

## **ANEXO 1**

### **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONCURSO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS MUNICIPALES DE GESTIÓN, INSPECCION Y RECAUDACION DE LOS TRIBUTOS Y DEMAS INGRESOS DE DERECHO PUBLICO DEL AYUNTAMIENTO DE ALCALADE GUADAIRA.**

#### **1. DEL OBJETO DEL CONTRATO**

---

Es objeto de la contratación la prestación de los **servicios complementarios necesarios para el funcionamiento de los órganos municipales de gestión, inspección y recaudación de los tributos y demás ingresos de derecho público** del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, mediante la realización de aquellos trabajos de colaboración en una gestión tributaria integral **que no impliquen ejercicio de autoridad ni custodia de fondos públicos**, en orden a conseguir la mayor eficacia en la cobranza de los recibos y certificaciones de los tributos, precios públicos y demás recursos de derecho público municipales.

#### **2. ORGANIZACIÓN**

---

Corresponde la **dirección del Servicio de Recaudación** al Alcalde-Presidente o Concejäl en quien delegue, que dictará a tal efecto las órdenes e instrucciones que sean precisas para su buen funcionamiento, las cuales, en todo caso, serán obligatorias para el adjudicatario. Sin perjuicio de ello, la ordinaria Jefatura del Servicio de Recaudación se ejercerá por la Tesorería Municipal. En cualquier caso, los actos que supongan el ejercicio de autoridad corresponderán al personal que ostente la condición de funcionario de la Entidad y sus actuaciones serán fiscalizadas por el Interventor Municipal.

Sin perjuicio de las atribuciones conferidas a la Alcaldía- Presidencia por el artículo 21 de la Ley de Bases de Régimen Local, el **Tesorero Municipal** ejercerá las funciones de dirección, organización, administración y autoridad que legalmente le corresponden.

La fiscalización del servicio de recaudación se realizará por la **Intervención Municipal**, conforme a lo dispuesto en la normativa reguladora de los Funcionarios con Habilitación de carácter Estatal.

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

- 1 Administrador de Rentas.
- 1 Administrativo.
- 4 Auxiliares Administrativos.
- 1 Inspector

**DOCUMENTO DEFINITIVO**

Las modificaciones que, en el libre ejercicio de su facultad de autoorganización, efectúe el Ayuntamiento en la plantilla, relación de puestos de trabajo o en la organización u organigrama del Área de Servicios Económicos y Organización, que afecten al Servicio de Recaudación, serán notificadas al adjudicatario que, en todo caso, tendrá la consideración de interesado.

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

- 1 Gerente, a dedicación exclusiva.
- 2 informáticos especializados en temas tributarios.
- 5 personas para Atención al Contribuyente.
- 2 personas suficientemente capacitadas para la gestión del IBI
- 2 personas suficientemente capacitadas para el trabajo en Resoluciones.
- 5 personas suficientemente capacitadas en los procedimientos de Ejecutiva.
- 3 personas suficientemente capacitadas para Apoyo a la Inspección.
- 3 personas suficientemente capacitadas para Generación de Cargos.
- 1 personas suficientemente capacitada para tramitación de denuncias.

El **horario de atención al público de los integrantes del citado equipo** deberá ser, como mínimo, el de la Oficina Municipal de Atención al Ciudadano, que en la actualidad es de 9.00 h a 13.30 h.

El Ayuntamiento podrá, en todo caso, a propuesta del Director del Área de Servicios Económicos y Organización, y de conformidad con el objetivo de atención integral a la ciudadanía, proponer al adjudicatario la prestación del servicio de atención al contribuyente en horario de mañanas y tardes e incluso sábados, así como el establecimiento de puntos de atención desconcentrados en los Distritos municipales.

Dicha propuesta será de obligatoria aceptación por el adjudicatario, quien deberá realizar las modificaciones organizativas oportunas en el plazo de un mes desde la notificación de la misma.

Tales modificaciones no se consideran modificación del contrato ni darán derecho a revisión del precio ofertado.

### **3. CONTENIDO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN**

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

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

1. Asesoramiento en la confección de los impresos y documentos en general utilizados en el proceso de gestión y liquidación tributaria, incluidas las declaraciones autoliquidables.
2. Colaboración en la realización de los trabajos materiales del proceso de gestión tributaria y, especialmente, de mantenimiento, conservación y depuración de datos fiscales, así como labores completas de asistencia en Convenios que el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra pudiera suscribir con la Dirección General del Catastro y la

**DOCUMENTO DEFINITIVO**

Agencia Estatal de Administración Tributaria, en relación con el I.B.I. y el I.A.E., respectivamente, además de los ya suscritos.

3. Colaboración en los procesos de aplicación de procedimientos informatizados a las distintas áreas municipales de forma que las liquidaciones propias de dichos procedimientos sean emitidas desde las propias áreas y en forma transparente al sistema de gestión tributaria. Dicha colaboración deberá realizarse de forma coordinada con el Departamento de Informática municipal y, en todo caso, previa consulta y autorización por parte del Director de Organización y Sistemas del Ayuntamiento.
4. Soporte al desarrollo de la gestión de las denuncias de tráfico, desde su formulación hasta que devienen en sanciones firmes, y al posterior proceso de recaudación de éstas.

**3.2. EN MATERIA DE RECAUDACIÓN**

1. Servicios complementarios de índole personal y material de apoyo al cobro de la recaudación en voluntaria, en colaboración con las entidades financieras colaboradoras.
2. Servicios complementarios de índole personal y material de apoyo a la gestión de la cobranza en el periodo ejecutivo.
3. Colaboración operativa en la depuración de los valores pendientes de ingreso a la fecha de formalización del contrato, al objeto de proceder a tramitar las datas por baja, por créditos incobrables, etc., que correspondan.
4. Servicios complementarios en las gestiones personales con deudores, atención al público y con los contribuyentes y vecinos en general, en todo lo relacionado con la Recaudación Municipal.
5. Servicios de notificación, de acuerdo con la normativa que regula esta materia en el ámbito de la Administración Tributaria, de cuantos acuerdos, liquidaciones y recibos deriven de la recaudación en voluntaria así como de la recaudación en periodo ejecutivo, en especial de las providencias de apremio que se expidan a través de la Tesorería Municipal.
6. Dotación de la Recaudación Municipal de cuantos medios materiales sean precisos para el buen funcionamiento del servicio.
7. Aportación del personal preciso para realizar las labores encomendadas, salvo para la realización de aquellas actuaciones que impliquen ejercicio de autoridad y/o custodia de fondos públicos.
8. Suministro al Director de Servicios Económicos y Organización, al Jefe de la Unidad de Recaudación y a la Tesorería Municipal de cumplida y periódica información acerca de los cobros producidos y asistencia técnica en los procesos periódicos de formalización. En todo caso dicha información será elaborada y remitida con carácter bimensual.
9. Colaboración con los órganos municipales competentes en la contabilidad de los cargos y datas de ingreso.
10. Asistencia en la elaboración de propuestas de liquidaciones de interés de demora.
11. Apoyo técnico y material en la elaboración de propuestas de créditos incobrables y su tramitación correspondiente.
12. Aportación de los medios necesarios para el impulso y desarrollo de todas aquellas actuaciones que forman parte del procedimiento administrativo de apremio.
13. Tramitación y propuesta de los expedientes de fraccionamiento y aplazamientos de pago.

**DOCUMENTO DEFINITIVO**

14. Colaboración en el control de los ingresos en las cuentas restringidas de recaudación en entidades financieras.
15. Cualquier otra tarea que, relacionada con el procedimiento de recaudación, sea encomendada por la Tesorería Municipal.

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

1. Elaboración anual de una propuesta de Plan de Inspección para cada una de las figuras tributarias que corresponda. Este Plan se presentará para el año 2.008 antes de las seis semanas de ejecución del contrato, y en Noviembre de cada año para los ejercicios siguientes.
2. Colaboración en las actuaciones comprobatorias que al efecto realicen los servicios de la inspección municipal para la verificación de la situación tributaria de los distintos sujetos pasivos y demás obligados tributarios, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de sus obligaciones y deberes para con la Hacienda Municipal, procediendo a asesorar en la regularización que proceda.
3. Servicios de identificación mediante técnicas informáticas de cruce de datos de fuentes diversas, subsanando las omisiones o declaraciones incorrectas de objetos tributarios en las bases de datos fiscales, en coordinación con el Departamento de Informática del Ayuntamiento.
4. Actualización, mantenimiento y depuración de los diversos padrones para la exacción de ingresos que mantiene el Ayuntamiento de sus figuras impositivas.
5. Soporte material informatizado en la confección y tramitación de los expedientes que se instruyan por infracciones tributarias.
6. Soporte material en la práctica de liquidaciones para la regularización de las obligaciones fiscales.

### **3.4. EN MATERIA DE APOYO INFORMÁTICO**

En la actualidad el Ayuntamiento **dispone de una red informática** con varios servidores de aplicaciones y un servidor de datos en los que están instaladas diversas aplicaciones de gestión municipal integrada, y específicamente todas las de gestión tributaria, recaudación e inspección de la empresa T-Systems, antes TAO

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

Cualquier modificación de las aplicaciones propuestas en el plan de trabajo ofertado deberá realizarse en coordinación con el Departamento de Informática municipal y previa conformidad del Director de Organización y Sistemas.

1. Ampliación de los servidores de aplicaciones adscritos a la Unidad de Gestión Tributaria y Recaudatoria para satisfacer los requerimientos de tratamiento de la información en volumen de usuarios y tiempos de respuesta.

**DOCUMENTO DEFINITIVO**

2. Conexión desde el nuevo edificio de la Unidad de Gestión Tributaria y Recaudación, a la red corporativa del Ayuntamiento.
3. Garantía de que todas las aplicaciones acceden y actualizan las Bases de Datos Corporativas (entre las que figuran la Base de Datos de Terceros, la Base de Datos Ciudad, la Cartografía, la Base de Datos de Cargos, la Base de Datos de Unidades Fiscales, la Base de Datos de Tramitación, la de Registro de Entrada y Salida y las de soporte al acceso de los ciudadanos vía Internet) de forma que la Gestión tributaria, recaudatoria y de Inspección forme parte integral del Sistema de Información del Ayuntamiento.
4. Garantía de mantenimiento de las aplicaciones de gestión tributaria actualmente en uso del Ayuntamiento.
5. Aportación y actualización permanente de las aplicaciones informáticas de gestión tributaria que pudieran ser necesarias para completar la gestión tributaria del Ayuntamiento.
6. Incorporación de la dimensión cartográfica a la gestión tributaria, tanto a nivel de visualización del mapa al consultar cualquier finca, como de elaboración de mapas temáticos interactivos de las series de datos tributarios relevantes territorialmente.
7. Garantía del enlace de las cuentas de recaudación con la aplicación SICAL en uso por el Ayuntamiento.
8. Dotación a los nuevos puestos de trabajo que se propongan para el servicio de los equipos y las licencias de Office adecuadas para la ejecución de su trabajo. Y mantenimiento, ampliación y eventual renovación de los equipos que han venido siendo utilizados hasta el momento.
9. Pagos y trámites ejecutables vía Internet.

En el caso de que el Ayuntamiento decida cambiar alguna o algunas de las aplicaciones de la red informática municipal, los licitadores deberán realizar la correspondiente migración de todos los datos informáticos. En todo caso la oferta deberá acreditar la suficiente solvencia técnica para realizar la posible migración.

### **3.5. EN MATERIA DE RECURSOS Y RESOLUCIONES**

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

### **3.6. EN MATERIA DE DIFUSION DEL SERVICIO ENTRE LOS CONTRIBUYENTES.**

El contratista propondrá y se responsabilizará de ejecutar un Plan de Comunicación, destinado a mejorar la atención a los contribuyentes y a cuidar la buena imagen de ARCA- Servicio de Gestión Tributaria ante los ciudadanos. En especial en la realización de la campaña de cambio al nuevo local. Este plan incluirá aspectos como:

1. Soporte a campañas de domiciliación de recibos y creación de procedimientos para maximizar los índices de domiciliación.
2. Atención a la legibilidad y facilidad de comprensión de los documentos. Y mejoras en la imagen y presentación.

**DOCUMENTO DEFINITIVO**

3. Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil, llamada telefónica o aviso de correo, en caso de cualquier incidencia en el pago regular de los recibos por parte de contribuyentes no morosos habituales.
4. Implantación de un sistema de calidad en el servicio de recaudación con una evaluación anual sobre la calidad del servicio y las percepciones de los usuarios. En todo caso se realizará de forma coordinada con el sistema de calidad municipal y deberá ser autorizado por la Delegación de Servicios Económicos previo informe del Director de Organización y Sistemas.

#### **4. ADECUACIÓN DEL LOCAL**

---

El adjudicatario deberá **disponer de un local** en la localidad del Alcalá de Guadaíra en el que prestar el servicio durante la duración del contrato y deberá estar en condiciones de garantizar que el Ayuntamiento pueda continuar usando dicho local y sus instalaciones en condiciones de mercado al finalizar la vigencia de este contrato, durante un período mínimo de 4 años adicionales.

El local deberá tener un **mínimo de 450 m<sup>2</sup>**. Deberá tener condiciones aptas para la atención al público, incluido acceso exterior para personas con movilidad limitada. El local deberá disponer de conectividad suficiente para posibilitar que los trabajos de gestión tributaria se ejecuten trabajando contra servidores de datos ubicados en el edificio corporativo del Ayuntamiento (Plaza del Duque)

El local deberá **estar plenamente habilitado** dentro del plazo máximo de 4 meses desde la notificación de la adjudicación del concurso. Dentro de dicho plazo de 4 meses podrá prestarse el servicio en las actuales dependencias de la Recaudación Municipal, sitas en la calle N<sup>a</sup>. S<sup>a</sup>. del Aguila de esta localidad.

El local deberá tener una **placa exterior** que lo identifique como ARCA- Gestión Tributaria Municipal.

Todos los gastos de **inversión y de funcionamiento del local** son a cargo del adjudicatario, incluidos los derivados del traslado desde la actual sede de la Recaudación Municipal al nuevo local. Una vez resuelto el contrato el contratista no tendrá derecho a reembolso de cantidad alguna por dichos conceptos.

Cuantos elementos materiales e informáticos sean aportados por el contratista para el desarrollo de sus servicios pasarán a la inmediata disposición del Ayuntamiento, permaneciendo en esta situación incluso una vez resuelto el contrato sin derecho del contratista a indemnización alguna.

El adjudicatario deberá poseer, a disposición del Ayuntamiento, un inventario actualizado y perfectamente definido en donde se relacione cada uno de los equipos y aplicaciones definidos e incorporados al sistema. Con carácter semestral se remitirá copia del mismo al Departamento de Informática del Ayuntamiento.

#### **5. DISPONIBILIDAD Y OPERATIVIDAD DEL SERVICIO.**

---

Dada la propia naturaleza del Servicio de Gestión Tributaria y Recaudación, los licitadores deberán estar en condiciones de prestar sus servicios de manera plenamente

**DOCUMENTO DEFINITIVO**

operativa en el plazo máximo de 30 días naturales desde la notificación de la adjudicación del concurso.

## **6. PERSONAL**

---

El personal que sea contratado por la Empresa adjudicataria **en ningún caso tendrá la condición o el carácter de funcionario o empleado del Ayuntamiento, ni relación laboral de tipo alguno con el mismo**, dependiendo exclusivamente de aquella, que deberá atender al pago de su retribución, así como al cumplimiento del resto de las obligaciones que en materia laboral y de seguridad social contraiga respecto del mismo.

El personal de la Empresa adjudicataria deberá considerar de la máxima importancia el **trato correcto al contribuyente**, informándole adecuadamente en orden a facilitar el cumplimiento de sus derechos, garantías y obligaciones tributarias.

## **7. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

---

La empresa adjudicataria **colaborará con el Director del Área de Servicios Económicos, el Tesorero Municipal, el Interventor Municipal y el responsable de la Unidad Administrativa de Gestión y Recaudación** en todas aquellas labores que pudieran serle encomendadas en el ámbito de desarrollo del contrato.

Las obligaciones contraídas por el adjudicatario serán realizadas con **la mayor diligencia**, sin que en ningún caso signifique la asunción de la función recaudatoria sino la mera prestación de la asistencia técnica necesaria para el buen fin de la misma.

La Intervención General y la Tesorería municipales podrán establecer **aquellos controles y garantías que consideren oportunos** sobre las tareas que conforman los servicios complementarios de la Empresa adjudicataria.

El adjudicatario está obligado al estricto **cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de contratación laboral, seguridad social y prevención de riesgos laborales**.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las **obligaciones fiscales** que se deriven de la prestación concertada, ya sean de ámbito estatal, autonómico o municipal.

## **8. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO.**

---

Al objeto de realizar el adecuado seguimiento y coordinación de las funciones, tareas y desarrollo del presente contrato se constituye una comisión de seguimiento que deberá reunirse, al menos con carácter semestral y que estará compuesta por el Director de Servicios Económicos, el Director de Organización y Sistemas, el Administrador de Rentas, el responsable de la Tesorería o funcionario en quien delegue, el Interventor municipal o funcionario en quien delegue y el Gerente de la empresa adjudicataria.

El plan de trabajo presentado por el licitador y las modificaciones propuestas, en su caso, por el adjudicatario deberá ser aprobado en el seno de ésta comisión.

## **9. PRINCIPIO DE RIESGO Y VENTURA**

---

El contrato se entenderá aceptado a **riesgo y ventura del contratista**, de forma que las modificaciones legales o reglamentarias en la estructura y configuración de los ingresos de derecho público municipales no le concederán derecho alguno a exigir indemnización.

---- 0000 ----