRATO DE SERVICIOS.
- ANEXO N° 2:** SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y SOLVENCIA TÉCNICA.
- ANEXO N° 3:** CRITERIOS DE VALORACIÓN DE PROPOSICIONES.
- ANEXO N° 4:** PLIEGO DE PRECIPCIONES TÉCNICAS.
- ANEXO N° 5:** MESA DE CONTRATACIÓN.
- ANEXO N° 6:** MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA.
- ANEXO N° 7:** DECLARACION RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS.
- ANEXO N° 8:** CAUSAS ESPECÍFICAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.
- ANEXO N° 9** MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ALTERACIÓN DE DATOS Y CIRCUNSTANCIAS QUE CONSTAN EN EL REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES Y EMPRESAS CLASIFICADAS DEL ESTADO.
- ANEXO N° 10** MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA LA CESIÓN DE INFORMACIÓN RELATIVA A OBLIGACIONES TRIBUTARIAS CON EL ESTADO EN PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN.
- ANEXO N° 11:** MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE EN RELACIÓN CON EL ARTº 42.1 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.
- ANEXO N° 12:** MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA EL ENVÍO POR CORREO ELECTRÓNICO DE INFORMACIÓN RELATIVA A NOTIFICACIONES DE SUBSANACIÓN.
- ANEXO N° 13:** MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ALTERACIÓN DE DATOS Y CIRCUNSTANCIAS QUE CONSTAN EN EL REGISTRO DE LICITADORES DE LA COMUNIDAD AUTONOMA DE ANDALUCIA.

## **1.- DEFINICIÓN Y OBJETO DEL CONTRATO.**

**1.1.-** El contrato a que se refiere el presente Pliego tiene por objeto la prestación del servicio que se especifica en el apartado A del Anexo N°. 1, con expresión de la codificación correspondiente a la categoría del Anexo II del TRLCSP.

**1.2.-** No podrán ser objeto de estos contratos los servicios que impliquen ejercicio de la autoridad inherente a los poderes públicos.

## **2.- NATURALEZA DEL CONTRATO Y LEGISLACIÓN APLICABLE.**

**2.1.-** El presente contrato es de carácter administrativo y se regirá por lo establecido en este Pliego y por el de Prescripciones Técnicas del Proyecto, y para lo no previsto en los mismos serán de aplicación el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (en adelante TRLCSP) y sus disposiciones de desarrollo, incluyendo, en cuanto no se encuentre derogado por ésta, el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo por el que se desarrolla parcialmente la LCSP, modificado por la Ley 34/2010, de 5 de agosto, el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (en adelante RGCLCAP), y en todo aquello en lo que no se oponga a los anteriores, las disposiciones de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y Real Decreto Legislativo 781/1986 de 18 de abril. Asimismo, se estará a lo dispuesto en el Derecho Comunitario de acuerdo con su valor normativo en función de su carácter de derecho interno y demás disposiciones de aplicación en cuanto no se opongan a lo dispuesto en la legislación de contratos. Supletoriamente, se regirá por las restantes normas de Derecho Administrativo y, en defecto de éste último, serán de aplicación las normas del Derecho Privado.

Asimismo, el adjudicatario está sometido al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, seguridad social, prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

**2.2.-** El desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos Anexos que forman parte del mismo o de las instrucciones, pliegos o normas de toda índole promulgadas por el Patronato de Recaudación que puedan tener aplicación en la ejecución de lo pactado, no eximirá al contratista de la obligación de su cumplimiento.

## **3.- PRESUPUESTO Y PRECIO DEL CONTRATO.**

**3.1.-** El presupuesto de contrata o de licitación formulado por el Patronato de Recaudación asciende a la cantidad que figura en el apartado B del Anexo N°. 1, incluidos los tributos de cualquier índole que sean de aplicación, excepto el I.V.A., que se indicará en todo caso como partida independiente.

**3.2.-** El precio del contrato será el presupuesto de licitación aprobado, aplicándole el porcentaje de baja resultante de la proposición seleccionada.

**3.3.-** El precio del contrato podrá ser objeto de revisión de conformidad con los Arts. 89 y siguientes del TRLCSP ha cuyo efecto se aplicará la fórmula o sistema recogido en el apartado E del Anexo N°. 1 o se justificará en el mismo apartado la no procedencia de la revisión.

**3.4.-** El expediente de contratación podrá ultimarse incluso con la adjudicación y formalización del correspondiente contrato, aun cuando su ejecución, ya se realice en una o en varias anualidades, deba iniciarse en el ejercicio siguiente. A estos efectos podrán comprometerse créditos con las limitaciones que se establecen en la legislación aplicable a las Haciendas de las Entidades Locales.

#### **4.- EXISTENCIA DE CRÉDITO.**

**4.1.-** Existe crédito preciso para atender las obligaciones económicas que se deriven para la Administración del cumplimiento del contrato, con cargo a la aplicación presupuestaria que recoge el apartado C del Anexo N°. 1, distribuido, en su caso, en las anualidades que se señalen.

**4.2.-** En el supuesto de que el expediente de gastos se tramite anticipadamente se hará constar esta circunstancia en el apartado D del Anexo N°. 1, y la adjudicación quedará sometida a la condición suspensiva de la existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en el ejercicio correspondiente.

#### **5 - DURACIÓN DEL CONTRATO Y PRÓRROGA.**

El plazo total de ejecución del contrato será el fijado en el apartado F del Anexo N°. 1 y comenzará a contar a partir del día siguiente al de la firma del contrato, salvo que en dicho apartado se establezca un plazo diferente, pudiendo ser prorrogado de forma expresa por mutuo acuerdo de las partes antes de la finalización de aquél, sin que la duración total del contrato incluidas las prórrogas, pueda exceder de seis años, de conformidad con lo establecido en el Art. 303 del TRLCSP, salvo las excepciones contempladas en los apartados 2, 3 y 4 del citado artículo.

#### **6.- APTITUD PARA CONTRATAR Y CLASIFICACIÓN.**

**6.1.-** Sólo podrán contratar con el Patronato de Recaudación las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incurso en una prohibición de contratar, y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional o, en los casos en que así lo exija el TRLCSP, se encuentren debidamente clasificadas.

Los empresarios deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato.

**6.2.-** Los contratistas nacionales deberán ostentar la clasificación administrativa que se detalla en el apartado H del Anexo N<sup>o</sup>. 1 del presente Pliego, de conformidad con lo establecido en el TRLCSP.

Para los empresarios no españoles de los Estados miembros de la Comunidad Europea se estará a lo establecido en los Arts. 58 y 66.1 del TRLCSP.

Para el resto de las empresas extranjeras se aplicará lo dispuesto en los Arts. 55 del TRLCSP y 10 del Reglamento General de Contratos.

**6.3.-** En el caso de que una parte de la prestación objeto del contrato tenga que ser realizada por empresas especializadas que cuenten con una determinada habilitación o autorización profesional, la clasificación en el grupo correspondiente a esa especialización, en caso de ser exigida, podrá suplirse por el compromiso del empresario de subcontratar la ejecución de esta porción con otros empresarios que dispongan de la habilitación y, en su caso, clasificación necesarias, siempre que el importe de la parte que debe ser ejecutada por éstos no exceda del 50 por 100 del precio del contrato.

**6.4.-** No podrán concurrir a la licitación las empresas que hubieran participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del contrato, siempre que dicha participación pueda provocar restricciones a la libre concurrencia o suponer un trato privilegiado con respecto al resto de las empresas licitadoras.

**6.5.-** Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de este contrato cuando sus prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.

**6.6.-** Los empresarios que concurren agrupados en uniones temporales quedarán obligados solidariamente, y deberán nombrar un representante o apoderado único con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que puedan otorgar para cobros y pagos de cuantía significativa.

**6.7.-** Asimismo, el Órgano Contratación en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares, ponderará en los supuestos en que sea obligatorio, que los licitadores cumplen lo dispuesto en la Ley 13/1982 de 7 de abril de integración social de los minusválidos, relativo a la obligación de contar con un 2% de trabajadores con discapacidad o adoptar las medidas alternativas correspondientes.

## **7.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN.**

El presente contrato será adjudicado por el procedimiento abierto, regulado en los Arts. 157 a 161 del TRLCSP.

En este procedimiento todo empresario interesado podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores.

La licitación de los contratos sujetos a regulación armonizada deberá publicarse en el DOUE, en el BOE y en el Perfil de contratante.

Las licitaciones del resto de los contratos se publicarán en el BOP y en el Perfil de contratante.

De acuerdo con lo previsto en la disposición adicional cuarta del TRLCSP, tendrán preferencia en la adjudicación de los contratos las proposiciones presentadas por aquellas empresas que, en el momento de acreditar su solvencia técnica, y siempre que dichas

proposiciones igualen en sus términos a las más ventajosas desde el punto de vista de los criterios que sirven de base para la adjudicación:

- Tengan en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por ciento.
- Sean empresas de inserción reguladas en la Ley 44/2007, de 13 de diciembre para la regulación del régimen de las empresas de inserción, que cumplan con los requisitos establecidos en dicha normativa para tener esta consideración.
- Sean entidades sin ánimo de lucro, con personalidad jurídica, siempre que su finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato y éste se refiera a prestaciones de carácter social o asistencial.
- Sean entidades reconocidas como Organizaciones de Comercio Justo, cuando los contratos tengan como objeto productos en los que exista alternativa de Comercio Justo.

## **8.- COMPOSICIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN.**

La Mesa de contratación estará presidida por un miembro del Patronato de Recaudación o un funcionario del mismo, y formarán parte de ella, como vocales, el Secretario y el Interventor, así como aquellos otros que se designen por el órgano de contratación entre el personal funcionario de carrera o personal laboral al servicio del Patronato, sin que su número, en total, sea inferior a tres. Actuará como Secretario/a un funcionario del Patronato de Recaudación, el cual actuará con voz pero sin voto.

Los miembros de la Mesa de contratación serán los que se determinen en el Anexo N° 5.

La Mesa de contratación, como órgano de asistencia al órgano de contratación, podrá solicitar antes de formular su propuesta, cuantos informes técnicos considere precisos y se relacionen con el objeto del contrato.

A las reuniones de la Mesa, podrán incorporarse los funcionarios o asesores especializados que resulten necesarios, según la naturaleza de los asuntos a tratar, los cuales actuarán con voz pero sin voto.

## **9.- INFORMACIÓN A LOS LICITADORES.**

Cuando no se haya facilitado acceso por medios electrónicos, informáticos o telemáticos a los pliegos o a cualquier documentación complementaria, éstos se enviarán a los interesados en un plazo de seis días a partir de la recepción de una solicitud en tal sentido, siempre que la misma sea recibida con una antelación mínima de doce días, anteriores al día en que finalice el plazo otorgado para la presentación de las proposiciones.

La información adicional que se solicite sobre los pliegos y sobre la documentación complementaria deberá facilitarse, al menos, seis días antes de la fecha límite fijada para la recepción de proposiciones, siempre que la petición se haya presentado con una antelación mínima de doce días, anteriores al día en que finalice el plazo otorgado para la presentación de las proposiciones.

Cuando, los pliegos y la documentación o la información complementaria, a pesar de haberse solicitado a su debido tiempo, no se hayan proporcionado en los plazos fijados o cuando las proposiciones solamente puedan realizarse después de una visita sobre el terreno o



previa consulta «in situ» de la documentación que se adjunte al pliego, los plazos para la recepción de proposiciones se prorrogarán de forma que todos los interesados afectados puedan tener conocimiento de toda la información necesaria para formular las proposiciones.

## **10.- PLAZO, LUGAR Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.**

### **10.1.- Plazo y lugar de presentación de proposiciones.**

**10.1.1.-** Las proposiciones, se presentarán en el Registro General del Patronato de Recaudación Provincial de Málaga (Avd. Severo Ochoa, Nº32, C.P. 29590), de 9 a 14 horas dentro del plazo señalado en la letra G del Anexo Nº. 1. En caso de que el último día coincida en sábado o festivo, se trasladará al inmediato hábil siguiente.

**10.1.2.-** Cuando las proposiciones se envíen por correo, el empresario deberá justificar la fecha y hora de imposición del envío en la oficina de Correos y anunciar a la Secretaria Delegada la remisión de las proposiciones mediante fax (Fax 95-202-90-06) o correo electrónico (email: registro@prpmalaga.es) en el mismo día.

Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la proposición si es recibida con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado en el anuncio.

Transcurridos, no obstante, diez días naturales siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la proposición, ésta no será admitida en ningún caso.

**10.2.- Forma de presentación de las proposiciones.** Los licitadores presentarán tres sobres firmados y cerrados, de forma que se garantice el secreto de su contenido, señalados con las letras A, B y C.

**10.2.1.-** En el **sobre A**, figurará el nombre del licitador, domicilio social, teléfono y/o fax a efectos de comunicaciones y en su defecto, correo electrónico, y la inscripción “DOCUMENTACIÓN GENERAL PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO EXTERNALIZADO DE ATENCION TELEFONICA, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO” (EXPTE. NUM. 12/2014). Este sobre podrá ser común a varias proposiciones económicas cuando sean distintos los servicios a los que se pueda concurrir en este acto y siempre que en él figuren relacionados todos los servicios a los que se va a licitar de conformidad a lo previsto en al Art. 35.f) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**EN ESTE SOBRE SE DEBERÁ INCLUIR UN ÍNDICE DE LOS DOCUMENTOS APORTADOS ASÍ COMO UN NÚMERO DE FAX, Y/O, EN SU DEFECTO, UNA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO, A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN.**

Este sobre deberá contener los siguientes documentos:

**a) Declaración responsable del cumplimiento de los requisitos previos:** De acuerdo con lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 146 del TRLCSP, introducido por la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, el licitador presentará declaración responsable- conforme al modelo del **Anexo 7**- reconociendo **que cumple los requisitos de capacidad, representación y solvencia exigidos y comprometiéndose a aportarlos en caso de que sea propuesto como adjudicatario.**

En todo caso, el órgano de contratación, en orden a garantizar el buen fin del procedimiento, podrá recabar, en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación, la aportación de la documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones establecidas para ser adjudicatario del contrato, a los distintos licitadores participantes en el procedimiento.

El momento decisivo para apreciar la concurrencia de los requisitos de capacidad y solvencia exigidos para contratar con la Administración será el de finalización del plazo de presentación de las proposiciones.

**b)** En este sobre, además, se incluirá el **resguardo acreditativo de la garantía provisional**, en el caso que esta sea exigible, constituida por cualquiera de los medios establecidos en el Art. 96 del TRLCSP, por el importe indicado en el apartado I del Anexo N°. 1, equivalente al 2% del presupuesto del contrato.

Cuando la garantía se constituya en metálico deberá ser depositada en el N° de cuenta ES14 2103 0276 48 0550000662 de UNICAJA.

Cuando la garantía se constituya mediante valores, aval bancario o seguro de caución, éstos tendrán que ser bastanteados por el Secretario Delegado del Patronato, formalizándose de acuerdo con lo previsto en los Arts. 55, 56 y 57 del Reglamento General de Contratos, y conforme a los modelos contenidos en los Anexos III, IV, V y VI de este último.

Las Sociedades Cooperativas Andaluzas sólo tendrán que aportar el 25% de las garantías que hubieren de constituir, conforme al Artº. 116.6 de la Ley 14/2011, de 23 de diciembre de Sociedades Cooperativas Andaluzas.

En el caso de uniones temporales de empresas, las garantías provisionales podrán constituirse por una o varias de las empresas participantes, siempre que, en conjunto, se alcance la cuantía requerida y garantice solidariamente a todos los integrantes de la unión temporal.

La garantía provisional responderá del mantenimiento de las proposiciones de los licitadores hasta la adjudicación del contrato. Para el licitador cuya oferta haya sido clasificada como económicamente más ventajosa, la garantía responderá también del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Art. 151.2. del TRLCSP.

La garantía provisional se extinguirá automáticamente y será devuelta a los licitadores inmediatamente después de la adjudicación del contrato. En todo caso, la garantía será retenida al licitador cuya proposición hubiera sido seleccionada para la adjudicación hasta que proceda a la constitución de la garantía definitiva, e incautada a las empresas que retiren injustificadamente su proposición antes de la adjudicación.

En el caso de proposiciones consideradas desproporcionadas o anormales, la falta de contestación a la solicitud de información a que se refiere el Art. 152.3 del TRLCSP, tendrán la consideración de retirada injustificada de la proposición y constituirá circunstancia que impedirá contratar con la Administración.

**c) Uniones de empresarios.** Los empresarios que concurren agrupados en uniones temporales quedarán obligados solidariamente y deberán nombrar un representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que puedan otorgar para cobros y pagos de cuantía significativa.

A efectos de la licitación, los empresarios que deseen concurrir integrados en una unión temporal deberán indicar los nombres y circunstancias de los que la constituyan y la

participación de cada uno, así como que asumen el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarios del contrato.

Para los casos en que sea exigible la clasificación y concurren en la unión empresarios nacionales, extranjeros que no sean nacionales de un Estado miembro de la Unión Europea y extranjeros que sean nacionales de un Estado miembro de la Unión Europea, los que pertenezcan a los dos primeros grupos deberán acreditar su clasificación, y estos últimos su solvencia económica, financiera y técnica o profesional.

**d) Declaración responsable sobre la pertenencia o no del licitador a una empresa dominante**, en los términos establecidos en el Arts. 42.1 del Código de Comercio, conforme al modelo contenido en el Anexo N<sup>o</sup>. 11.

**e) Modelo de autorización para la cesión de información relativa a obligaciones tributarias con el Estado** en procedimientos de contratación, conforme al modelo contenido en el Anexo N<sup>o</sup>. 10.

**f) Modelo de autorización para el envío por correo electrónico de información relativa a notificaciones de subsanación**, conforme al modelo contenido en el Anexo N<sup>o</sup>. 12.

**g) Para los empresarios extranjeros la declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles** de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante.

**10.2.2.-** En el **sobre B**, figurará el nombre del licitador, domicilio social, teléfono y la inscripción “DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO EXTERNALIZADO DE ATENCION TELEFONICA, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO” (EXPTE. NUM. 12/2014).

ESTE **SOBRE B** DEBERÁ CONTENER UN ÍNDICE CON INDICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA PARA JUSTIFICAR CADA UNO DE LOS DISTINTOS CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR, ASÍ COMO DICHA DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA.

**10.2.3** En el **sobre C**, figurará el nombre del licitador, domicilio social, teléfono, y/o fax a efectos de comunicaciones y en su defecto correo electrónico y la inscripción “PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO EXTERNALIZADO DE ATENCION TELEFONICA, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO” (EXPTE. NUM. 12/2014).

Este **sobre C** deberá contener la proposición económica ajustada al modelo del Anexo n<sup>o</sup> 6, así como la documentación acreditativa del resto de los criterios valorables mediante cifras o porcentajes obtenidos a través de la mera aplicación de fórmulas, incluyendo un índice con toda la documentación aportada.

Cuando en el anexo correspondiente a los criterios de adjudicación se indique que sólo se utilizarán el del precio más bajo y/o criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas, únicamente se presentarán los sobres A y C.

En aquellos supuestos en los que la proposición económica expresada en letra no coincida con la expresada en cifra se considerará como válida la primera.

## **11.- PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE CONCURRENTES.**

### **11.1.- Recepción de documentación.**

Terminado el plazo de recepción de proposiciones, el funcionario responsable del Registro expedirá una certificación donde se relacionen las proposiciones recibidas o, en su caso, la ausencia de licitadores que, junto a los sobres, remitirá a la/el Secretaria/o de la Mesa de Contratación.

En caso de que la apertura coincida en sábado, se trasladará al inmediato día hábil siguiente.

### **11.2.- Apertura del sobre A: Certificación y calificación de documentación general.**

La Mesa de Contratación calificará previamente los documentos presentados en tiempo y forma contenidos en el sobre A). A los efectos de la expresada calificación, la Presidencia ordenará la apertura de los sobres, y la/el Secretaria/o levantará acta de los documentos que figuren en cada uno de ellos. Si la Mesa observare defectos materiales subsanables en la documentación presentada, lo comunicará verbalmente o por medios electrónicos, informáticos o telemáticos a los interesados, concediéndose un plazo no superior a tres días hábiles para que los licitadores los corrijan o subsanen los mismos, bajo apercibimiento de exclusión definitiva del licitador si en el plazo concedido no procede a su subsanación.

Posteriormente se reunirá la Mesa de contratación para adoptar el oportuno acuerdo sobre la admisión definitiva de los licitadores.

La Mesa, una vez calificada la documentación a que se refiere el párrafo primero y subsanados, en su caso, los defectos u omisiones de la documentación presentada, procederá a determinar las empresas que se ajustan a los criterios de solvencia, o en su caso a la clasificación exigida, con pronunciamiento expreso sobre los admitidos a la licitación, los rechazados y sobre las causas de su rechazo.

El órgano y la Mesa de Contratación podrán recabar del empresario aclaraciones sobre los certificados y documentos presentados o requerirle para la presentación de otros complementarios, lo que deberá cumplimentar en el plazo de cinco días naturales.

### **11.3.-Apertura del sobre B: Documentación relativa a criterios cuya valoración depende de un juicio de valor.**

La apertura de este sobre tendrá lugar, en acto público, en un plazo no superior a siete días naturales a contar desde la apertura del sobre A conteniendo la documentación administrativa y cuya hora y día será publicada en el perfil de contratante del Patronato de Recaudación Provincial de Málaga.

En este acto se invitará a los licitadores a que manifiesten las dudas que se le ofrezcan o pidan las explicaciones que estimen necesarias, procediéndose por la Mesa a las aclaraciones y contestaciones pertinentes, pero sin que en ese momento pueda hacerse cargo la Mesa de documentos que no hubiesen sido entregados durante el plazo de admisión de proposiciones, o el de corrección o subsanaciones de defectos u omisiones a que se refiere el Art. 81.2 del Reglamento General de Contratos, declarando las empresas admitidas y excluidas y los motivos de su exclusión.

A continuación, la Presidencia de la Mesa procederá, a la apertura del sobre B, dando lectura al índice de la documentación aportada acreditativa de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor, dejando constancia de que se han presentado dichos documentos, sin que en ningún caso se de a conocer el contenido de los mismos.

La Mesa de Contratación, si así lo estima pertinente, remitirá, para su informe la documentación del citado sobre al Servicio técnico correspondiente, a fin de que por este se realice el estudio de las distintas proposiciones presentadas por los licitadores admitidos, el cual deberá contener la valoración y evaluación de las mismas conforme a los criterios técnicos de adjudicación aprobados y cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, debiendo recogerse la puntuación obtenida por cada uno de ellos.

Los criterios de valoración serán los fijados en el Anexo Nº. 3.

Cuando se tome en consideración más de un criterio, deberá precisarse la ponderación relativa atribuida a cada uno de ellos, que podrá expresarse fijando una banda de valores con una amplitud adecuada. En el caso de que el procedimiento de adjudicación se articule en varias fases, se indicará igualmente en cuales de ellas se irán aplicando los distintos criterios, así como el umbral mínimo de puntuación exigido al licitador para continuar en el proceso selectivo.

Cuando, por razones debidamente justificadas, no sea posible ponderar los criterios elegidos, éstos se enumerarán por orden decreciente de importancia.

En el Anexo Nº. 3, se establecerán los criterios objetivos en función de los cuales, la proposición no pueda ser cumplida como consecuencia de valores anormales o desproporcionados.

#### **11.4.- Apertura del sobre C: Proposición económica y documentación relativa a criterios cuantificables de forma automática.**

La apertura del sobre C, tendrá lugar, en acto público, en el día y hora que se determine en el perfil de contratante del Patronato de Recaudación Provincial de Málaga.

Con anterioridad a este acto de apertura, deberá haber sido entregado, en su caso, el informe técnico, relativo a los criterios cuya valoración dependa de un juicio de valor, a la/el Secretaria/o de la Mesa de Contratación.

Este acto comenzará dando a conocer la puntuación concedida a los licitadores tras la aplicación de los criterios evaluables mediante juicio de valor.

A continuación, la Presidencia de la Mesa procederá, a la apertura y lectura de la proposición económica y, en su caso, del resto de los criterios cuantificables de forma automática.

La Mesa de contratación, si así lo estima pertinente, remitirá, para su informe la documentación del citado sobre al Servicio técnico correspondiente, a fin de que por este se realice el estudio de las distintas proposiciones presentadas por los licitadores admitidos, el

cual deberá contener la valoración y evaluación de las mismas conforme a los criterios técnicos de adjudicación aprobados y cuya cuantificación pueda realizarse de forma automática, debiendo recogerse la puntuación obtenida por cada uno de ellos así como la propuesta de adjudicación a favor del que haya obtenido la máxima puntuación.

Los criterios de valoración serán los fijados en el Anexo N° 3.

Cuando se tome en consideración más de un criterio, deberá precisarse la ponderación relativa atribuida a cada uno de ellos, que podrá expresarse fijando una banda de valores con una amplitud adecuada. En el caso de que el procedimiento de adjudicación se articule en varias fases, se indicará igualmente en cuales de ellas se irán aplicando los distintos criterios, así como el umbral mínimo de puntuación exigido al licitador para continuar en el proceso selectivo.

Cuando, por razones debidamente justificadas, no sea posible ponderar los criterios elegidos, éstos se enumerarán por orden decreciente de importancia.

En el Anexo N° 3, se establecerán los criterios objetivos en función de los cuales, la proposición no pueda ser cumplida como consecuencia de valores anormales o desproporcionados.

## **12.- CLASIFICACIÓN DE LAS OFERTAS, ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO, NOTIFICACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN.**

### **12.1.- Clasificación de las ofertas.**

El órgano de contratación clasificará, por orden decreciente, las proposiciones presentadas y que no hayan sido declaradas desproporcionadas o anormales conforme a lo señalado en el Arts. 152 Para realizar dicha clasificación, atenderá a los criterios de adjudicación señalados en el pliego o en el anuncio, pudiendo solicitar para ello cuantos informes técnicos estime pertinentes. Cuando el único criterio a considerar sea el precio, se entenderá que la oferta económicamente más ventajosa es la que incorpora el precio más bajo.

El órgano de contratación requerirá al licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente:

**a) Los que acrediten la personalidad y capacidad de la persona licitadora, y en su caso, su representación, distinguiéndose:**

#### **1.- Si se trata de licitadores individuales:**

- Fotocopia del D.N.I. del licitador, legitimada notarialmente o compulsada por el Secretario Delegado del Patronato de Recaudación o, en su caso, el documento que haga sus veces.

- Si está representado por otro, éste lo acreditará mediante poder al efecto bastantado por el Secretario Delegado del Patronato de Recaudación, así como fotocopia de su D.N.I. legitimada notarialmente o compulsada por el Secretario Delegado del Patronato o, en su caso, el documento que haga sus veces.

## **2.- Si se trata de persona jurídica:**

- Presentación de la Escritura o documento de Constitución o Modificación, en su caso, los estatutos o el acto fundacional, en los que consten las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro Público que corresponda, según el tipo de persona jurídica de que se trate, legitimada notarialmente o compulsada por el Secretario Delegado del Organismo.
- Escritura de Poder, legitimada notarialmente o compulsada por el Secretario Delegado del Organismo, bastantada al efecto por el Secretario Delegado del Patronato de Recaudación. Tanto las Escrituras de Constitución o Modificación como las de Poder deberán estar debidamente inscritas en el Registro Mercantil, cuando dicho requisito sea exigible conforme a la legislación mercantil.
- Fotocopia del D.N.I. del representante legitimada notarialmente o compulsada por el Secretario Delegado del Patronato de Recaudación o, en su caso, del documento que haga sus veces.
- Los empresarios extranjeros acreditarán su personalidad de conformidad con lo establecido en los Arts. 55 y 58 del TRLCSP.

## **3.- Si se trata de uniones temporales de empresas:**

En caso de concurrir a la licitación varias empresas, constituyendo unión temporal, cada una de ellas deberá acreditar su personalidad y capacidad, indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que suscriben las proposiciones, el porcentaje de participación de cada una de ellas y que asumen el compromiso de constituirse formalmente en escritura pública, caso de resultar adjudicatarios designando la persona o entidad que, durante la vigencia del contrato, ha de ostentar la representación de la Unión Temporal de Empresas ante el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga.

**b) Documento de Clasificación Empresarial** a que se refiere el Art. 65 en relación con la Disposición Transitoria Cuarta del TRLCSP, en los casos en que sea preceptivo. En el supuesto de no ser necesario este documento, el licitador deberá aportar aquéllos que justifiquen su solvencia económica, financiera y técnica en la forma prevista en los apartados c) y d) de esta cláusula, que no obstante podrán ser sustituidos a efectos de demostrar esta solvencia, por el certificado de clasificación empresarial en caso de tenerlo, aún cuando no sea necesario.

La **CLASIFICACIÓN** exigida para este contrato es la que se indica en el apartado H del Anexo Nº. 1.

Cuando no haya concurrido ninguna empresa clasificada en un procedimiento de adjudicación de un contrato de servicios para el que se requiera clasificación, el órgano de contratación podrá excluir este requisito, precisando en el Anexo Nº 2 de este Pliego y en el anuncio, en su caso, los criterios de selección en función de los medios de acreditación que vayan a ser utilizados de entre los especificados en los Arts. 75 y 78 del TRLCSP.

### **c) Documentos que acrediten la solvencia económica y financiera.**

Se acreditará por los medios que se especifiquen en el Anexo Nº. 2.1, de entre los que se relacionan a continuación:

1.-Declaraciones apropiadas de entidades financieras o, en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales.

2.-Las cuentas anuales presentadas en el Registro Mercantil o en el Registro oficial que corresponda. Los empresarios no obligados a presentar las cuentas en Registros oficiales podrán aportar, como medio alternativo de acreditación, los libros de contabilidad debidamente legalizados.

3.-Declaración sobre el volumen global de negocios y, en su caso, sobre el volumen de negocios en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del contrato, referido como máximo a los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del empresario, en la medida en que se disponga de las referencias de dicho volumen de negocios.

**d) Documentos que acreditan la solvencia técnica o profesional.**

Se acreditará por los medios que se especifiquen en el Anexo N<sup>o</sup>. 2.2, de entre los que se relacionan a continuación:

1.-Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

2.-Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquéllos encargados del control de calidad.

3.-Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa.

4.-Cuando se trate de servicios o trabajos complejos o cuando, excepcionalmente, deban responder a un fin especial, un control efectuado por el órgano de contratación o, en nombre de éste, por un organismo oficial u homologado competente del Estado en que esté establecido el empresario, siempre que medie acuerdo de dicho organismo. El control versará sobre la capacidad técnica del empresario y, si fuese necesario, sobre los medios de estudio y de investigación de que disponga y sobre las medidas de control de la calidad.

5.-Las titulaciones académicas y profesionales del empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato.

6.-En los casos adecuados, indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario podrá aplicar al ejecutar el contrato.

7.-Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y la importancia de su personal directivo durante los tres últimos años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente.

8.-Declaración indicando la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos o prestaciones, a la que se adjuntará la documentación acreditativa pertinente.

9.-Indicación de la parte del contrato que el empresario tiene eventualmente el propósito de subcontratar.



**e) En relación al Impuesto de Actividades Económicas será necesario aportar:** Original o fotocopia compulsada por el Secretario Delegado, del Alta en el epígrafe correspondiente al objeto del contrato, o bien último recibo pagado legitimado notarialmente o compulsado por el Secretario Delegado del Patronato de Recaudación, siempre que ejerza actividades sujetas a dicho impuesto, en relación con las que venía realizando a la fecha de presentación de su proposición, referida al ejercicio corriente.

Sin perjuicio de la obligación de acreditar el alta en el Impuesto, en el supuesto de encontrarse en alguna de las exenciones establecidas en el Art. 82.1 apartados f), g) y h) del Real Decreto Legislativo 2/2004 de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales, deberá acreditarse mediante resolución expresa de la concesión de la exención de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, o declaración responsable de tener una cifra de negocios inferior a 1.000.000 de euros respecto de los sujetos pasivos enunciados en la letra d del Art. 82.1 de la mencionada Ley, con excepción de las personas físicas.

**f) Certificaciones de Registros Oficiales de Licitadores y Empresas Clasificadas. Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado y Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de Andalucía.** La inscripción en uno de estos Registros permitirá sustituir la presentación de la documentación a que se refiere el Arts. 146.1 del TRLCSP (cláusula 12.1.a),b),c),d),e)) aportando la certificación expedida por dichos Registro, acompañadas por una declaración responsable formulada por el licitador en la que se manifieste que las circunstancias reflejadas no han experimentado variación, conforme a los modelos de los anexos N° 9 y N° 13.

**g) Certificación positiva en vigor acreditativa de que el licitador se encuentra al corriente de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, así como en el pago de las Tasas y Precios Públicos de la Diputación Provincial de Málaga.**

**h) La acreditación de la efectiva disposición de los medios que se hubiesen comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato, conforme al artículo 64.2, del R.D.L. 3/2011, de 14 de noviembre.**

**i) La constitución de la garantía definitiva** correspondiente al 5 % del importe de adjudicación, I.V.A. excluido.

**j) Cualesquiera otros documentos acreditativos de su aptitud para contratar.**

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose en este caso a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

Cuando la garantía se constituya en metálico deberá ser depositada en el N° de cuenta ES14 2103 0276 48 0550000662 de UNICAJA.

Cuando la garantía se constituya mediante valores, aval bancario o seguro de caución, éstos tendrán que ser bastanteados por el Secretario Delegado del Patronato de Recaudación, formalizándose de acuerdo con lo previsto en los Arts. 55, 56 y 57 del Reglamento General de Contratos, y conforme a los modelos contenidos en los Anexos III, IV, V y VI de este último.

Las Sociedades Cooperativas Andaluzas sólo tendrán que aportar el 25% de las garantías que hubieren de constituir, conforme al Artº. 116.6 de la Ley 14/2011, de 23 de diciembre de Sociedades Cooperativas Andaluzas.

Cuando así se prevea en el Anexo nº 1, en el apartado Q, la garantía que eventualmente deba prestarse podrá constituirse mediante retención en el precio en la forma y condiciones previstas en dicho anexo.

## **12.2.- Adjudicación del contrato**

La adjudicación se acordará por el órgano de contratación en resolución motivada que deberá notificarse a los candidatos o licitadores y publicarse en el perfil de contratante del órgano de contratación.

## **12.3.-Notificación de la adjudicación.**

La notificación a los candidatos o licitadores, se hará por cualquiera de los medios que permiten dejar constancia de su recepción por el destinatario. En particular, podrá efectuarse por correo electrónico a la dirección que los licitadores o candidatos hubieren designado al presentar sus proposiciones, en los términos establecidos en el artículo 28 de la Ley 11/ 2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Sin embargo, el plazo para considerar rechazada la notificación, con los efectos previstos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, será de cinco días naturales.

En los casos a que se refiere el Art. 153, el órgano de contratación podrá no publicar determinada información relativa a la adjudicación del contrato.

**12.4.- En el perfil de contratante del Patronato de Recaudación Provincial de Málaga,** se publicará la adjudicación del contrato, la fecha de apertura del sobre B y C, así como cualquier otro dato e información referente a su actividad contractual, de acuerdo con lo establecido en el Arts. 53 del TRLCSP.

Los interesados podrán acceder al perfil de contratante a través de la siguiente dirección: [portalweb.prpmalaga.es](http://portalweb.prpmalaga.es).

## **13.- OBLIGACIONES PREVIAS A LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.**

**13.1.-** El adjudicatario con carácter previo a la firma del contrato deberá presentar ante el órgano de contratación la acreditación documental oportuna de haber abonado el importe de los gastos de publicidad de licitación del contrato, en el supuesto de que existieran, hasta el importe máximo previsto en la letra Ñ del Anexo Nº. 1.

**13.2.-** En el caso de no cumplimentarse estas obligaciones no podrá formalizarse el correspondiente contrato.

## **14.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO Y PUBLICIDAD.**

**14.1.-** El contrato se formalizará en documento administrativo, constituyendo dicho documento título suficiente para acceder a cualquier registro público. No obstante, el

contratista podrá solicitar que el contrato se eleve a escritura pública, corriendo de su cargo los correspondientes gastos.

**14.2.-** Si el contrato es susceptible de recurso especial en materia de contratación conforme al Art. 40.1, la formalización no podrá efectuarse antes de que transcurran quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación.

El órgano de contratación requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco días a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior sin que se hubiera interpuesto recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato.

En los restantes casos, la formalización del contrato deberá efectuarse no más tarde de los quince días hábiles siguientes a aquél en que se reciba la notificación de la adjudicación por el licitador.

**14.3.-** No podrá iniciarse la ejecución del contrato sin su previa formalización, excepto en los casos previstos en el Art. 113 del TRLCSP.

**14.4.-** Simultáneamente con la firma del contrato, se suscribirán por el adjudicatario el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y Anexos que lo acompañan por duplicado ejemplar, formando ambos documentos parte del mismo.

**14.5.-** Cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo indicado, el Patronato de Recaudación podrá acordar la incautación sobre la garantía definitiva del importe de la garantía provisional que, en su caso hubiese exigido.

#### **14.6.- Publicidad de la formalización de los contratos.**

La formalización de los contratos de cuantía igual o superior a 18.000 € e inferior a 100.000 €, se publicará en el perfil de contratante.

Cuando la cuantía del contrato sea igual o superior a 100.000 euros e inferior a los importes para la consideración del contrato sujeto a Regulación Armonizada, la formalización del contrato deberá publicarse, además de en el perfil, en el Boletín Oficial de la Provincia, un anuncio en el que se dé cuenta de dicha formalización, en un plazo no superior a cuarenta y ocho días a contar desde dicha fecha de formalización del contrato.

Cuando se trate de contratos sujetos a regulación armonizada, el anuncio deberá enviarse, en el plazo señalado en el párrafo anterior, al Diario Oficial de la Unión Europea y al Boletín Oficial del Estado, sin perjuicio de su publicación en el perfil de contratante.

En el caso de contratos de servicios comprendidos en las categorías 17 a 27 del Anexo II y de cuantía igual o superior a 207.000 euros, el órgano de contratación comunicará la adjudicación a la Comisión Europea, indicando si estima procedente su publicación.

En los casos a que se refiere el Art. 153, el órgano de contratación podrá no publicar determinada información relativa a la formalización del contrato.

#### **15.- RESPONSABLE DEL CONTRATO.**

El órgano de contratación designará un responsable del contrato al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades

que aquél le atribuyan. El responsable del contrato podrá ser una persona física o jurídica, vinculada al Patronato de Recaudación o ajena a él.

## **16.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

**16.1.-** El contrato se ejecutará con sujeción a lo establecido en su clausulado y en los pliegos, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al contratista el órgano de contratación.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

**16.2.-** La ejecución de los contratos se desarrollará, sin perjuicio de las obligaciones que corresponden al contratista, bajo la dirección, inspección y control del responsable del contrato, el cual podrá dictar las instrucciones oportunas para el fiel cumplimiento de lo convenido.

**16.3.-** La Administración determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, requiriendo, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados con ocasión de su recepción. Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, podrá rechazar la misma quedando exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

**16.4.-** El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de esa información, salvo que los pliegos o el contrato establezcan un plazo mayor.

**16.5.-** Antes del inicio del contrato, el contratista presentará al Patronato de Recaudación, a través del responsable del mismo, las partes del servicio a realizar mediante subcontrata, con los requisitos y límites establecidos en los Arts. 227 y 228 del TRLCSP.

**16.6.-** El contratista deberá acreditar tener concertada póliza de responsabilidad civil que ofrezca cobertura suficiente de los riesgos vinculados a sus obligaciones.

**16.7.-** En aplicación del Art. 118 del TRLCSP, se podrán establecer condiciones especiales en relación con la ejecución del contrato, cuando así se indiquen en el Pliego de Prescripciones Técnicas y en el anuncio de licitación, referidas a consideraciones de tipo ambiental o social, con el fin, en este último caso, de:

- Promover el empleo de personas con dificultades particulares de inserción en el mercado laboral.
- Eliminar las desigualdades entre hombre y mujer en el mercado laboral.
- Combatir el paro.
- Favorecer la formación en el lugar de trabajo.
- Garantizar el respeto a los derechos laborales básicos.

- Otras finalidades que se establezcan con referencia a la estrategia coordinada para el empleo.
- Garantizar el respeto a los derechos laborales básicos a lo largo de la cadena de producción.

## **17.- CUMPLIMIENTO DEL PLAZO Y PENALIDAD POR RETRASO.**

### **17.1.- Demora en la ejecución.**

El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva.

La constitución en mora del contratista no precisará de intimación previa por parte de la Administración.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total, la Administración podrá optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades diarias en la proporción de 0,20 por cada 1000 euros del precio del contrato.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

La Administración tendrá la misma facultad a que se refiere el apartado anterior respecto al incumplimiento por parte del contratista de los plazos parciales, cuando se hubiese previsto en el pliego de cláusulas administrativas particulares o cuando la demora en el cumplimiento de aquéllos haga presumir razonablemente la imposibilidad de cumplir el plazo total.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incumplido la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato, la Administración podrá optar, indistintamente, por su resolución o por la imposición de penalidades en la misma proporción señalada anteriormente.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato si se hubiese designado, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de las mencionadas certificaciones.

### **17.2.- Suspensión de los contratos.**

Si la Administración acordase la suspensión del contrato o aquella tuviere lugar por la aplicación de lo dispuesto en el Arts. 216.5 del TRLCSP, se levantará un acta en la que se consignarán las circunstancias que la han motivado y la situación de hecho en la ejecución de aquél.

Acordada la suspensión, la Administración abonará al contratista los daños y perjuicios efectivamente sufridos por éste, previa cumplida acreditación de los mismos.

## **18.- ANUALIDADES Y SU REAJUSTE.**

**18.1.-** El contratista no tendrá derecho a percibir en cada año, cualquiera que sea el importe de lo ejecutado o de las certificaciones expedidas, una cantidad mayor que la consignada en la anualidad correspondiente.

**18.2.-** Para el reajuste de las anualidades, en los casos en que proceda, se estará lo dispuesto en el Arts. 96 del Reglamento General de Contratos.

## **19.- OBLIGACIONES LABORALES, DE PREVENCIÓN DE RIESGOS, SOCIALES Y ECONÓMICAS DEL CONTRATISTA.**

### **19.1.- Obligaciones laborales, de prevención de riesgos y sociales.**

El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, de seguridad y salud y de protección del medio ambiente, por lo que vendrá obligado a disponer las medidas en esta materia exigidas por tales disposiciones, siendo a su cargo el gasto que ello origine.

En todo momento la empresa contratista cumplirá con lo establecido en la Ley 31/95, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, R.D. 171/2004, de 30 de enero, y cuantas normas le sean de aplicación.

En cumplimiento con esta normativa y siempre que la actividad desarrollada por la empresa concorra en cualquier dependencia del Patronato de Recaudación, deberá presentar, en el Departamento de Recursos Humanos del Organismo, dentro del plazo de 20 días naturales, a contar desde el recibo de la notificación de adjudicación, y en todo caso antes del comienzo de la actividad, la siguiente documentación:

- Nombre y teléfono de contacto de la persona responsable de la seguridad y la salud para las actividades a desarrollar.
- Modelo organizativo de Prevención.
- Evaluación y Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- Medidas de prevención y protección.
- Plan de Información y formación.

**19.2.-** El personal adscrito a la realización del contrato, dependerá exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario respecto del mismo.

A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal del ente, organismo o entidad del sector público contratante.

**19.3.-** En general, el contratista responderá de cuantas obligaciones le vienen impuestas en su carácter de empleador, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral o de otro tipo, existente entre aquél, o entre sus subcontratistas, y los trabajadores de uno y otro, sin que pueda repercutir contra el Patronato de Recaudación ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponerle los Organismos competentes.

**19.4.-** En cualquier caso, indemnizará al Patronato de Recaudación de toda cantidad que se viere obligada a pagar por incumplimiento de las obligaciones aquí consignadas, aunque ello le venga impuesto por resolución judicial o administrativa.

### **19.5.- Corresponderá y será a cargo del contratista:**

- a) La obtención de las autorizaciones y licencias, documentos o cualquier información, tanto oficial como particular, que se requieran para la realización del servicio contratado.
- b) Cualesquiera otros gastos a que hubiera lugar para la realización del objeto del contrato, incluidos los fiscales, tasas y gravámenes, según las disposiciones vigentes.

### **20.- PROGRAMA DE TRABAJO.**

En los contratos de servicios de tracto sucesivo, y siempre que así se haya previsto en el apartado N del Anexo N<sup>o</sup>. 1, el contratista estará obligado a presentar un programa de trabajo, en el plazo de quince días naturales a contar desde la formalización del contrato, que será aprobado por el órgano de contratación, según lo establecido en el Art. 198 del Reglamento General de Contratos.

### **21.- RÉGIMEN DE PAGOS.**

**21.1.-** El contratista tiene derecho al pago del precio del servicio, previa conformidad del responsable del contrato designado a tal efecto; y en los servicios de tracto sucesivo, mediante certificación o factura tramitada por el mismo dentro de los diez días siguientes al periodo de tiempo al que correspondan, tomando como base la valoración correspondiente al periodo que se fije en el apartado O del Anexo N<sup>o</sup>. 1, de conformidad a lo dispuesto en el Arts. 216 del TRLCSP y 199 del Reglamento General de Contratos.

**21.2.-** El contratista tendrá derecho a percibir abonos parciales por operaciones preparatorias, siempre que se hallen detalladas las especificaciones a que se refiere el Art. 216.3 del TRLCSP y el Art. 201.2 del Reglamento General de Contratos, en el apartado P del Anexo N<sup>o</sup>. 1. A estos efectos el contratista tendrá que depositar una garantía por el importe total de los referidos abonos a cuenta.

**21.3.-** En la factura y en el anexo n<sup>o</sup> 1 se incluirá la identificación del órgano de contratación y del destinatario.

### **22.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.**

Los contratos administrativos sólo podrán ser modificados por razones de interés público en los casos y en la forma prevista en el Título V del Libro I, y en el Art. 306, y de acuerdo con el procedimiento regulado en el Art. 211 del TRLCSP.

En estos casos, las modificaciones acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para los contratistas.

En el Anexo número 4 de prescripciones técnicas, se recogerán los supuestos en que podrá modificarse el contrato, en su caso, conforme a lo dispuesto en el Art. 106 del TRLCSP.

Las modificaciones no previstas en la documentación que rige la licitación sólo podrán efectuarse en los casos y con los límites establecidos en el Art. 107 y se sustanciarán conforme al procedimiento regulado en el Art. 108 del TRLCSP.

## **23.- ENTREGA, REALIZACIÓN Y RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

**23.1.-** El contratista deberá realizar los trabajos dentro del plazo estipulado y en el lugar previsto en el apartado K del Anexo N<sup>o</sup>. 1, efectuándose por el responsable del contrato, un examen de la documentación presentada, y si se estimasen cumplidas las prescripciones técnicas propondrá que se lleve a cabo la recepción.

**23.2.-** En el caso de que se estimasen incumplidas las prescripciones técnicas del contrato, dará por escrito al contratista las instrucciones precisas y detalladas con el fin de remediar las faltas o defectos observados, haciendo constar en dicho escrito el plazo que para ello fije y las observaciones que estime oportunas.

**23.3.-** Si existiese reclamación por parte del contratista respecto de las observaciones formuladas por el responsable del contrato, éste la elevará con su informe, al órgano de contratación que celebró el contrato, que resolverá sobre el particular.

**23.4.-** Si el contratista no reclamase por escrito respecto a las observaciones del responsable del contrato, se entenderá que se encuentra conforme con las mismas y obligado a corregir o remediar los defectos observados.

**23.5.-** La forma de constatación de la correcta ejecución de la prestación será mediante Informe de Conformidad del representante del órgano de contratación.

**23.6.-** Una vez cumplidos los trámites señalados en esta cláusula, si se considera que la prestación objeto del contrato reúne las condiciones debidas, se procederá a su recepción, levantándose al efecto el acta correspondiente en aquellos supuestos en que así se exija en las Bases de ejecución del Presupuesto General del Patronato de Recaudación.

**23.7.-** Una vez efectuada la recepción de la totalidad del servicio, se procederá a la devolución de la garantía.

## **24.- PROPIEDAD DE LOS SERVICIOS REALIZADOS.**

Los contratos de servicios que tengan por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial llevarán aparejada la cesión de éste al Patronato de Recaudación Provincial. En todo caso, y aun cuando se excluya la cesión de los derechos de propiedad intelectual, el órgano de contratación podrá siempre autorizar el uso del correspondiente producto a los entes, organismos y entidades pertenecientes al sector público a que se refiere el Arts. 3.1 del TRLCSP.

## **25.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.**

**25.1.-** Son causas de resolución del contrato las previstas en los Arts. 223 y 308 del TRLCSP, así como las contempladas en las Cláusulas del presente Pliego, con los efectos y procedimiento previstos en los Arts. 225 y 309 del TRLCSP y 109 a 113 del Reglamento General de Contratos.

**25.2.-** Asimismo, constituirán causas de resolución del contrato por causas imputables al contratista:

- a)** La información a terceros por parte del contratista en materia objeto del contrato, sin previa autorización del Patronato de Recaudación.



- b) El abandono por parte del contratista del servicio objeto del contrato. Se entenderá producido el abandono cuando el servicio haya dejado de desarrollarse, no se desarrolle con la regularidad adecuada o con los medios humanos o materiales precisos para la normal ejecución del contrato en plazo. No obstante, cuando se dé este supuesto, el Patronato de Recaudación, antes de declarar la resolución, requerirá al contratista para que regularice la situación en el plazo de cinco días a contar del requerimiento.
- c) La incursión del contratista, durante la vigencia del contrato en alguna de las prohibiciones de contratar prevista en el Art. 60 del TRLCSP.
- d) El levantamiento al contratista, durante la vigencia del contrato, de acta de infracción por parte de la Inspección de la Seguridad Social o de la Inspección de Tributos, en el ámbito de sus respectivas competencias, siempre que de la misma se hubiera derivado sanción firme.
- e) Las reiteradas deficiencias en la ejecución del contrato.
- f) En general, el incumplimiento por el contratista de cualquiera de las obligaciones esenciales contenidas en los documentos contractuales.
- g) Incumplimientos de carácter parcial, cuando estén previstos en el Anexo N<sup>o</sup>. 8.

**25.3.-** El acaecimiento o incursión en cualquiera de estas causas, en los términos establecidos, facultará al Patronato de Recaudación para dar por resuelto el contrato, con la indemnización de daños y perjuicios y demás efectos que procedan conforme a la normativa aplicable, pudiendo optar por la ejecución subsidiaria, realizando las obligaciones incumplidas, o continuando la ejecución de la asistencia técnica por sí o a través de las personas o empresas que determine, a costa del contratista. El importe de la garantía responderá de todo ello, en cuanto alcance, y sin perjuicio de la responsabilidad general del contratista.

## **26.- SUCESIÓN DEL CONTRATISTA.**

En los casos de fusión de empresas en los que participe la sociedad contratista, continuará el contrato vigente con la entidad absorbente o con la resultante de la fusión, que quedará subrogada en todos los derechos y obligaciones dimanantes del mismo. Igualmente, en los supuestos de escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de actividad de las mismas, continuará el contrato con la entidad a la que se atribuya el contrato, que quedará subrogada en los derechos y obligaciones dimanantes del mismo, siempre que tenga la solvencia exigida al acordarse la adjudicación o que las diversas sociedades beneficiarias de las mencionadas operaciones y, en caso de subsistir, la sociedad de la que provengan el patrimonio, empresas o ramas segregadas, se responsabilicen solidariamente con aquélla de la ejecución del contrato. Si no pudiese producirse la subrogación por no reunir la entidad a la que se atribuya el contrato las condiciones de solvencia necesarias se resolverá el contrato, considerándose a todos los efectos como un supuesto de resolución por culpa del adjudicatario.

## **27.- PROTECCIÓN DE DATOS.**

La empresa adjudicataria de un contrato que implique el tratamiento de datos de carácter personal, sólo lo hará conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares o en el contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas, tomando todas las medidas de seguridad recogidas en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos, y el R.D. 1720/2007 de desarrollo de la anterior.

Una vez finalizada la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al Patronato de Recaudación o al encargado que ésta hubiere designado, conservando debidamente bloqueados los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la entidad responsable del tratamiento.

De preverse o producirse por parte del adjudicatario de un servicio una subcontratación que implique tratamiento de datos de carácter personal, ésta habrá de realizarse conforme a lo regulado por la Ley Orgánica de Protección de Datos y sus normas de desarrollo.

## **28.- PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN.**

Dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en el TRLCSP, el órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlos por razones de interés público, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta.

En los procedimientos que se instruyan para la adopción de acuerdos relativos a la interpretación, modificación y resolución del contrato deberá darse audiencia al contratista.

No obstante lo anterior, será preceptivo el informe del Consejo Consultivo de Andalucía, en los casos de:

- a) Interpretación, nulidad y resolución, cuando se formule oposición por parte del contratista.
- b) Modificaciones del contrato, cuando la cuantía de las mismas, aislada o conjuntamente, sea superior a un 10 por 100 del precio primitivo del contrato y éste sea igual o superior a 6.000.000 de euros.

Los acuerdos que adopte el órgano de contratación pondrán fin a la vía administrativa y serán inmediatamente ejecutivos.

## **29.- JURISDICCIÓN COMPETENTE Y RECURSOS.**



**29.1.-**Las cuestiones litigiosas surgidas sobre interpretación, modificación, resolución y efectos de este contrato serán resueltas por el órgano de contratación competente del Patronato de Recaudación, cuyas resoluciones agotarán la vía administrativa.

**29.2.-**Contra los actos de los contratos no incluidos en el Art.40.1 del TRLCSP que pongan fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, y según disponen los Arts. 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el Art. 52.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, recurso de reposición, ante el propio Patronato de Recaudación y en el plazo de un mes desde el recibo de la notificación, o bien interponer directamente Recurso Contencioso-Administrativo en el plazo de dos meses y ante el Juzgado de lo Contencioso-

Administrativo con sede en Málaga, de acuerdo con lo establecido en los Arts. 8 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Contra los actos de los contratos incluidos en el Art.40 del TRLCSP, se podrá interponer con carácter potestativo, recurso especial en materia de contratación regulado en los Arts. 40 y siguientes del TRLCSP, o bien interponer directamente recurso contencioso-administrativo en el plazo de 2 meses y ante el Juzgado Contencioso-Administrativo con sede en Málaga, de acuerdo con lo establecido en los Arts. 8 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

En caso de interponer recurso especial en materia de contratación regulado en los Arts. 40 y siguientes, contra la resolución del citado recurso dictado por el órgano competente, se podrá interponer en el plazo de dos meses recurso contencioso-administrativo contra la Sala de lo contencioso-Administrativo con sede en Málaga.

Málaga, a 21 OCT. 2014  
EL PRESIDENTE DEL PATRONATO  
  
Fdo.: José Alberto Armijo Navas  


**DILIGENCIA:** Para hacer constar que el presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y sus Anexos han sido aprobados mediante Decreto de la Presidencia nº 701 /2014, de 29 OCT. 2014

Málaga, 29 OCT. 2014  
EL SECRETARIO DELEGADO,  
  
Fdo: Juan Sánchez-Almohalla Lozano  




**ANEXO N.º 1**

**CUADRO RESUMEN DEL CONTRATO DE SERVICIOS**

|                             |                       |
|-----------------------------|-----------------------|
| EXPEDIENTE NÚM.             | 12/2014               |
| Nº REFERENCIA CPV           | 79512000              |
| FORMA TRAMITACIÓN .....     | ORDINARIA             |
| FORMA DE ADJUDICACIÓN ..... | PROCEDIMIENTO ABIERTO |

ORGANO DE CONTRATACION: PRESIDENCIA

DESTINATARIO: SERVICIO DE ATENCION TELEFONICA

SERVICIO TÉCNICO: PLANIFICACION

**A.- OBJETO DEL CONTRATO:**

SERVICIO EXTERNALIZADO DE ATENCION TELEFONICA

**B.- PRESUPUESTO**

| PRECIO DEL CONTRATO                               | IMPORTE DEL IVA  |
|---|--|
| En cifra: 121.400.- €                             | En cifra: 25.494.- €   |
| En letra: ciento veintiún mil cuatrocientos euros | En letra: Veinticinco mil cuatrocientos noventa y cuatro euros |

| VALOR ESTIMATIVO DEL CONTRATO INCLUYENDO POSIBLES PRORROGAS |   |
|---|---|
| IMPORTE   | IMPORTE DEL IVA   |
| En cifra: 242.800.- €.                                      | En cifra: 50.988.- €  |
| En letra: Doscientos cuarenta y dos mil ochocientos euros.  | En letra: Cien cuenta mil novecientos ochenta y ocho euros. |

**C.- ANUALIDADES Y PARTIDAS PRESUPUESTARIAS**

| AÑO  | PARTIDA PRESUPUESTARIA | IMPORTE   |
|------|------------------------|-----------|
| 2015 | 227.06                 | 146.894 € |
| 2016 | 227.06                 | 146.894 € |

D.- TRAMITACIÓN DEL GASTO    Ordinaria        Anticipada        Urgente   

E.- REVISIÓN DE PRECIOS        En caso de prórroga, no procederá la revisión de precios.

**F.- DURACIÓN DEL CONTRATO Y PRÓRROGAS**

Un año, prorrogable por otro, pudiéndose ampliar según se establece en el punto 2.5 del pliego técnico (Anexo 4).  
 En caso de prórroga no procede revisión de precios

G.- PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

40 días naturales desde la fecha de envío del anuncio al D.O.U.E.

H.- CLASIFICACIÓN EN EL REGISTRO DE EMPRESAS DE SERVICIOS. NO SE EXIGE.

| GRUPO | SUBGRUPO | CATEGORÍA |
|-------|----------|-----------|
|       |          |           |

I.- GARANTÍA PROVISIONAL

No se exige

J.- GARANTÍA DEFINITIVA

5% del importe de adjudicación, excluido I.V.A.

K.- LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En las dependencias del adjudicatario

L.- ADMITE VARIANTES ALTERNATIVAS.....

SI  NO

M.- CLÁUSULAS SOCIALES RELACIONADAS CON EL OBJETO DEL CONTRATO .....

SI  NO

N.- PROGRAMA DE TRABAJO .....

SI  NO

Ñ.- GASTOS MÁXIMOS DE PUBLICIDAD

1.500 €

O.- ABONOS PARCIALES (indicar periodicidad)

Facturación mensual visada por el Jefe del Servicio de Planificación.

P.- ABONOS A CUENTA POR OPERACIONES PREPARATORIAS

No procede

Q.- GARANTIA DEFINITIVA MEDIANTE RETENCION EN EL PRECIO

SI  NO

En caso afirmativo:

**Forma:** Mediante la retención en los documentos contables de pago de la única o varias facturas que se presenten, hasta alcanzar el importe total de la garantía.

**Condiciones:** La persona contratista, deberá aportar solicitud para que se le retenga del pago dicha garantía

R.- CLÁUSULAS SOCIALES RELACIONADAS CON EL OBJETO DEL CONTRATO .....

SI  NO

S.- ORGANO ADMINISTRATIVO CON COMPETENCIAS EN MATERIA DE CONTABILIDAD PÚBLICA

INTERVENCION DEL PATRONATO



Málaga, a 20 OCT. 2014

EL PRESIDENTE DEL PATRONATO

Fdo.: José Alberto Armijo Navas

## ANEXO N.º 2

Expte. nº 12/2014

### SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y SOLVENCIA TÉCNICA

#### 2.1.- MEDIOS DE ACREDITACIÓN DE SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA.

Podrá acreditarse por uno o varios de los medios siguientes:

- 1.- Declaraciones apropiadas de entidades financieras o, en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales.
- 2.- Las cuentas anuales presentadas en el Registro Mercantil o en el Registro oficial que corresponda. Los empresarios no obligados a presentar las cuentas en Registros oficiales podrán aportar, como medio alternativo de acreditación, los libros de contabilidad debidamente legalizados.
- 3.- Declaración sobre el volumen global de negocios y, en su caso, sobre el volumen de negocios en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del contrato, referido como máximo a los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del empresario, en la medida en que se disponga de las referencias de dicho volumen de negocios

#### 2.2.- MEDIOS DE ACREDITACIÓN DE SOLVENCIA TÉCNICA.

- 1.- **Cuando en el anexo I se exija clasificación administrativa**, la solvencia técnica o profesional se acreditará mediante la presentación de la misma, acompañado de una declaración sobre su vigencia y de las circunstancias que sirvieron de base para la obtención de la misma.
- 2.- **Cuando en el anexo I no se exija clasificación administrativa**, la citada solvencia se acreditará por los medios que se señalan a continuación:
  - Fotocopia de la licencia de apertura del Centro de Trabajo
  - Plano, esquema o fotos del centro de trabajo donde se evidencie el número de posiciones totales o puestos de trabajo desde donde se propone prestar el servicio, y
  - Gráfico y cuadro de llamadas diarias del mes de mayor actividad de 2013, marcando los días que se superaron las 3.000 llamadas en el centro donde se propone prestar el servicio.
  - Acreditación de experiencia en servicios de las mismas características con un volumen similar al exigido

**En función de la documentación exigida en el apartado anterior, se considerará que la empresa tiene solvencia técnica o profesional si cumple con los criterios que se señalan:**

1. El licitador debe tener en activo al menos una plataforma de atención de llamadas que venga prestando servicios con fecha anterior a 31 de diciembre de 2010.
2. El Centro de Trabajo desde el que se propone prestar el servicio debe contar con un número mínimo de 50 puestos para el conjunto de sus clientes.
3. Que en su curva de actividad acredite que viene recibiendo regularmente más de 3.000 llamadas en el día de mayor actividad de la semana en el centro de trabajo desde el que propone prestar el servicio.
4. Debe tener capacidad para prestar servicios al menos durante 16 horas todos los días del año.

El Patronato de Recaudación Provincial podrá auditar la veracidad de estos datos en cualquier momento. En caso de encontrarse incumplimiento podrá excluir a la empresa del proceso de licitación, o rescindir el contrato. Además de otras consecuencias que pudieran derivarse del hecho.

- 3.- Las titulaciones académicas y profesionales del empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato.
- 4.- Declaración indicando la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos o prestaciones, a la que se adjuntará la documentación acreditativa pertinente.

Málaga, a 20 OCT. 2014  
EL PRESIDENTE DEL PATRONATO



Fdo.: José Alberto Armijo Navas



### ANEXO N° 3

Expte. n° 12/2014

#### CRITERIOS DE VALORACIÓN DE PROPOSICIONES

La valoración de los criterios se hará de la siguiente forma:

**A) CRITERIOS CUYA VALORACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR. (A incluir en el sobre B)**

**- Criterios de valoración técnica.....Hasta 15 puntos**

- Se valorarán las funcionalidades del software de gestión de llamadas y su versatilidad para adaptarse a nuevas prestaciones que se requieran, así como los criterios de control de campaña, composición del equipo de trabajo, selección de agentes, formación (herramientas, cursos, manuales), reemplazo de recursos, rotación del personal, informes requeridos y accesibilidad para supervisión del desarrollo de la actividad.

**- Parámetros de calidad.....Hasta 15 puntos**

- Mejora del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) establecido en el punto 4.1 del pliego de prescripciones técnicas (tasa máxima de abandono/saturación).....**hasta 10 puntos**
- Se valorará la presentación de propuesta de compensación por los incumplimientos de los parámetros de calidad referidos en el punto 4.1 del pliego.....**hasta 5 puntos**

**- Tratamiento de llamadas entrantes.....Hasta 10 puntos**

- Análisis y propuesta de posibles soluciones de tratamiento de llamadas entrantes en la centralita del PRP, oficinas periféricas y centralita empresa adjudicataria (mediante tecnología y centralitas VoIP) para la optimización integral del servicio.

**- Propuestas de mejora, no contempladas en los anteriores criterios de adjudicación .....Hasta 4 puntos**

- Puesto permanente a disposición del PRP para supervisor (Hasta 0,50 puntos)
- Puestos permanentes a disposición del PRP para operadores (Hasta 0,60 puntos)
- Pasarela SMS (Hasta 0,60 puntos)
- Sistemas click to call (Hasta 0,60 puntos)
- Servicio de navegación asistida y colaboración web (Hasta 0,60 puntos)
- Ampliación de horarios de atención (Hasta 0,50 puntos)
- Locuciones y atención en idiomas (Hasta 0,60 puntos)

**B) CRITERIOS DE VALORACIÓN CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA. (A incluir en el sobre C)(hasta 71 puntos)**

- **Oferta Económica.....Hasta 50 puntos**

A las ofertas se le aplicará la siguiente fórmula:

**Proposición económica:** Se asignará la puntuación máxima a la proposición más baja, y el resto de las proposiciones, se puntuarán en proporción inversa a aquella, según la siguiente fórmula:  $P=PM \times OMB / O$ , donde **P** es la puntuación de cada proposición, **PM** es la puntuación máxima, **OMB** la cantidad a que asciende la proposición más baja y **O** es la proposición a puntuar.

- **Plazos de ejecución.** Se asignará la máxima puntuación a la oferta que presente la máxima reducción al plazo de puesta en marcha del servicio. El resto se puntuará proporcionalmente.....**Hasta 5 puntos**
- Se valoraran el número de llamadas que el licitador se comprometa a atender por encima de las establecidas como mínimas en el presente pliego, manteniendo el precio de licitación y los niveles de servicio. Se asignará la máxima puntuación a la oferta que presente mayor número de llamadas. El resto se puntuará **proporcionalmente.....Hasta 4 puntos**
- Se tendrán en consideración el número total de horas de agentes que el adjudicatario pondrá a disposición del PRP, por el precio de licitación, siendo el mínimo a prestar de 7.560 horas totales, debiendo estar, no obstante, sujetos al cumplimiento del número de llamadas atendidas mínimas establecidas en el presente pliego o su mejora correspondiente. Se asignará la máxima puntuación a la oferta que presente mayor número de horas. El resto se puntuará proporcionalmente .....**Hasta 3 puntos**
- **Capacidad instalada disponible.** Se valorará el número de puestos de operador totalmente instalados que el licitador puede poner a disposición del servicio de manera inmediata.  
  
Se asignará la máxima puntuación a la oferta que presente mayor número de puestos y el resto se puntuará según regla proporcional.....**Hasta 3 puntos**
- **Mejor tiempo de respuesta ante averías.** Se asignará la máxima puntuación a la oferta que presente el menor tiempo de respuesta ante averías de su plataforma. El resto se puntuará según regla proporcional.  
El incumplimiento de este criterio conllevará una penalización del 200 % del precio de las horas dejadas de atender durante el tiempo de retraso en conseguir lo comprometido. El número de horas se calculará por estimación de la actividad existente en la franja de la avería.....**Hasta 3 puntos**

- **Disponibilidad.....Hasta 3 puntos**  
Se entiende por disponibilidad el tiempo en el que el contact center de la empresa adjudicataria está disponible para prestar el servicio. Las ofertas indicarán el porcentaje de tiempo que se comprometen a estar disponible en porcentaje respecto al tiempo requerido. No se computarán las interrupciones de servicio causadas por fallo en los sistemas que son responsabilidad del PRP. Para valorar este criterio se asignará la máxima puntuación a la empresa que se comprometa a un mayor porcentaje de disponibilidad. Las restantes se puntuarán según regla proporcional.

El incumplimiento de lo comprometido por el adjudicatario en este criterio llevará aparejada una penalización del 200 % del precio de las horas que se deje de dar el servicio, respecto al tiempo que exceda a lo comprometido.

En la valoración de este punto se tendrá en cuenta la existencia de elementos que avalen la seguridad y estabilidad, que garanticen el funcionamiento continuado del servicio, como por ejemplo que la sala de equipos informáticos (CPD) se configure con elementos redundantes, protegidos con sistema de alimentación ininterrumpida, grupo electrógeno, aire acondicionado y sistema contra incendios.

### **DOCUMENTACION ESPECIFICA QUE DEBERAN CONTENER LOS SOBRE B Y C**

La que se considere necesaria para justificar lo solicitado a efectos de la valoración, incluyendo una copia de la oferta en formato digital.

*En caso de empate en la puntuación obtenida por dos o más empresas a las que hubiera correspondido la máxima puntuación, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato aquellas proposición que junto a la documentación acreditativa de la solvencia técnica, presente la acreditación de ser Entidad Colaboradora en igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, reconocida por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, por la Consejería de la Presidencia de la Junta de Andalucía, u otra Comunidad Autónoma con competencia en la materia.*

Málaga, a 20 OCT. 2014  
EL PRESIDENTE DEL PATRONATO  
Pdo.: José Alberto Armijo Navas





## ANEXO N° 4

Expte. n° 12/2014

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

#### 1. OBJETO DEL CONTRATO

El Patronato de Recaudación Provincial de Málaga (en adelante PRP) pretende externalizar parcialmente la atención telefónica relacionada con determinadas consultas tributarias e incorporar progresivamente otros canales de atención no presencial al contribuyente (correo electrónico, sms, fax, chat, web y cualquier otro que se puedan establecer a indicación del PRP).

Las consultas que se atenderán, en principio, por parte de la empresa adjudicataria se podrán dividir en dos clasificaciones: aquellas que soliciten información genérica y las particulares que requieran un determinado acceso al aplicativo del PRP.

Entre las consultas genéricas relacionadas se encontraran todas aquellas que tengan que ver con los siguientes aspectos, y en las que se solicita información de carácter genérico y su respuesta no requiere la consulta de datos del contribuyente:

- Plazos para realizar el pago de los tributos
- Medios de pago
- Dirección oficinas del PRP
- Conceptos tributarios puestos al cobro
- Información sobre domiciliaciones: qué, cuándo, cómo y quién puede domiciliar
- Fecha de cargo en cuenta de las domiciliaciones
- Información sobre beneficios fiscales
- Documentación que se debe aportar para realizar distintos trámites.
- Organismos competentes en la gestión de los tributos
- Simulación cuotas
- Información que se pueda facilitar como Punto de Información Catastral
- Transferencia de llamadas
- Consultas erróneas
- Quejas varias
- Horarios de atención presencial
- Otras no clasificadas
- Funcionamiento sede PRP

Entre las consultas particulares que requieren para su respuesta el acceso en el aplicativo del PRP a los datos personales y tributarios del contribuyente, así como la anotación en el aplicativo de los datos facilitados por el contribuyente y/o la obtención de documentos estarán las siguientes:

- Solicitud de cartas de pago
- Solicitud de certificados de pago

- Información genérica sobre deudas liquidadas
- Solicitud de Plan de Pagos
- Domiciliación
- Y cualquier gestión que se implemente en la aplicación del PRP y este considere adecuada su atención por la empresa colaboradora.

Asimismo se podrán realizar en los momentos de escaso tráfico entrante y siempre, bajo los criterios establecidos por el PRP:

- Contacto con los ciudadanos que hayan dejado sus datos en el buzón de voz del PRP, en momentos de desbordamiento, sin que hayan podido ser atendidos por el primer ni el segundo nivel de agentes.
- Campañas de voluntaria: recordatorio último día de pago y medios.
- Campañas de ejecutiva: recordatorio deuda pendiente de pago y forma de efectuarlo
- Contacto con el contribuyente en determinadas fases del procedimiento administrativo de apremio.
- Encuestas

No serán atendidas por el personal de la empresa adjudicataria las siguientes consultas especializadas, salvo indicación posterior por parte del PRP:

- Relativas a embargos de bienes
- Información sobre procedimientos abiertos
- Estado de tramitación de solicitudes
- Información particular sobre deudas liquidadas (multas, sanciones,...)
- Todas aquellas no detalladas en las relaciones anteriores, salvo indicación

En un futuro se podrá establecer a la empresa adjudicataria como centralita del Organismo, de forma que sea esta empresa la que transfiera las llamadas que se realicen a los trabajadores del PRP.

Se pretende conseguir una mejora sustancial en la rapidez en la atención y suministro de información, liberar de tareas de información telefónica más rutinarias al personal de atención al contribuyente tanto en las oficinas centrales como en las oficinas periféricas y mejorar la percepción de los ciudadanos y empresas sobre la calidad del servicio.

## 2. CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

Se relacionan a continuación las condiciones en las que serán prestados los servicios solicitados en el presente pliego.

### 2.1 Actividad

Como se ha indicado en el objeto del contrato, el servicio que se debe prestar es de atención telefónica al que se irán incorporando otros canales de atención al ciudadano, así como la realización de las llamadas que las necesidades propias de la actividad del Organismo requieran, siendo el objeto principal la atención de llamadas entrantes y dejando para momentos de escaso tráfico entrante las llamadas salientes.

### Nº de llamadas

El dato de llamadas que se producirán es un dato imposible de precisar a priori, ya que depende de multitud de factores, algunos de ellos no dependientes de este Organismo, por lo que no se puede fijar con exactitud el número de llamadas.

No obstante, de acuerdo con las estadísticas del año anterior y las previsiones de crecimiento, podremos estimar que el número de llamadas recibidas debe oscilar alrededor de 80.000 llamadas anuales.

### Consideración de llamada

A efectos del cómputo de número de llamadas, tanto para medir el volumen de servicio que se presta como para su facturación en caso de requerir la contratación de llamadas adicionales, se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- No computarán como llamada atendida:
  - Las llamadas transferidas directamente, sin que se realice ninguna atención al ciudadano.
  - Las llamadas que por desbordamiento sean redirigidas al segundo nivel de atención.
  - Las llamadas que por saturación no se atiendan en el primer o segundo nivel de atención.
  - Las llamadas que se abandonen sin ser atendidas por el primer nivel de atención.
  - Cualquier otra no considerada como llamada atendida
- Serán computadas como llamada atendida:
  - Las que sean atendidas en su totalidad desde el contact center de la empresa adjudicataria.
  - Las que siendo atendidas en primera instancia desde el contact center de la empresa adjudicataria, tienen que ser transferidas al personal del PRP.
  - Las respuestas individuales que se faciliten mediante otros canales de atención (fax, correo electrónico, SMS, chat, web), siempre y cuando no sean consecuencia de una llamada previa.
- Las campañas especiales que supongan envíos o llamadas masivas salientes con un mismo contenido serán computadas en los términos que se establezcan con el proveedor

### Distribución mensual

No existe regularidad en la recepción de llamadas, ni se puede ofrecer una distribución exacta de las mismas a lo largo del año, pero los porcentajes medios mensuales podrían aproximarse a los que se indican a continuación:

|       | Ene  | Feb  | Mar  | Abr  | May  | Jun  | Jul   | Ago   | Sep   | Oct  | Nov  | Dic   |
|-------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|------|------|-------|
| %     | 4,76 | 5,19 | 5,29 | 7,77 | 7,93 | 6,15 | 12,11 | 12,22 | 11,22 | 9,36 | 7,32 | 10,68 |
| Medio | %    | %    | %    | %    | %    | %    | %     | %     | %     | %    | %    | %     |

Esta información se ha obtenido como media de las atenciones realizadas en la línea de atención telefónica que tiene el PRP.

### Distribución horaria

Se aporta la distribución de llamadas facilitada por la aplicación que actualmente mide distintos parámetros de atención de la línea de atención de la que dispone el PRP.

La distribución facilitada es de 8,30 a 18,00 horas.

|                    |     |
|--------------------|-----|
| <b>08:30-9:00</b>  | 2%  |
| <b>09:00-10:00</b> | 13% |
| <b>10:00-11:00</b> | 18% |
| <b>11:00-12:00</b> | 19% |
| <b>12:00-13:00</b> | 19% |
| <b>13:00-14:00</b> | 16% |
| <b>14:00-15:00</b> | 6%  |
| <b>15:00-16:00</b> | 2%  |
| <b>16:00-17:00</b> | 2%  |
| <b>17:00-18:00</b> | 3%  |

### Duración media de la llamada

Será ajustada y equitativa a la demanda. Se establece como tiempo medio 3 minutos, incluyendo el tiempo de atención y el tiempo administrativo de tratamiento de cada llamada, lo que implica la grabación de datos del contribuyente atendido, motivo de la llamada e indicación de si ha sido resuelta o transferida al segundo nivel, y cualquier otro dato que del servicio prestado durante el período de implantación se derive la necesidad de recogerlo.

#### 2.2. Horario del servicio

El horario de cobertura será de 8:30 a 18:00 horas de lunes a viernes, excepto los días que sean festivos a nivel autonómico o nacional.

El PRP se reserva la facultad de modificar el horario por motivos de interés público o por causas sobrevenidas. El inicio del nuevo horario se acordará con el adjudicatario.



Existirá un servicio vocal automático en castellano con instrucciones típicas y pautas básicas para el resto del horario, festivos y fines de semana sin soporte humano.

## 2.3 Especificaciones del servicio

### Niveles de atención

El contact center de la empresa adjudicataria debe configurarse como un centro de atención de primer nivel, dando cobertura a las consultas de carácter general, y aquéllas de carácter particular, que no requieren alta especialización, cuya tipificación se han descrito en el apartado 1. Objeto del Contrato.

Se definirá un segundo nivel, atendido por personal del PRP que residirá en Servicios Centrales o en las Oficinas que se designen, en función del motivo de transferencia de la llamada:

- Especialización de la consulta: Su desvío lo realizará el operador del contact center de la empresa adjudicataria a la oficina correspondiente.

Tendrán la calificación de consultas especializadas las indicadas en el punto 1. Objeto del Contrato.

- Desbordamiento de llamadas. Las llamadas que no puedan ser atendidas en el contact center de la empresa adjudicataria por acumulación y bajo los parámetros establecidos en el apartado "Indicadores de calidad" serán redirigidas a Servicios Centrales.

Las transferencias de llamadas a este segundo nivel se realizarán únicamente en el horario de 8:30 a 14:15, en el resto de horario se confeccionará una plantilla con todos los datos de la llamada y se remitirá por correo electrónico para que sea atendida en el menor plazo posible.

Igualmente se realizarán estas plantillas cuando este segundo nivel de atención se encuentre comunicando.

### Fases de prestación del servicio

- Implantación: Tendrá una duración de una semana a contar desde el inicio de la prestación del servicio. A lo largo de esta fase se irán incorporando llamadas procedentes de la línea de Atención al contribuyente. Durante este tiempo se evaluará con detalle el servicio, y se realizarán todas las adaptaciones necesarias de horario, número de agentes y consolidación de conocimientos para que la prestación posterior se ajuste a los parámetros de calidad establecidos. Durante esta fase los incumplimientos de estos parámetros no serán tenidos en consideración.

- Consolidación: A partir de la segunda semana garantizará el cumplimiento de los parámetros de calidad y se podrán incorporar llamadas procedentes de otras oficinas.

## 2.4 Informes del servicio

El sistema de gestión desarrollado por la empresa adjudicataria debe recoger en fichero tratable tipo hoja de cálculo o base de datos la información que se detalla, así como permitir obtener informes a tiempo real que faciliten el seguimiento del servicio por parte del personal del PRP.

Los informes del servicio deben proporcionar, al menos, la siguiente información:

- Fecha y hora de la llamada entrante
- N° de teléfono desde el que se realiza la consulta
- Duración de la llamada, incluyendo tiempo de espera y administrativo para anotar la calificación de la llamada mediante la clasificación descrita en el objeto del contrato.
- Agente que atiende la consulta
- Códigos de calificación de la llamada
- Incidencias técnicas producidas en el servicio
- N° de llamadas entrantes
- N° de llamadas atendidas
- N° de llamadas abandonadas
- N° de llamadas desbordadas al segundo nivel de atención
- N° de llamadas desbordadas por la centralita en el primer nivel de atención

Así mismo se deberá presentar un plan de seguimiento personalizado, que la empresa adjudicataria deberá realizar a cada operador, donde se medirá su productividad y se detectarán los puntos donde se debe de reforzar su formación; así como las medidas a adoptar con el operador si durante las siguientes evaluaciones no llega a los umbrales de calidad de servicios específicos.

El formato y contenido podrán ser modificados conforme avance el proyecto, con el objetivo de conseguir la máxima claridad de exposición.

La empresa adjudicataria del servicio tendrá que hacer supervisiones telefónicas a todos sus informadores regularmente y comunicar el resultado de estas supervisiones mediante informe escrito al PRP. Esta información se comparará con la resultante de las supervisiones externas realizadas por PRP, ciudadano anónimo y valoraciones de las encuestas a los contribuyentes (tanto realizadas por la empresa adjudicataria, como por PRP) . Los resultados obtenidos darán lugar a las actuaciones pertinentes de formación, reciclaje, etc., para solucionar las deficiencias detectadas.

Además deberá darse acceso al personal indicado por el PRP al local donde se desarrolle la actividad.

Se mantendrán reuniones mensuales entre la empresa adjudicataria y PRP para el análisis de los datos obtenidos y supervisión de la actividad en las propias dependencias de la empresa adjudicataria (con independencia a las visitas que se realicen para comprobar el

funcionamiento día a día). El coste de desplazamiento del personal de PRP a las instalaciones de la empresa adjudicataria, correrá por cuenta de ésta.

## 2.5 Duración del servicio

El servicio a contratar tendrá una duración de un año, contado desde la fecha de finalización del contrato firmado actualmente para cubrir el servicio externalizado de atención telefónica, fecha aproximada que se comunicará con un plazo de un mes de antelación. Si transcurrido este periodo no se ha alcanzado la cifra de 69.600 llamadas, se continuará prestando el servicio hasta alcanzar dicho número de llamadas, sin que ello suponga prórroga del contrato ni alteración en el precio de adjudicación del mismo. Una vez finalizado este contrato existirá la posibilidad por parte del PRP de prorrogar el contrato por un segundo año con las mismas condiciones que el contrato original.

## 3. FORMACIÓN Y RECICLAJE

La empresa adjudicataria, en colaboración con el PRP, diseñará un sistema de formación inicial y reciclaje permanente del personal de la misma que vaya a atender las consultas telefónicas. Este plan deberá ajustarse a la estructura que se facilita a continuación.

### 3.1 Formación inicial

En esta fase de formación debe garantizarse la capacitación suficiente, tanto de agentes como de supervisores en los siguientes campos:

#### Atención telefónica

La empresa adjudicataria será responsable de la formación en técnicas de atención telefónica de todos los agentes contratados, incluidos supervisores. Aportará acreditación de que cada uno de los agentes ha superado dicho curso.

#### Formación de carácter tributario

Contendrá una introducción al servicio público que presta el PRP, y desarrollo de conocimientos en materia tributaria suficientes para dar respuesta a las llamadas más habituales y responder con claridad a aquellas que requieran consulta en los distintos soportes en los que resida la información.

Esta formación será impartida por personal del PRP a los supervisores o responsables de la empresa adjudicataria, quien se responsabilizará de la formación a los agentes.

La empresa adjudicataria tendrá que garantizar la existencia de una bolsa compuesta por un mínimo de 15 agentes preparados, sin coste adicional alguno para el servicio y que deben participar de las mismas actuaciones de formación y reciclaje que el resto de la plantilla adscrita al servicio.

### 3.2 Reciclaje y actualización

Se mantendrán todos los contactos pertinentes para el reciclaje y actualización de todos aquellos puntos que crean conveniente tanto la empresa adjudicataria como el PRP.

Los costes de formación tanto inicial como de reciclaje serán asumidos por el adjudicatario.

El PRP se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno de los teleoperadores, si considera que no cumple con los requisitos exigidos, o por otras circunstancias que interfieran en el correcto funcionamiento del servicio.

La empresa adjudicataria facilitará al PRP la relación de todos los agentes formados para prestar el servicio, y perfil de los mismos, a los cuáles el Patronato facilitará una clave de usuario y contraseña personal, para la conexión al aplicativo, necesario para el desarrollo de la atención diaria.

La empresa adjudicataria dispondrá de personal suficiente para cubrir la atención de contribuyentes en inglés.

Respecto al equipo de supervisión y coordinación, se aportará currículum del mismo, debiendo contar con una experiencia superior a cuatro años en proyectos similares.

## 4 REQUERIMIENTOS DE CALIDAD

La política de calidad del PRP se fundamenta en la acreditación de los procesos de gestión con el objetivo de asegurar el nivel adecuado del cumplimiento de los estándares fijados.

En este sentido, la empresa adjudicataria del servicio tendrá que adecuarse para poder asumir los indicadores de calidad fijados para la prestación de servicio de atención telefónica.

Los indicadores de calidad de otros canales de atención se establecerán, una vez transcurrido un período de prueba, tras su fecha de implantación que permita su evaluación y establecimiento del nivel de servicio.

### 4.1. Aspectos cuantitativos

Se establecen los siguientes parámetros como nivel de servicio mínimo telefónico:

- 100 % de las llamadas recibidas deben responderse antes del tercer tono,
  - por el operador del contact center de la empresa adjudicataria ó
  - por una locución en castellano e inglés, que contendrá un mensaje de bienvenida e información del estado de las líneas e indicación de que debe esperar para ser atendido o indicación sobre otros medios de atención (ej.: correo electrónico, página web,...)

Transcurridos sesenta segundos desde el inicio de la locución sin que el contribuyente haya sido atendido por un operador del contact center de la empresa adjudicataria, la llamada se dirigirá a los Servicios Centrales de Patronato de Recaudación para ser atendida.

Si este segundo nivel de atención tampoco estuviera disponible, se activará un buzón de voz, dando opción al ciudadano a dejar un mensaje con su NIF, nombre y número de teléfono, para que los agentes del contact center de la empresa adjudicataria se pongan en contacto con él en un plazo máximo de 24 horas, excepto los mensajes recibidos los viernes y vísperas de festivos que serán respondidos el primer día hábil siguiente.

- 80% de las llamadas atendidas (se excluyen las transferidas por desbordamiento al segundo nivel) deben quedar totalmente tramitadas en una primera consulta.
- La tasa máxima de abandono/saturación desde el primer nivel de atención será la que refleja el siguiente cuadro:

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| Hasta 80.000 llamadas            | 7%  |
| Entre 80.000 – 90.000 llamadas   | 10% |
| Entre 90.000 – 120.000 llamadas  | 20% |
| Entre 120.000 – 150.000 llamadas | 30% |
| Más de 150.000 llamadas          | 35% |

- La duración media de las llamadas deberá ser de un máximo de 180 segundos una vez comenzada la fase de consolidación.

#### 4.2 Aspectos cualitativos

Los licitadores expresarán en su oferta una descripción lo más detallada posible de las plataformas de atención de llamadas que tienen operativa en el momento.

Se especificará la ubicación de las mismas, los metros cuadrados de superficie útil disponible para este proyecto, infraestructura de instalaciones: grupo electrógeno, sistema ininterrumpido de tensión, medidas contra incendios, climatización; líneas de voz, modelo, dotación y capacidad de la centralita de teléfonos; sistema de servidores de ficheros y aplicaciones; aplicativos de gestión de llamadas que utilizan; número de puestos de teleoperación; y en general todo aquello que permita valorar en las condiciones que se encuentra para poder colaborar con el PRP en la atención del servicio en cuestión, en especial en los momentos de fuertes picos de actividad.

Así mismo, detallará la plantilla de personal de teleoperación, supervisión y técnicos, que trabajan en la actualidad en la empresa y que podrían asignar a este proyecto, así como la estructura y procedimientos de la misma para reclutar, formar y poner en producción nuevos teleoperadores que atiendan incrementos importantes en la demanda.

La empresa adjudicataria, acreditará su adscripción al Convenio de Contac Center.

Será totalmente necesario acreditar experiencia en servicios similares o superiores en los 3 últimos años, cuyo objeto sea igual o similar, indicando su importe, fechas y destinatario público o privado de los mismos. Los servicios prestados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público.

Con carácter general se valorará en la empresa adjudicataria los siguientes puntos a realizar:

- Resolver con eficacia las demandas de los ciudadanos relativas a los servicios prestados.
- Transmitir al ciudadano el propósito de estar a su servicio.
- Transmitir al ciudadano la idea de que este servicio trata de informarlo, así como de facilitarle las herramientas necesarias para que pueda resolver sus dudas sin necesidad de desplazarse a nuestras oficinas.
- Mejorar y consolidar la confianza de los ciudadanos en este servicio.
- Facilidad de acceso a información histórica sobre el servicio prestado
- Orden y pulcritud en las dependencias del contact center de la empresa adjudicataria.
- Los indicadores de calidad de otros canales de atención se establecerán, una vez transcurrido un período de prueba, tras su fecha de implantación que permita su evaluación y establecimiento del nivel de servicio.

Los agentes que estén conectados en este servicio, deben hacerlo de forma exclusiva, es decir, no podrán atender más de un servicio de forma simultánea.

4.3 El Patronato de Recaudación podrá establecer unas pruebas prácticas a los agentes para valorar el nivel del servicio prestado una vez iniciada la fase de consolidación. En caso de no superar estas pruebas podría ser motivo de resolución del contrato. Dichas pruebas estarán basadas en llamadas y consultas totalmente prácticas y similares a las recibidas día a día. Estas pruebas deberán realizarse correctamente en su totalidad para ser consideradas como superadas.

## 5 CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE DATOS.

El personal asignado por la empresa a este contrato tienen absolutamente prohibida la utilización de la información, y en consecuencia se compromete explícitamente a no reproducirla y a no sacar, ni retener, copias de la misma, guardando absoluto secreto sobre los datos y demás operaciones del proceso de tratamiento a los que puede tener acceso por razón del trabajo objeto del contrato. La violación de esta cláusula estará sujeta administrativamente a la Ley de Contratos administrativos del estado y penalmente a la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, por la que regula la Protección de Datos de Carácter Personal.

El adjudicatario se compromete a adoptar las medidas necesarias, que garanticen la seguridad de los datos que le sean facilitados, a fin de evitar su uso inadecuado, tratamiento y acceso no autorizado. Todas las personas que intervengan en la prestación del servicio, están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos

convenientemente, obligaciones éstas que subsistirán después de finalizar la relación contractual con esta Administración.

El adjudicatario reconoce expresamente que los datos a utilizar para el cumplimiento del presente contrato son propiedad exclusiva de la Administración contratante.

## 6 DOCUMENTACIÓN A APORTAR

La documentación para tomar parte en el concurso se presentará dentro del plazo que se establezca en el anuncio correspondiente.

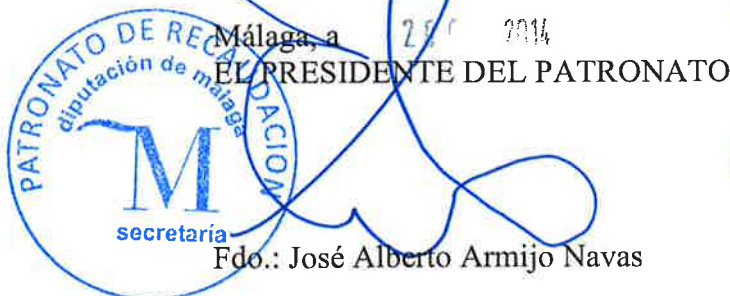
Las empresas licitadoras, para poder concursar, deberán incluir en el sobre C Memoria Técnica que contemple el diseño completo del proyecto, aportando propuesta para cada uno de los aspectos siguientes, en el orden en el que a continuación se relacionan.

1. Número de llamadas que el licitador se comprometa a atender por encima de las establecidas como mínimas en el presente pliego, manteniendo el precio de licitación y los niveles de servicio
2. Número total de horas de agentes que el adjudicatario pondrá a disposición del Patronato de Recaudación, por el precio de licitación, quedando obligados no obstante a la atención del número de llamadas ofertadas.
3. Funcionalidades del software de gestión de llamadas y su versatilidad para adaptarse a nuevas prestaciones que se requieran.
4. Sistema de compensaciones por incumplimiento del nivel de servicio, que como mínimo será el establecido en el apartado 4.1 del pliego, sin perjuicio de lo establecido en el anexo nº 8.
5. Cualquier otro aspecto no recogido en el presente pliego y que aporte elementos de mejora en la atención al ciudadano.

## 7 CONTACTO

En caso de necesitar ampliar información sobre este pliego, las empresas licitadoras pueden dirigirse a PRP, teléfono 951 95 70 07 (Miguel Angel Perea Díaz), y para las relacionadas con temas administrativos pueden llamar al teléfono 951 95 71 39 (Sebastian Aguilar Martinez).

Málaga, a 25 de 2014  
EL PRESIDENTE DEL PATRONATO



Fdo.: José Alberto Armijo Navas





**ANEXO N.º 5**

Expte. nº 12 /2014

**MESA DE CONTRATACIÓN**

**PRESIDENTE:**

**Presidente:** Titular : D. José Alberto Armijo Navas,  
Suplente : La persona que designe la Presidencia.

**VOCALES:**

**Gerente del Patronato:** Titular: D. Luis Díaz García.  
Suplente: La persona que designe la Presidencia.

**Interventor del Patronato:** Titular: D. José Antonio Ríos Sanagustín  
Suplentes: Según el siguiente orden  
Dña. Mónica Moriñigo Gutierrez  
D. Francisco Pérez Molero  
D. Jorge Martínez Rodríguez


**Jefe de Planificación:** Titular: D. José Manuel Gamero Díaz  
Suplente: Dña. María Victoria Ortega Molina

**Secretario Delegado:** Titular: D. Juan Sánchez-Almohalla Lozano  
Suplente: D. Sebastián Aguilar Martínez

**SECRETARIO:**

**Secretario:** Titular: D. Sebastián Aguilar Martínez  
Suplente: D. José Andrés Molina Rojo

Málaga 21 OCT. 2014  
EL PRESIDENTE DEL PATRONATO



Patronato de Recaudación  
diputación de Málaga  
secretaría

Edo.: José Alberto Armijo Navas



## ANEXO N° 6

Expte. n° 12/2014

### MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

*D./D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en (calle, avda.) \_\_\_\_\_, del Municipio de \_\_\_\_\_, Provincia de \_\_\_\_\_, titular del D.N.I. núm. \_\_\_\_\_, expedido con fecha \_\_\_\_\_, en nombre propio (o en representación de \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, conforme acredita con Poder Bastanteado), perteneciente al grupo de empresas \_\_\_\_\_ (1), enterado de la licitación que tramita el Patronato de Recaudación para adjudicar mediante procedimiento abierto, la contratación de un "SERVICIO EXTERNALIZADO DE ATENCION TELEFONICA", se compromete a efectuarlas en la forma determinada en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en el precio de \_\_\_\_\_ euros (en letra y número), e I.V.A. de \_\_\_\_\_ euros (en letra y número), importe total \_\_\_\_\_ euros (en letra y número).*

Quien suscribe acepta incondicionalmente en su totalidad las cláusulas administrativas particulares del Pliego del servicio de referencia, autorizando el tratamiento automatizado de los datos personales que voluntariamente ha suministrado y que son necesarios para el procedimiento de licitación. Los datos personales recogidos pueden ser incorporados a los correspondientes ficheros titularidad del Patronato de Recaudación Provincial de Málaga, los cuales serán confidenciales y estarán protegidos según lo dispuesto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Los derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación de estos datos, en su caso, serán ejercitados enviando comunicación a la Secretaría Delegada del Patronato de Recaudación Provincial de Málaga.

Asimismo, autorizo a que las comunicaciones y notificaciones relacionadas con la adjudicación y ejecución del contrato se lleven a cabo a través del FAX N° \_\_\_\_\_.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_  
(Lugar, fecha, firma del licitador y sello de la Empresa)

1.- A cumplimentar en el caso de que la empresa se encuentre incluida en alguno de los supuestos comprendidos en el Art. 42 del Código de Comercio.

Málaga 20 OCT. 2014  
El PRESIDENTE DEL PATRONATO  
Fdo.: Jose Alberto Armijo Navas





## ANEXO Nº 7

Expte. nº 12 /2014  
(A incluir en el Sobre A)

### MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS

(De acuerdo con lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 146 del TRLCSP, introducido por la Ley 14/2013, de 27 de septiembre).

[EN EL SUPUESTO DE UNIONES TEMPORALES DE EMPRESA CADA INTEGRANTE DEBERA PRESENTAR UNA DECLARACION RESPONSABLE)].

#### **RELLENAR EN EL SUPUESTO DE PERSONA JURIDICA:**

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, con DNI/NIE nº \_\_\_\_\_ actuando en nombre de la empresa \_\_\_\_\_ de la que actúa en calidad de \_\_\_\_\_ (persona administradora única solidaria o mancomunada o persona apoderada solidaria o mancomunada), según Escritura de constitución/poder/elevación a público de acuerdos sociales, Nº \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ protocolo \_\_\_\_\_ otorgado por \_\_\_\_\_, con fecha \_\_\_\_\_ en la ciudad de \_\_\_\_\_

#### **RELLENAR EN EL SUPUESTO DE PERSONA FISICA:**

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, con DNI/NIE nº \_\_\_\_\_ actuando en nombre propio.

#### **DECLARA BAJO SU PERSONAL RESPONSABILIDAD Y ANTE EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DEL CONTRATO:**

- 1.- Que la licitadora cumple los requisitos de personalidad, capacidad, representación y solvencia y, si así procediese, clasificación, exigidos en el presente Pliego, comprometiéndose a presentar la documentación a que se refiere la cláusula 12, en caso de resultar como primer clasificado (**cláusula 12.1, apartados a) b) c) d) f)**).
- 2.- Que tiene plena capacidad de obrar y no se encuentra incurso en las prohibiciones de contratar previstas en el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector.
- 3.- Que se haya dado de alta y está al corriente del pago, o exento del mismo, del Impuesto sobre Actividades Económicas (**cláusula 12.1, apartado e)**).
- 4.- Que se halla al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, así como en el pago de las Tasas y Precios Públicos de la Diputación Provincial de Málaga (**cláusula 12.1, apartado g)**).

5.- Que ha tenido en cuenta en la elaboración de sus proposiciones las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente, y que no ha sido adjudicatario ni ha participado en la ejecución de los contratos que hayan tenido por objeto la redacción del proyecto, y/o prescripciones técnicas del objeto de este contrato.

Málaga,  
**LA PERSONA/EMPRESA LICITADORA**

**Fdo.:**

Málaga a, 20 OCT. 2014  
EL PRESIDENTE DEL PATRONATO



Fdo.: José Alberto Armijo Navas



## ANEXO N.º 8



Expte. n.º 12 /2014

### CAUSAS ESPECÍFICAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Además de las expresadas en la cláusula 25 del presente pliego y aquellas establecidas en el Real Decreto Legislativo 3/2011, constituirán causas de resolución del contrato por causas imputables al contratista:

- a) Incumplimiento en los plazos establecidos para la fase de implantación y consolidación
- b) Incumplimiento de los requerimientos de calidad establecidos en el punto 4 del pliego de prescripciones técnicas una vez comenzada la fase de consolidación y teniendo en cuenta los datos semanales
- c) No superación de las pruebas especificadas en el punto 4.3 del pliego de prescripciones técnicas.

Málaga, a 20 OCT 2014  
EL PRESIDENTE DEL PATRONATO



Edo.: José Alberto Armijo Navas





## ANEXO N° 9

Expte. n° 12/2014  
(A incluir en el Sobre A)

### MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ALTERACIÓN DE DATOS Y CIRCUNSTANCIAS QUE CONSTAN EN EL REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES Y EMPRESAS CLASIFICADAS DEL ESTADO

D/Dª. \_\_\_\_\_, D.N.I. N°. \_\_\_\_\_, en nombre propio o en representación de la empresa \_\_\_\_\_, con C.I.F./N.I.F. \_\_\_\_\_, en calidad de \_\_\_\_\_ inscrita en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado, de acuerdo con lo establecida en los Art<sup>os</sup>. 19 y 20 del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo de desarrollo parcial de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, actualmente el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo de 3/2011, de 14 de noviembre.


**DECLARA**, responsablemente (marque lo que proceda)

- Que los datos y circunstancias que constan en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado y que se reflejan en la certificación de la inscripción que se acompaña a la presente declaración no han experimentado variación en ninguno de sus extremos.
- Que los datos y circunstancias que constan en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado, relativos a \_\_\_\_\_, han sufrido alteración, según se acredita mediante los documentos que se adjuntan a la presente declaración, manteniéndose el resto de los datos sin ninguna alteración respecto al contenido de la certificación del Registro.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20  
**LA PERSONA/EMPRESA LICITADORA**

Fdo.:

Málaga a, 20 OCT. 2014  
EL PRESIDENTE DEL PATRONATO  
Edo.: José Alberto Armijo Navas





**ANEXO Nº 10**

Expte. nº 12/2014  
(A incluir en el Sobre A)

**MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA LA CESIÓN DE  
INFORMACIÓN RELATIVA A OBLIGACIONES TRIBUTARIAS CON  
EL ESTADO EN PROCEDIMIENTOS DE  
CONTRATACIÓN**

D/D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, D.N.I. Nº. \_\_\_\_\_, en nombre propio o en  
representación de la empresa \_\_\_\_\_, con C.I.F./  
N.I.F. \_\_\_\_\_, en calidad de \_\_\_\_\_,

**AUTORIZA**, al Patronato de Recaudación Provincial de Málaga a solicitar la cesión de la información por medios informáticos o telemáticos, sobre la circunstancias de estar o no al corriente de sus obligaciones tributarias con el Estado, a efectos de contratación del expediente para un **“SERVICIO EXTERNALIZADO DE ATENCION TELEFONICA, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO”**, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, disposición adicional cuarta de la Ley 40/1998, de 9 de diciembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personal Físicas y otras normas Tributarias, y demás disposiciones de aplicación.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20  
**LA PERSONA/EMPRESA LICITADORA**

Fdo.:

Málaga a, 20 OCT. 2014  
EL PRESIDENTE DEL PATRONATO



Fdo.: José Alberto Armijo Navas



## ANEXO Nº 11

Expte. nº 12/2014  
(A incluir en el Sobre A)

### MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE EN RELACIÓN CON EL ARTº 42.1 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

D/Dª. \_\_\_\_\_, mayor de edad, D.N.I. Nº. \_\_\_\_\_, en nombre y representación de la empresa \_\_\_\_\_, con C.I.F./N.I.F. \_\_\_\_\_, y domicilio en \_\_\_\_\_, manifiesta en virtud de los poderes que la empresa le tiene conferidos y a fin de participar en la licitación y adjudicación del Patronato de Recaudación Provincial de Málaga:

**DECLARA**, responsablemente (marque lo que proceda)

- Que la empresa a la que represento y a los efectos previstos en el Artº. 86.3 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Publicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de Octubre, **NO** pertenece a ninguna empresa dominante conforme a lo establecido en el Artº. 42.1 del Código de Comercio.
- Que la empresa a la que represento y a los efectos previstos en el Artº. 86.3 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Publicas, aprobado por Real Decreto 1098/01, de 12 de Octubre, **SI** pertenece a la empresa dominante \_\_\_\_\_ conforme a lo establecido en el Artº. 42.1 del Código de Comercio.
- Que respecto de los socios que integran la empresa a la que represento y a los efectos previstos en el Artº. 86.3 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Publicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de Octubre, **NO** concurre alguno de los supuestos alternativos establecido en el Artº. 42.1 del Código de Comercio.
- Que respecto de los socios que integran la empresa a la que represento y a los efectos previstos en el Artº. 86.3 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Publicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de Octubre, **SI** concurre alguno de los supuestos alternativos establecido en el Artº. 42.1 del Código de Comercio y que dichas empresas son:

- \_\_\_\_\_, y que **SI/NO** concurre a esta licitación (*Táchese lo que no proceda*).

- \_\_\_\_\_, y que **SI/NO** concurre a esta licitación (*Táchese lo que no proceda*).

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20  
LA PERSONA/EMPRESA LICITADORA

Fdo.:

Málaga, 20 OCT 2014

EL PRESIDENTE DEL PATRONATO,

Fdo: José Alberto Armijo Navas





**ANEXO N° 12**

Expte. n° 12/2014  
(A incluir en el Sobre A)

**MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA EL ENVÍO POR CORREO  
ELECTRÓNICO DE INFORMACIÓN RELATIVA A  
NOTIFICACIONES DE SUBSANACIÓN**

D/D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, mayor de edad, con D.N.I. n°  
\_\_\_\_\_, en nombre y representación de la empresa \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, con C.I.F./N.I.F. \_\_\_\_\_, y domicilio en \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MANIFIESTA :**

Su conformidad a recibir comunicaciones por correo electrónico, relativas a defectos u omisiones subsanables apreciadas por la Mesa de Contratación en el examen de la documentación presentada, a efectos del procedimiento de contratación de \_\_\_\_\_, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20  
LA PERSONA/EMPRESA LICITADORA

Fdo.:

Málaga, 20 OCT. 2014  
EL PRESIDENTE DEL PATRONATO,



Fdo: José Alberto Armijo Navas





**ANEXO Nº 13**

Expte. nº 12 /2014  
(A incluir en el Sobre A)

**MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ALTERACIÓN  
DE DATOS Y CIRCUNSTANCIAS QUE CONSTAN EN EL REGISTRO  
DE LICITADORES DE LA COMUNIDAD AUTONOMA DE  
ANDALUCIA**

(Decreto 39/2011, de 22 de febrero, por el que se establece la organización administrativa para la gestión de la contratación de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales y se regula el régimen de bienes y servicios homologados).

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, con DNI/NIE nº \_\_\_\_\_ en nombre propio o en calidad de \_\_\_\_\_ de la empresa/sociedad/entidad \_\_\_\_\_ inscrita en el Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de Andalucía con el nº \_\_\_\_\_, de acuerdo con lo establecido en el artículo 22.1 del Decreto 39/2011, de 22 de febrero, por el que se establece la organización administrativa para la gestión de la contratación de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales y se regula el régimen de bienes y servicios homologados.

**DECLARA** responsablemente:

- Que no han experimentado variación los datos y circunstancias que constan en el Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Málaga,  
**LA PERSONA/EMPRESA LICITADORA**

Fdo.:

Málaga, 20 OCT. 2014  
EL PRESIDENTE DEL PATRONATO  
Fdo.: José Alberto Armijo Navas



