



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE ASISTENCIA EN LA GESTIÓN RECAUDATORIA PARA EL COBRO DE DEUDAS EN VÍA DE APREMIO Y LA IMPRESIÓN, PLEGADO Y ENTREGA DE NOTIFICACIONES DEL PROCEDIMIENTO DE APREMIO Y RECIBOS DE TRIBUTOS PERIÓDICOS DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA.**

### **1.- OBJETO DEL CONTRATO Y CUESTIONES GENERALES.**

Es objeto del contrato la asistencia o realización de los trabajos que el Ayuntamiento de Pamplona precisa en el ejercicio de las funciones de gestión recaudatoria en vía de apremio para el cobro de ingresos municipales de derecho público, y en la elaboración y entrega de notificaciones del procedimiento de apremio y recibos de tributos periódicos.

La empresa adjudicataria del presente contrato tendrá el carácter de empresa contratista del Ayuntamiento de Pamplona y prestará su asistencia con el alcance definido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Cuatro de Características del Contrato y en los demás documentos del expediente de contratación.

El desarrollo y ejecución del contrato se llevarán a cabo en el marco de los principios generales de la actuación administrativa dentro del ámbito de la gestión tributaria y el procedimiento administrativo, especialmente los de eficacia, eficiencia, máxima transparencia y calidad, y de lo dispuesto por las normas reguladoras del procedimiento de apremio en la Comunidad Foral de Navarra, en particular la Ley Foral 13/2000, General Tributaria y el Reglamento de Recaudación de la Comunidad Foral de Navarra, aprobado por Decreto Foral 177/2001, además de lo dispuesto sobre la materia objeto del contrato por la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (Real Decreto Legislativo 339/1990), la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y las demás normas que sean de aplicación.

En todas sus actuaciones el contratista se sujetará a los criterios y dirección de los órganos competentes del Ayuntamiento de Pamplona, en concreto de la Tesorería Municipal (gestión recaudatoria en vía de apremio), del Departamento de Tributos Periódicos (expedición y entrega de recibos periódicos) y de la Dirección de Hacienda (ejecución del contrato en general). La labor de la empresa será controlada y revisada por el personal municipal competente y deberá llevarse a cabo coordinadamente con las labores del personal municipal dedicado a la gestión tributaria y recaudatoria del Ayuntamiento de Pamplona.

### **2.- CONTENIDO PARTICULAR Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

Se describen seguidamente los criterios y condiciones de realización de la asistencia objeto del presente contrato.





De forma específica están comprendidos los trabajos relacionados a continuación, que el contratista deberá realizar obligatoriamente, sin que ello excluya cualesquiera otros trabajos adicionales necesarios para alcanzar el objeto del contrato. En particular, el contratista quedará sujeto a las previsiones específicas sobre el cumplimiento del mismo recogidas en el Cuadro de Características del Contrato.

### **2.1.- Labores de asistencia en la gestión del cobro de deudas en vía de apremio.**

Con carácter general y sin perjuicio de las particularidades que con posterioridad se señalan, el contrato comprende todas aquellas tareas de colaboración, asesoramiento y asistencia técnica, incluida la atención al público en las oficinas del adjudicatario, que no impliquen ejercicio de autoridad, relativas al procedimiento de recaudación en vía de apremio, sin que en ningún caso se contemple la producción de actos administrativos o el ejercicio de facultades que la ley reserva a la Administración. El contratista no tendrá, en ningún caso, el carácter de órgano de recaudación, no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento de Pamplona, ni estará incluido en la estructura administrativa del mismo.

Cualquier actuación relacionada con la gestión recaudatoria objeto del contrato que no esté expresamente prevista en el presente Pliego y que el contratista considere necesario o conveniente realizar, deberá ser previamente propuesta y requerirá la preceptiva autorización por parte del órgano competente del Ayuntamiento de Pamplona.

#### 2.1.1 Notificaciones de actos del procedimiento de apremio.

a) Llevar a cabo la generación, impresión, plegado y reparto de las notificaciones y acuses de recibo de providencias de apremio, diligencias de embargo y demás actos y trámites correspondientes a la gestión en vía de apremio, en el soporte y formato establecido por el Ayuntamiento, en los siguientes plazos:

- Providencia de apremio: 15 días desde la fecha de emisión.
- Diligencia de embargo de procedimientos masivos de embargo (de cuentas bancarias, devoluciones fiscales, etc.): 15 días desde que haya sido aplicado el embargo a la correspondiente deuda.
- Otros actos de embargo o de gestión en el procedimiento de apremio: 15 días desde que se haya hecho efectivo el acto a notificar.

Los indicados plazos se ampliarán 5 días más para las notificaciones que deban realizarse fuera de la Comarca de Pamplona.

Las notificaciones se practicarán según lo establecido en el apartado 2.3. del presente Pliego.

b) Recibir los acuses de recibo de las notificaciones practicadas e incorporar el resultado de las mismas en las bases de datos de gestión recaudatoria (plazo máximo de dos días desde la recepción). Cuando el resultado de la notificación sea ‘desconocido’ o ‘domicilio inexistente’, el





contratista llevará a cabo las indagaciones y diligencias razonablemente exigibles encaminadas a localizar los domicilios y paraderos de los deudores, con objeto de poder emitir una nueva notificación, acudiendo a los registros oficiales y bases de datos a los que tenga acceso. Si el proceso de notificación no hubiera sido realizado correctamente, el contratista generará, imprimirá, plegará y repartirá una nueva notificación (plazo máximo de 10 días desde el registro de los datos).

c) Preparar los anuncios que, en los casos previstos por la normativa vigente, deban enviarse al Boletín Oficial de Navarra para notificación por comparecencia (periodicidad mínima mensual para cada tipo de acto).

#### 2.1.2. Providencia de embargo.

Generar la providencia de embargo conforme a lo previsto en la normativa vigente para su aprobación por el órgano municipal competente, en el caso de deudas con providencia de apremio notificada y no cobradas dentro del plazo de pago señalado en la misma.

#### 2.1.3. Embargos.

a) Elaborar los requerimientos de obtención de información de terceros conforme a los criterios y ordenes que establezca la Tesorería Municipal, para una vez firmados por el Tesorero, entregarlos a las entidades que deban facilitar dicha información (entidades financieras, Hacienda Foral, Seguridad Social, etc.). Una vez recibida la información, el contratista se encargará de cargarla en las bases de datos municipales y de analizar su resultado, proponiendo en su caso las actuaciones pertinentes de embargo a la Tesorería Municipal.

b) Elaborar las propuestas de diligencias y mandamientos de embargo de bienes y las propuestas de levantamiento de embargo para su firma por el Tesorero. Los procedimientos masivos de embargo se procesarán y documentarán conforme a la normativa vigente. En el caso de embargos de cuentas bancarias, el contratista se encargará de promover todos los trámites, comprobar y cargar en las bases de datos municipales el resultado enviado por las entidades financieras y aplicar el resultado de los procedimientos masivos de embargo de cuentas bancarias y devoluciones fiscales a las deudas pendientes, para su conformidad posterior y formalización contable por parte de la Tesorería Municipal.

c) Proponer y elaborar las propuestas de realización de bienes embargados y la ejecución de garantías.

d) Proponer al Ayuntamiento de Pamplona que valore y autorice la celebración de subastas para enajenación de bienes embargados. En el caso de que se celebre subasta, el contratista estará encargado de elaborar toda la documentación necesaria para realizarla, de su preparación y organización, y de comunicar el resultado a los interesados.





- e) Gestionar la obtención de información de bienes embargables de los Registros de la Propiedad, Mercantil, de Bienes Muebles y otros registros de acceso público, y elaborar las propuestas de embargo oportunas.
- f) Preparar las anotaciones de embargo de bienes para su firma por el Tesorero Municipal y tramitarlas ante el Registro de la Propiedad correspondiente.
- g) Cargar provisionalmente en las bases de datos municipales los conceptos e importes de las costas producidas en el procedimiento de apremio para su conformidad por el órgano municipal competente.

#### 2.1.4. Atención presencial y telefónica a los deudores.

- a) Recoger solicitudes de aplazamiento y/o fraccionamiento de pago de deudas en vía de apremio, registrar en la base de datos municipal la suspensión del procedimiento de recaudación en vía de apremio hasta que la solicitud sea resuelta, hacer el cálculo de fracciones e intereses y remitir al Ayuntamiento de Pamplona la solicitud y el cálculo efectuado para su tramitación. En su caso, controlar el cumplimiento de los plazos de pago, para en caso de incumplimiento, preparar y proponer al órgano municipal competente las actuaciones necesarias para reiniciar la vía de apremio.
- b) Cargar en las bases de datos municipales y remitir al Ayuntamiento de Pamplona para su archivo las solicitudes presentadas por los deudores en sus oficinas para cambio de domicilio fiscal y cambio de la domiciliación bancaria de tributos periódicos.
- c) Generar y entregar las notificaciones de actuaciones en vía de apremio pendientes de acuse de recibo.
- d) Tramitar el cobro de deudas en vía de apremio mediante tarjeta bancaria utilizando un datáfono que a tal efecto instalará el Ayuntamiento de Pamplona en la oficina de atención al público del contratista.

En su caso, el contratista podrá tramitar el cobro de deudas en efectivo si cumple las condiciones legales que autorizan la prestación del servicio de caja, conforme a lo establecido en el Reglamento de Recaudación de la Comunidad Foral de Navarra (Decreto Foral 177/2001, de 2 de julio), actuando por sí mismo como entidad financiera colaboradora o en virtud de acuerdo con alguna entidad financiera que le permita cobrar en efectivo en nombre de dicha entidad.

El contratista aplicará, de forma provisional, las cantidades cobradas a las deudas correspondientes, para su posterior conformidad y aplicación definitiva por parte del Ayuntamiento de Pamplona, controlando especialmente y haciendo constar las entregas a cuenta realizadas por los deudores.





El contratista deberá cobrar la deuda conforme a la situación de la misma en el momento del cobro, con los siguientes conceptos que la integran según la normativa vigente:

- Cuota, recargos e intereses del periodo voluntario y sanciones pecuniarias, en el caso de deudas tributarias, o deuda principal no tributaria: importe total liquidado y aprobado por el Ayuntamiento de Pamplona o autoliquidado por el obligado al pago, del cual haya finalizado el periodo voluntario de pago.  
Estos componentes de la deuda son los denominados ‘deuda principal’ en el Cuadro de Características del Contrato y servirán de base para el cálculo de la remuneración variable del contratista.
- Recargos del periodo ejecutivo.
- Intereses de demora devengados desde el comienzo del periodo ejecutivo, cuando sean exigibles.
- Costas del procedimiento de apremio.

e) Generar y entregar los justificantes de pago, una vez autorizados por el órgano municipal competente, así como duplicados de los mismos. Asimismo, generar y entregar cartas de pago para el pago de deudas pendientes en vía de apremio.

f) Prestar la atención al público que se precise, tanto presencial como telefónica, derivada de las tareas encomendadas al contratista, y en especial, informar a los contribuyentes de sus deudas y hechos que las motivan, y de la forma, lugar y plazos para presentar recursos y solicitar aplazamientos.

#### 2.1.5. Fallidos, prescritos, derivación de responsabilidad y procedimientos concursales.

a) Documentar e informar la declaración de créditos incobrables, para su estudio y aprobación por el Ayuntamiento, según las instrucciones, criterios y plazos que éste señale en función de los importes y características de la deuda.

b) Proponer la rehabilitación de créditos incobrables por solvencia sobrevenida o por conocimiento de nuevos responsables, para su estudio y aprobación por el órgano municipal competente.

c) Documentar e informar propuestas de baja de deudas por prescripción, para su estudio y aprobación por el órgano municipal competente, con una periodicidad mínima trimestral.

d) Informar sobre la posible derivación de responsabilidad conforme a los supuestos legales, preparando y proponiendo, en su caso, las actuaciones y trámites que debe realizar el Ayuntamiento de Pamplona.

e) Obtener información sobre deudores objeto de un procedimiento concursal y proponer las actuaciones oportunas en cada fase de dicho procedimiento para el cobro de los créditos del Ayuntamiento de Pamplona.





2.1.6. Gestión de la información, escaneo y archivo de la documentación.

- a) Para la formación de los expedientes de apremio y su seguimiento, control de actuaciones, resultados y mecanismos de gestión, el contratista deberá actualizar en el sistema de información aludido en el punto 3.5 de este Pliego los datos derivados de todas las actuaciones que realice, dentro de los dos días siguientes a la fecha de las mismas.
- b) Escanear los documentos, notificaciones y acuses de recibo e incorporar los archivos generados para gestión documental en las bases de datos del Ayuntamiento de Pamplona, dentro de los dos días siguientes a la fecha de generación o recepción de las mismas
- c) Archivar ordenadamente todos los documentos generados durante el procedimiento de apremio y, en particular, los acuses de recibo de las notificaciones, de forma que permita su localización e identificación. El archivo deberá realizarse en local o locales del contratista. A requerimiento del Ayuntamiento de Pamplona, el contratista facilitará, en el plazo máximo de cinco días, el original o copia, total o parcial, y en el soporte y formato solicitado (papel o archivo electrónico), del expediente o documentos que sea preciso consultar.

2.1.7. Información que debe facilitar el contratista.

- a) Trasladar al Ayuntamiento de Pamplona cualquier hecho conocido por el contratista del que pueda derivarse el ejercicio de acciones civiles o penales en defensa del crédito público.
- b) Informar al Ayuntamiento de Pamplona sobre los deudores cuyos datos proceda modificar de oficio en las bases de datos municipales debido a la información obtenida durante la ejecución del contrato.
- c) Elaborar estadísticas, resúmenes, estados y detalles de situación de expedientes de apremio, de evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida por el Ayuntamiento de Pamplona.
- d) Rendir cuentas del cobro de deudas, periódicamente y en soporte informático, de acuerdo con las instrucciones y el formato que determine el Ayuntamiento de Pamplona. La información facilitada deberá ir acompañada de la documentación que la respalde y contendrá la justificación que concilie las datas de cobros de deudas en vía de apremio con los ingresos realizados en cuentas restringidas mediante documentos de pago y los realizados en la oficina de atención al público del contratista mediante tarjeta y, en su caso, en efectivo.

La rendición de cuentas de los cobros realizados en las oficinas del adjudicatario mediante tarjeta y, en su caso, en efectivo, deberá realizarse diariamente. La rendición de cuentas de los cobros realizados en cuentas restringidas mediante documentos de pago deberá realizarse al menos mensualmente.





e) Elaborar una memoria anual de la gestión llevada a cabo durante el ejercicio, que se presentará al Ayuntamiento de Pamplona dentro de los 2 meses siguientes a la finalización del correspondiente ejercicio.

## **2.2.- Impresión, plegado y reparto de recibos de tributos periódicos (300.000 cada año aproximadamente).**

Imprimir y plegar los recibos de tributos periódicos en el soporte y formato establecido por el Ayuntamiento de Pamplona, y proceder a su reparto en el plazo máximo de 15 días contado desde la fecha de generación y preparación de los recibos por parte del Ayuntamiento. El reparto se realizará según lo establecido en el siguiente apartado.

## **2.3.- Condiciones de práctica de notificaciones y entrega de recibos.**

Las notificaciones con acuse de recibo deberán practicarse de acuerdo con lo establecido en las normas tributarias y de procedimiento administrativo y con la interpretación que de dichas normas hagan los Tribunales. Los intentos de entrega se llevarán a cabo en el domicilio del destinatario que conste en la notificación.

El reparto de recibos, sin acuse de su recepción por los destinatarios, se hará en el buzón correspondiente a la dirección que indique el recibo.

La práctica de notificaciones y el reparto de recibos en Pamplona y municipios de la Comarca de Pamplona podrá llevarse a cabo con personal propio del contratista o sirviéndose de otra empresa prestadora de servicios postales.

En todo caso, el contratista deberá controlar que los acuses de recibo sean correctos y, en caso de que no lo sean, encargarse de generar, imprimir y realizar una nueva notificación.

En el caso de notificaciones o recibos que imprima el propio Ayuntamiento de Pamplona, el contratista procederá a su recogida diaria, de lunes a viernes, en los horarios y lugares que le sean señalados.

## **3.- OTRAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LA ASISTENCIA CONTRATADA.**

### **3.1.- Derechos, obligaciones y responsabilidad del contratista.**

3.1.1. El contratista tendrá derecho a percibir la remuneración por la prestación de sus servicios en las condiciones fijadas en el apartado C.9. del Cuadro de Características del Contrato.

Igualmente, el contratista tendrá derecho a disponer de toda la documentación e información que deba proporcionarle el Ayuntamiento de Pamplona, con la suficiente antelación para realizar la gestión encomendada.





3.1.2. Se repercutirán al deudor los gastos previstos como costas del procedimiento en el Reglamento de Recaudación de la Comunidad Foral de Navarra.

Los gastos de practicar las notificaciones de actos en vía de apremio y de reparto de recibos no se reintegrarán al contratista por parte del Ayuntamiento de Pamplona, al estar incluida su cobertura en el precio del contrato.

El Ayuntamiento de Pamplona reintegrará mensualmente al contratista otros gastos de gestión de la vía de apremio que haya realizado, diferentes al coste de las notificaciones y que sean repercutibles al deudor como costas del procedimiento de apremio, una vez que hayan sido cobrados al deudor y solo si se produce ese cobro, confeccionándose el oportuno listado comprensivo de tales gastos y su concepto. Los conceptos e importes de las costas exigibles en cada expediente de apremio deberán ser aprobados por el Ayuntamiento de Pamplona, a propuesta justificada del contratista, para su posterior abono.

3.1.3. El contratista ejecutará los trabajos en los plazos y con la periodicidad y condiciones establecidos en el presente Pliego y en el Cuadro de Características del contrato.

El Ayuntamiento de Pamplona tiene la facultad de inspeccionar y de establecer sistemas de control de calidad, dictando instrucciones y estableciendo cuantos controles y garantías estime oportunos para el estricto cumplimiento del contrato.

El contratista tendrá en todo momento obligación de obedecer las órdenes e instrucciones emitidas por escrito por los órganos competentes del Ayuntamiento de Pamplona, tanto en lo relativo a la realización de los trabajos como a la forma de ejecución. En especial, el contratista estará obligado a cumplir:

- Los criterios de priorización del tratamiento de la deuda municipal y las órdenes de paralización de la vía de apremio.
- Las instrucciones dictadas para el correcto funcionamiento de las labores de gestión de la información y escaneo de documentación mediante el uso de las aplicaciones informáticas del Ayuntamiento de Pamplona.

El contratista tiene obligación de llevar, custodiar y poner a disposición del Ayuntamiento, previo requerimiento justificado, aquellos libros-registro y contables de su empresa exigidos por la legislación vigente.

El personal de la empresa adscrito al cumplimiento del contrato deberá mantener la máxima corrección en las relaciones con los ciudadanos, a los que se deberá tratar con respeto y deferencia, facilitándoles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

El contratista tendrá la obligación de contestar por escrito, en el plazo de una semana, a los requerimientos que le haga el Ayuntamiento de Pamplona para que ofrezca explicaciones ante







cualquier reclamación o queja recibida de cualquier ciudadano, relativa a actuaciones propias del contratista o su personal.

El contratista tiene obligación de mantener abiertas al público sus oficinas en el horario que con carácter mínimo se señala en el punto 3.3.

El contratista estará obligado a evitar, bajo su personal responsabilidad, la exacción de recargos, costas y gastos que no sean legalmente exigibles.

El contratista y el personal a su servicio, bajo la responsabilidad de la empresa adjudicataria, estarán obligados a tratar confidencialmente la información de los deudores a que tengan acceso, cumpliendo estrictamente lo exigido en materia de protección de datos por la normativa aplicable y el Pliego Tipo de Cláusulas Administrativas Particulares.

El incumplimiento de esta obligación se considerará causa de resolución del contrato, con independencia de otras responsabilidades en las que pudiera incurrirse. Asimismo, el contratista está obligado a entregar, a la terminación del contrato, toda la información referida a las deudas que hubiera gestionado, quedando prohibido el tratamiento ulterior de los datos.

3.1.4. La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista. Cualquier modificación del régimen de ingresos del Ayuntamiento de Pamplona o de su gestión recaudatoria que sea consecuencia de modificaciones legales no dará derecho a exigir indemnización. Si el presente Pliego no indica otra cosa, el coste de los medios que debe aportar el contratista será asumido por el mismo.

El contratista responderá de los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de la ejecución del contrato.

### **3.2.- Prestación de asistencia y propiedad de la información.**

El Ayuntamiento de Pamplona facilitará toda la información precisa de la que disponga para la mejor ejecución del contrato, incluyendo la información de otras Administraciones a la que tenga o pueda tener acceso.

El contenido de los ficheros, listados, matrículas, así como la información referida a cada deudor particular, notificaciones, certificados, informes, mandamientos y cuantos documentos integren los expedientes individuales o colectivos abiertos, serán custodiados y archivados por el contratista, a disposición del Ayuntamiento de Pamplona, de acuerdo con el contenido y objeto del presente contrato.

La referida información, contenida en ficheros informáticos o documentales, será en su totalidad propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Pamplona, y sólo podrá ser utilizada por el contratista para el ejercicio de las funciones objeto del presente contrato. En todo caso, corresponderá al





Ayuntamiento de Pamplona autorizar el acceso y consulta por los interesados de los documentos que formen parte de los expedientes.

Los expedientes de la vía de apremio deberán estar archivados en soporte documental con las debidas medidas de seguridad que garanticen su integridad y deberán ser directamente accesibles para el Ayuntamiento de Pamplona. No se realizará expurgo ni destrucción de expedientes sin la debida autorización del Ayuntamiento de Pamplona. El archivo y custodia de los expedientes y los documentos que contengan deberá realizarse con medios propios del contratista.

### **3.3.- Locales, denominación y horario.**

El contratista destinará un local en situado en el término municipal de Pamplona para la atención directa y personalizada a los administrados como consecuencia de la recepción de notificaciones de cualquier índole (providencias de apremio, diligencias de embargo, resoluciones que decidan recursos de reposición y reclamaciones, requerimientos de información, comparencias para notificación de actos publicados en Boletín Oficial, etc.), para el pago de deudas mediante tarjeta, la entrega de cartas de pago y justificantes de pago y cualquier otra gestión o consulta que proceda de los expedientes de apremio.

El contratista podrá tener otros locales, ubicados en el término municipal de Pamplona o dentro de la Comarca de Pamplona, destinados exclusivamente a la gestión interna de la empresa, sin atención al público, y/o al archivo de los expedientes.

El local principal será indicado en la oferta y deberá cumplir las condiciones necesarias para su destino como oficina de atención al público, según lo establecido en la normativa vigente. Dicho local destinado a la atención directa y personalizada a los administrados habrá de dotarse de mobiliario, material y equipos informáticos, dispondrá de un sistema de telefonía que soporte un mínimo de cinco llamadas de teléfono de entrada simultáneas para la atención al público y deberá contar también con un sistema para enviar y recibir faxes. Además, el local deberá disponer de una línea adecuada para la conexión de los datáfonos utilizados en los cobros con tarjeta. La elección de la entidad financiera que deba suministrar los datáfonos será facultad del Ayuntamiento de Pamplona. Los gastos que impliquen todas estas dotaciones, así como cuantos se originen por su mantenimiento, serán de cuenta la empresa adjudicataria, salvo el coste derivado del datáfono.

El contratista deberá poseer y tener a su disposición el local o locales que señale en su propuesta antes de proceder a la formalización del contrato, los cuales habrán de tener concedidas o solicitadas y en tramitación las preceptivas licencias de actividad y apertura si resultaran exigibles, estar totalmente habilitados y dotados para la ejecución de los trabajos objeto del contrato en el plazo máximo de dos meses, contados desde el día siguiente a la fecha de formalización del contrato.

En la denominación a utilizar por el contratista en las actuaciones relativas a la ejecución del contrato, y que deberá incluirse en la rotulación del local donde realice la atención directa y





personalizada a los administrados, figurará la expresión “Empresa colaboradora de la Gestión Recaudatoria del Ayuntamiento de Pamplona”.

El horario de apertura y atención al público será, como mínimo, de lunes a jueves, por la mañana, de 8:00 a 15:00 horas, y por la tarde, de 17:00 a 20:00 horas, salvo en los meses de julio y agosto, que solo será por la mañana, al igual que los viernes de todo el año, de 8:00 a 15:00 horas.

Existirán como mínimo dos puestos de atención directa y personalizada a los administrados en la oficina destinada a ese fin, que deberán estar atendidos en todo momento durante el horario de atención al público.

### **3.4.- Personal.**

El contratista destinará el personal necesario para la ejecución del contrato, con arreglo a la normativa laboral de aplicación, debiendo estar en todo momento al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones de Seguridad Social. En ningún caso, la existencia de contratos de trabajo vinculados a la prestación de los servicios contratados supondrá relación laboral alguna con el Ayuntamiento de Pamplona.

El contratista prestará sus servicios con los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato, según lo propuesto en su oferta en cuanto al número y la dedicación completa o parcial. En particular, el contratista podrá llevar a cabo con personal propio el servicio de reparto de recibos y entrega de notificaciones en Pamplona y municipios de la Comarca de Pamplona. En ese caso, la totalidad de las notificaciones y el reparto deberán hacerse con trabajadores de la empresa, y no será posible la subcontratación parcial de dicha prestación.

Si el contratista, en la forma en que se detalla en el punto 3.5.a), utilizara sus aplicaciones informáticas como complemento a la aplicación informática de gestión recaudatoria del Ayuntamiento de Pamplona, dispondrá del personal técnico necesario para resolver las incidencias que se produzcan en las mismas, el cual deberá estar en disposición de prestar sus servicios, al menos, de 8:00 a 15:00 h.

El contratista designará una persona responsable de la ejecución del contrato, dependiente del mismo, que sea interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que presente el cumplimiento del contrato y que se encargará de dirigir los trabajos contratados. Esta persona deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Poseer la cualificación profesional y experiencia que acredite el conocimiento teórico y práctico en materia impositiva y recaudatoria de las Administraciones Públicas.
- Ostentar la representación del contratista cuando sea necesaria su actuación o presencia para realizar la asistencia objeto del presente contrato.
- Ostentar la capacidad de dirección necesaria para organizar la ejecución de los trabajos y para cumplir las órdenes recibidas del Ayuntamiento.





El responsable de la ejecución del contrato tendrá como lugar de trabajo el local destinado a la atención directa y personalizada a los administrados ubicado en el término municipal de Pamplona.

Siempre que lo solicite el Ayuntamiento de Pamplona, el contratista deberá poner a disposición del mismo la información precisa sobre los contratos del personal de su empresa destinados a la ejecución del presente contrato. Cualquier cambio que se produzca deberá ser notificado con carácter previo y de forma fehaciente al Ayuntamiento de Pamplona, sin que esté permitida la reducción en el número de trabajadores adscritos al cumplimiento del contrato o su sustitución por personal que no posea al menos la misma titulación o cualificación profesional que aquéllos.

### **3.5.- Medios materiales.**

#### **3.5.a). Aplicaciones informáticas.**

El contratista deberá prestar su asistencia utilizando las aplicaciones informáticas de gestión recaudatoria y de gestión documental del Ayuntamiento de Pamplona para realizar y reflejar todas las actuaciones previstas en el presente Pliego.

El Ayuntamiento de Pamplona dará acceso a las aplicaciones informáticas municipales en los equipos informáticos del adjudicatario.

El contratista podrá utilizar aplicaciones informáticas de su propiedad para ejecutar los trabajos solo en aspectos y respecto a datos no incluidos en las aplicaciones informáticas municipales.

Si se resolviera el contrato, o la finalización del mismo, el Ayuntamiento de Pamplona podrá continuar haciendo uso de las aplicaciones informáticas del contratista durante un plazo de seis meses, con el fin de garantizar la continuidad del servicio, debiendo estar totalmente operativas. El plazo señalado podrá ser ampliado en su oferta por los licitadores.

Si el contratista utilizara sus propias aplicaciones según lo señalado anteriormente, deberá disponer de un sistema informático que ofrezca accesos y consultas “on line” para el personal del Ayuntamiento de Pamplona, permitiendo la consulta detallada de todos los datos que formen parte de los expedientes de apremio de deudas del Ayuntamiento de Pamplona.

En ese caso, el contratista pondrá a disposición del Ayuntamiento de Pamplona las conexiones que éste considere necesarias para los puestos singularizados que se determinen, permitiendo el acceso con total operatividad a las bases de datos y programas informáticos que utilice, con los niveles de seguridad suficientes que impidan la modificación de los mismos por personas no autorizadas, así como el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.

La conexión o conexiones que, en cualquier caso, se deban establecer entre los equipos informáticos del Ayuntamiento de Pamplona y los equipos informáticos de la empresa adjudicataria serán definidas, en sus características técnicas, por el Ayuntamiento de Pamplona, de





forma que se garanticen los niveles de seguridad y protección de la información definidos por el Comité de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Seguridad de la Información del Ayuntamiento de Pamplona.

El contratista estará obligado a tener implantada la conexión o conexiones definidas de acuerdo con lo señalado en el plazo máximo de quince días desde que el Ayuntamiento de Pamplona le notifique las características técnicas que debe cumplir o, en su caso, facilitar y colaborar en lo que sea necesario para que dicha conexión la instale el Ayuntamiento de Pamplona. El coste de esta conexión o conexiones será asumido por el Ayuntamiento de Pamplona.

### **3.5.b). Equipos informáticos.**

Los equipos y demás recursos informáticos necesarios para la ejecución de los trabajos los aportará a su costa el contratista, y serán propiedad del mismo. Deberán tener las condiciones técnicas suficientes para poder realizar todas las tareas previstas en el presente Pliego dentro de los plazos máximos previstos.

### **3.5.c). Otros medios materiales.**

La maquinaria, instalaciones, equipos y demás recursos necesarios para la impresión, y plegado de las notificaciones y recibos periódicos los aportará a su costa el contratista.

Dichos medios deberán cumplir las condiciones técnicas precisas para realizar todas las tareas previstas en el presente Pliego dentro de los plazos máximos señalados.

### **3.6.- Impresos oficiales.**

El Ayuntamiento de Pamplona, en colaboración con el contratista, determinará los modelos de impresos oficiales a utilizar en las distintas fases de los diferentes procedimientos. Los modelos podrán ser modificados por el Ayuntamiento de Pamplona en cualquier momento. El contratista podrá proponer modificaciones en los impresos, que deberán ser aprobadas por el Ayuntamiento de Pamplona antes de su aplicación.

El coste del papel preimpreso, encolado o especial necesario para la emisión de las notificaciones y recibos que vayan a ser objeto de reparto será por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona. Si se usara papel ordinario el coste será por cuenta del contratista.

## **4.- INICIO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

En el plazo máximo de dos meses, contado desde el día siguiente a la fecha de formalización del contrato, el contratista deberá tener a su disposición y operativos todos los medios técnicos y humanos requeridos por este Pliego y contenidos en su oferta.





En el momento en que lo requiera el Ayuntamiento, a partir del día siguiente de la fecha de formalización del contrato, y si fuera el caso, el contratista tendrá que hacerse cargo de toda la documentación de los expedientes de apremio en poder del anterior contratista. Para ello, deberá recoger a su costa esa documentación de las oficinas del anterior contratista, la clasificará según el criterio de archivo de expedientes que tenga definido y la archivará en la forma prevista en su propuesta técnica en plazo máximo de dos meses desde la formalización del contrato.

A partir del día siguiente a la fecha de formalización del contrato, el contratista se hará cargo de todos los expedientes de apremio pendientes, y llevará a cabo las actuaciones precisas para el cobro de las deudas cuya providencia de apremio se apruebe desde ese día.

