



AYUNTAMIENTO DE SANTANDER  
DIRECCIÓN INGRESOS PÚBLICOS

16 NOV 2015

Sesión de.....



**APROBADO**

P. a. de la Junta de Gobierno Local  
El Secretario,

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE COLABORACIÓN EN MATERIA DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DE INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO**

**1. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de información al contribuyente, apoyo y colaboración necesarios para el desarrollo de funciones en el ámbito de la gestión tributaria, recaudación voluntaria y ejecutiva de los tributos y demás ingresos de derecho público.

El adjudicatario del contrato, deberá realizar todas aquellas tareas de colaboración que se le exijan, de carácter material y técnicas, que no impliquen ejercicio de autoridad ni manejo, ni custodia de fondos públicos que en el ámbito de la gestión tributaria y recaudatoria son desarrolladas por el Ayuntamiento de Santander.

Los objetivos del contrato son:

- Facilitar información y colaboración al contribuyente para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias
- Colaborar en la recaudación en periodo voluntario y en periodo ejecutivo de los tributos y demás prestaciones de derecho público comprendidos en el contrato, mejorando la cantidad y calidad de la información necesaria para el fin citado, buscando una mayor eficacia en la prestación del servicio.
- Colaborar en la realización de las tareas relacionadas con la gestión integral del contribuyente tanto de forma presencial, como telemática o telefónicamente si así fuera necesario.
- Las actividades consisten, por un lado, en un servicio de atención al contribuyente, con la finalidad de proporcionar a los contribuyentes municipales información y asistencia en orden al efectivo cumplimiento de sus obligaciones tributarias tal y como se recoge en este pliego, y por otro, un servicio de colaboración material, administrativo y técnico en la realización de trabajos, en orden a conseguir la máxima eficacia en la gestión tributaria y recaudatoria.

Con carácter general, y sin perjuicio de las particularidades que se señalan con posterioridad, el contrato comprende la realización de cuantas tareas de apoyo, materiales, de ejecución, de asesoramiento y de asistencia técnica se consideren necesarios, que en ningún caso impliquen ejercicio de autoridad.



## **2. ORGANIZACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO**

### **A) ORGANIZACIÓN**

Sin perjuicio de las atribuciones conferidas a los órganos competentes por la Ley 7/1985 de 2 de abril y concordantes del Texto Refundido de la Ley del Régimen Local, aprobada por RD legislativo 781/86 y el Reglamento de Organización, funcionamiento y régimen jurídico del Gobierno y de la Administración del Municipio de Santander, los órganos competentes del Ayuntamiento ejercerán las funciones de fiscalización, dirección, organización, administración y la autoridad que legalmente le corresponda en función de los distintos servicios contemplados en el presente pliego, a cuyo efecto, impartirán las órdenes y directrices que estimen convenientes para el mejor desarrollo de lo que es objeto del contrato. En el desempeño de las actividades necesarias para el funcionamiento óptimo del servicio, colaborará, en su caso, el personal que aporte el contratista con el personal propio del Ayuntamiento.

### **B) RÉGIMEN JURÍDICO**

El presente contrato se regirá por lo previsto en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre de conformidad con lo establecido en las siguientes disposiciones:

1. El Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales
2. La Ley 58/2003 de 17 de diciembre, General Tributaria así como los reglamentos y normas que lo desarrollan.
3. La Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación y resto de Ordenanzas y Reglamentos Municipales.
4. Resto de la legislación administrativa y normas de derecho privado que sean aplicables en cada caso en defecto de normas especiales.

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

La empresa que resulte adjudicataria del presente contrato, tendrá el carácter y la consideración de contratista del Ayuntamiento con el alcance definido en los Pliegos de Condiciones Técnicas y Cláusulas Administrativas, y en el resto del Ordenamiento Jurídico en materia de Contratación de las Administraciones Públicas. En consecuencia, la adjudicataria no tendrá, en ningún caso, el carácter ni consideración de órgano administrativo y no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento ni estará incluida en la estructura u organigrama Municipal.



AYUNTAMIENTO DE SANTANDER  
DIRECCIÓN INGRESOS PÚBLICOS

De forma específica, se enuncian a título meramente enunciativo como comprendidos en el objeto del contrato, sin que ello excluya cualesquiera otros necesarios para alcanzar los objetivos del contrato, los siguientes trabajos y actuaciones de asistencia y colaboración que deberá realizar obligatoriamente el contratista. El adjudicatario deberá realizar las siguientes actividades de colaboración con las unidades de Gestión Tributaria y la Recaudación Municipal:

- 3.1. Colaboración con la gestión recaudatoria municipal en voluntaria
- 3.2. Colaboración con la gestión recaudatoria en período ejecutivo
- 3.3. Colaboración en la notificación de los ingresos directos que determine el Ayuntamiento así como de cuantos actos administrativos se le encomienden siempre que incluya una liquidación o carta de pago.
- 3.4. Colaboración en la elaboración de los expedientes en materia de gestión recaudatoria y/ o gestión tributaria, siempre y cuando no conlleven ejercicio de autoridad.
- 3.5. Colaboración en la prestación de los servicios de atención presencial, telemática y en su caso, servicios de atención telefónica.

**3.1. Colaboración con la gestión recaudatoria municipal en voluntaria**

Respecto a la cobranza en periodo voluntario, se realizarán los siguientes trabajos:

1. Impresión, ensobrado y puesta a disposición para su entrega de cualquier documento objeto de notificación y demás documentos de pago.
2. Mantenimiento y grabación en la aplicación informática de las domiciliaciones bancarias para el pago de las deudas de todos aquellos ingresos en que sea posible la misma y fomentar la domiciliación del resto de deudas que se ingresan a través de los Padrones municipales
3. Colaboración en la tramitación ante las entidades financieras de los recibos domiciliados así como de las fracciones de pagos que se generen por el sistema de pagos fraccionados
4. Colaboración en las tareas de control y cuadro de los ingresos que se realicen por domiciliación bancaria en las entidades colaboradoras.
5. Colaboración y seguimiento en la preparación de las relaciones de deudores, base de la providencia de apremio, una vez finalizados los periodos de cobro en voluntaria para su recaudación en periodo ejecutivo, cuando así se determine y, en todo caso, en la cobranza de padrones-recibo.
6. Colaborar en la tramitación de los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento de pago de las deudas en periodo voluntario, así como el cálculo de los intereses y el control de los pagos, conforme se establezca en la Ordenanza Municipal.



### **3.2. Colaboración con la gestión recaudatoria en período ejecutivo**

El adjudicatario colaborará en la realización de aquellas funciones y actuaciones que se establecen en la Ley General Tributaria, Reglamento General de Recaudación, Ordenanza General de Recaudación y demás normas de desarrollo, relativas a la gestión recaudatoria de los Ingresos públicos objeto de este contrato.

A efectos de delimitación de las funciones relacionadas con el término colaboración en la recaudación ejecutiva, se entienden, como mínimo, las siguientes actividades preparatorias:

1. En la preparación para el envío en el domicilio de los contribuyentes que conste en las aplicaciones informáticas y demás archivos tributarios, de las Providencias de apremio y otros documentos. Grabación y escaneo de los resultados de las mismas en la aplicación informática.
2. En la preparación de la publicación en el Boletín Oficial de la citación para aquellas notificaciones que cumplidos los trámites legales hayan resultado infructuosas. Grabación en la aplicación.
3. La empresa adjudicataria colaborará en la elaboración de expedientes que se propongan para compensación, tanto cuando estas solicitudes se realicen por los obligados al pago, en periodo voluntario o ejecutivo, como cuando se actúe de oficio sobre deudas exigibles en periodo ejecutivo.
4. Colaboración en la preparación de los expedientes ejecutivos, especialmente en lo referente a :
  - Obtención de información de Registros Públicos.
  - Preparación mecánica de los ficheros para el embargo de cuentas bancarias, devoluciones fiscales a la AEAT, petición de información patrimonial a la AEAT, preparación y envío de ficheros a la Seguridad Social.
5. En la liquidación de intereses de demora por los débitos recaudados en vía de apremio.
6. En la preparación de cuantos documentos se requieran en la ejecución de garantías.
7. Colaborar en la tramitación de los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento de pago de las deudas en periodo ejecutivo, así como el cálculo de los intereses y el control de los pagos, conforme se establezca en la Ordenanza.
8. Colaboración en las tareas administrativas al realizar expedientes de resolución de recursos interpuestos contra actos del procedimiento ejecutivo, contra la providencia de apremio o la de embargo y grabación de datos en la aplicación informática.
9. Colaboración en la elaboración de expedientes de baja por prescripción, créditos incobrables, e insolvencias a que haya lugar para su remisión a la Tesorería municipal a los efectos de tramitación, en su caso, en las que deberán acreditarse la circunstancias que justifiquen la procedencia de la propuesta conforme a la Ordenanza General de Recaudación.
10. En la tramitación de los expedientes de rehabilitación de créditos incobrables



AYUNTAMIENTO DE SANTANDER  
DIRECCIÓN INGRESOS PÚBLICOS

11. Colaboración en la tramitación de la declaración de fallido o, en su caso, créditos incobrables de aquellos deudores cuya insolvencia haya quedado acreditada en el expediente ejecutivo.
12. En el control de los ingresos que se realicen en las cuentas restringidas y su grabación en la aplicación informática.
13. Seguimiento de expedientes de deudas incursas en concurso de acreedores.

**3.3. Aspectos comunes de la gestión recaudatoria**

1. Confección de duplicados a los contribuyentes que los necesiten y justificantes de pago. Emisión de cartas de pago de deudas de cualquier naturaleza que soliciten los contribuyentes así como información de deudas de cualquier tipo.
2. Colaboración en la elaboración de certificados de deudas.
3. Grabación en la aplicación informática municipal de ingresos de todas las operaciones que se realicen conforme a los criterios previamente establecidos.
4. La empresa adjudicataria expedirá los indicadores, estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de expedientes de apremio, de evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida por el Ayuntamiento tanto en la periódica rendición de cuentas que al efecto se establezca, como en cualquier otra circunstancia que le sea requerida.
5. Preparación de la memoria anual de recaudación que deberá presentarse en el Ayuntamiento antes del 1 de marzo del ejercicio siguiente.
6. Suministrar al Ayuntamiento informes respecto a los valores de defectuosa emisión, titularidades incorrectas y errores advertidos en el desarrollo de la gestión recaudatoria que pongan de manifiesto la imposibilidad de una efectiva realización de las cuotas o la generación de daños o perjuicios a personas o instituciones en el caso de desarrollarse plenamente los procedimientos de cobro, emitiendo informes al respecto que en todo caso serán estudiadas y resueltas por los órganos competentes de las unidades de Gestión.
7. Atención al ciudadano. La adjudicataria pondrá a disposición del público una oficina de atención al ciudadano. Las funciones, estructura y sistema de trabajo de la Unidad de atención al ciudadano lo será en coordinación con el Área de atención ciudadana del Ayuntamiento y la Recaudación municipal y deberá contemplar las posibilidades para la atención presencial, telefónica y telemática. Dicha atención abarca todos los aspectos e incidencias relacionados con la gestión integral del impuesto. Por tanto, el servicio prestado debe incluir, entre otros, los trabajos descritos a continuación:
  - a) Información general sobre el contenido de los recibos de los impuestos, tasas municipales, multas y demás ingresos.
  - b) Atención telefónica facilitando cualquier información relacionada con los ingresos públicos municipales
  - c) Confección de comparecencias y cumplimentación de formularios e informes (solicitudes, recursos, etc..)
  - d) Recogida de los datos de los contribuyentes para su corrección en el sistema informático.



**3.4. Colaboración en la notificación de liquidaciones de los ingresos directos que determine el ayuntamiento así como de cuantos actos administrativos se le encomienden siempre que incluyan una liquidación o carta de pago**

En este apartado se incluyen las siguientes tareas y actividades de colaboración con el Ayuntamiento:

1. Entrega a la entidad Correos o equivalente de las notificaciones que hayan de practicar ésta por corresponder a domicilios de fuera del término municipal, cuyos gastos correrán a cargo del Ayuntamiento.
2. Práctica de las notificaciones a los interesados que residan en la ciudad de Santander o en municipios limítrofes, cuando por exigencias de los expedientes sea necesario realizarlas inmediatamente, ajustándose en su realización a las prescripciones de la legalidad vigente, de acuerdo con las instrucciones que reciba de los servicios municipales. Dichas notificaciones no generarán gasto alguno para el Ayuntamiento al estar incluidas en el precio del contrato.
3. Grabación en el sistema informático municipal de todos los resultados de las notificaciones, tanto las válidas como las carentes de eficacia, serán clasificados y archivados.
4. Almacenamiento de las notificaciones en fichero visual (escaneo) para tratamiento informático.
5. Confección de los soportes físicos correspondientes para la práctica de la notificación edictal respecto de las notificaciones que hubieren resultado ineficaces y de acuerdo con las instrucciones al respecto del servicio gestor, así como cuantas gestiones complementarias requiera el trámite de su publicación.
6. Las notificaciones se practicarán en el domicilio fiscal que figure en el instrumento de cobro o recibo, y antes de su envío al Boletín Oficial se realizará nuevo intento en un segundo domicilio si consta en el Ayuntamiento (padrón de habitantes, domicilio tributario, etc...)

**3.5. Colaboración en la prestación de los servicios de gestión integral tributaria de atención presencial, telemática y telefónica que se ofrezcan por el Ayuntamiento**

Realizar la gestión informática necesaria para mantener actualizada y depurada la información contenida en las bases de datos tributarios.

Cuando así se solicite, proporcionar asesoramiento y elaborar informes en materia tributaria.

Al referirnos a la atención telemática nos estamos refiriendo a una atención no presencial que tiene por objetivo informar y colaborar en la gestión integral del contribuyente siguiendo los mismos protocolos de actuación que en la gestión presencial.

Para esta finalidad, la empresa adjudicataria, accederá al mismo sistema e información que en la atención presencial.



AYUNTAMIENTO DE SANTANDER  
DIRECCIÓN INGRESOS PÚBLICOS

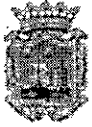
Las tareas, entre otras, que se pueden realizar telemáticamente, son las siguientes:

- a) Atención telefónica de llamadas entrantes
- b) Colaboración en la tramitación completa, a solicitud del ciudadano, en los términos que se establezca en la legislación y en la Ordenanza Municipal que corresponda en los expedientes que se inician por:
  - Solicitud telefónica con grabación de voz: Domiciliaciones, cambios de domicilio fiscal, fraccionamientos, planes especiales de pago, pago telefónico.
  - Solicitud por correo electrónico
  - Solicitudes iniciadas por Internet en la oficina virtual
  - Tramitación de expedientes iniciados por colaboradores sociales: gestores, asesores fiscales.
  - Tramitación de expedientes iniciados de oficio como consecuencia de información obtenida por sistemas de interoperabilidad: Convenio ANCERT-fichas notariales, escrituras- Liquidación de plusvalía, cambios de dominio en IBI
- c) Gestión proactiva mediante llamadas salientes:
  - Recordatorio e información acerca de la deuda en ejecutiva con ofrecimiento de la posibilidad de fraccionamiento, obtención de compromisos de pago y comprobación de su realización.
  - Recordatorio de incumplimiento de vencimientos en fraccionamientos e información.
  - Realización de campañas especiales informativas destinadas a: Captación de domiciliaciones, gestión de domiciliaciones devueltas en los periodos de cobro por recibo, obtención de teléfonos, obtención de nuevas direcciones en los casos de notificaciones devueltas por domicilio desconocido.
  - Cuando así se solicite se encargarán del envío masivo de mensajes SMS: recordatorio de final de voluntaria.

**3.6. Servicios complementarios y sobre organización y procedimientos en cumplimiento de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos**

Como complemento a lo señalado en los apartados anteriores y cuando el Ayuntamiento así lo solicite, la adjudicataria prestará servicios de asistencia técnica mediante estudios, análisis y propuestas tendentes a mejorar la eficiencia de la estructura organizativa en la gestión integral de los ingresos de derecho público. En este aspecto. La solicitud del Ayuntamiento podrá versar sobre las siguientes cuestiones:

- a) Diseño de métodos y circuitos procedimentales con descripción de los actos y actuaciones integrantes de la gestión objeto de este contrato.



**AYUNTAMIENTO DE SANTANDER  
DIRECCIÓN INGRESOS PÚBLICOS**

- b) Formación continua del personal que potencie su capacitación y especialización profesional en las materias propias de su cometido, en especial, respecto al uso de las aplicaciones informáticas y la atención al contribuyente.
- c) Asesoramiento jurídico en la resolución de reclamaciones y recursos administrativos planteados por los contribuyentes en materia de gestión y recaudación de los tributos y demás ingresos de derecho público.
- d) Colaboración con los órganos competentes municipales en el diseño de sistemas de control y seguimiento mediante indicadores de calidad del servicio, consecución de objetivos y evaluación de resultados.

Todas estas tareas se desempeñaran sin perjuicio o menoscabo de los deberes que corresponden a los órganos municipales y sus funcionarios para la atención y asistencia al contribuyente, y como complemento indispensable a las prestaciones que son objeto de este contrato. La adjudicataria realizará la asistencia y atención directa a los contribuyentes en el local a que se refiere este Pliego y conforme a los principios de respeto y consideración, así como a las directrices que pudiera impartir el Ayuntamiento.

#### **4. DURACIÓN DEL CONTRATO**

Este contrato tendrá duración hasta el 31 de diciembre de 2017, prorrogable otro año más por acuerdo de ambas partes, como máximo hasta 31 de diciembre de 2018.

El contrato está previsto con una duración coincidente con el año natural, excepto el primer año en que por razones de la licitación se prevé el inicio posterior.

#### **5. TITULARIDAD, SUMINISTRO, CUSTODIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Es obligación del adjudicatario no utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, datos así como información relacionada directa o indirectamente con los trabajos objeto del contrato ni publicar contenido alguno de los mismos, respondiendo, en su caso, de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Con independencia de la información que obtenga la empresa adjudicataria, el Ayuntamiento facilitará, aquella que estime precisa, para la mejor prestación de los servicios.





**AYUNTAMIENTO DE SANTANDER**  
**DIRECCIÓN INGRESOS PÚBLICOS**

La información referida a cada contribuyente que consta en los expedientes individuales o colectivos abiertos, serán custodiados por la empresa adjudicataria a disposición del Ayuntamiento y para su exclusivo uso, de acuerdo con el contenido y objeto del presente contrato. Esta información, inclusive la que obtenga la empresa en la realización de sus servicios, será en su totalidad y sin excepción alguna propiedad del Ayuntamiento de Santander, por lo que la empresa adjudicataria no podrá en ningún caso facilitar esta información a otras Administraciones, Instituciones o particulares sin que medie previa autorización escrita.

Asimismo, el Ayuntamiento será titular de pleno derecho de toda la información contenida en los ficheros, archivos y registros informáticos que gestione la empresa adjudicataria, relacionados con los datos tributarios, fiscales, patrimoniales y personales obtenidos por aquella, necesarios para la realización de los servicios objeto de contrato.

Los anteriores obligaciones de confidencialidad se establecen sin perjuicio de todas aquellas en garantía del deber de secreto que para el efecto establece la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de Datos de carácter personal.

## **6. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES**

### **6.1. LOCAL**

La empresa adjudicataria desarrollará la actividad en un local debidamente habilitado, con un área de atención público generalizada y personalizada, espacio para el correcto archivo y custodia de los expedientes vivos de esta unidad administrativa, pasos, aseos y despachos para los funcionarios adscritos al servicio de recaudación. El local deberá cumplir con todos los requisitos urbanísticos y de seguridad e higiene que se establezcan en la legislación vigente, deberá tener una superficie útil de al menos 400 m<sup>2</sup> situado a una distancia inferior a 500 m. de la Casa Consistorial.

Los gastos necesarios, en su caso, de reforma, adecuación y funcionamiento de la oficina correrán a cargo del adjudicatario.

La elección del local, en todo caso, deberá contar con el visto bueno del Ayuntamiento. En el supuesto de seguir prestando el servicio en el local destinado actualmente a este fin, será a costa del adjudicatario los gastos de alquiler que se devenguen desde el inicio de la prestación del servicio.



AYUNTAMIENTO DE SANTANDER  
DIRECCIÓN INGRESOS PÚBLICOS

En la actualidad, la oficina donde se prestan estos servicios cuenta con mobiliario y equipos informáticos para la realización de las tareas, la línea telefónica para su uso informático y telemático necesaria para la prestación de los servicios y todos los gastos que por estos suministros y servicios se generen también serán por cuenta y cargo de la empresa adjudicataria.

En este local, el servicio de atención personal al contribuyente, se organizará de modo tal que se asegure un horario de atención al público, mínimo como el establecido en las oficinas del Ayuntamiento.

## 6.2. PERSONAL

A los efectos que en su caso, proceda con respecto a la normativa laboral que resulte de aplicación, se adjunta al presente Pliego de Prescripciones Técnicas, como Anexo I, relación del personal contratado actualmente por la empresa adjudicataria del servicio "Contrato de servicios complementarios con la función recaudatoria" en el que se especifica la categoría profesional, antigüedad, tipo de contrato y retribuciones brutas anuales de cada uno de los trabajadores.

La estructura de personal que actualmente se dedica a la prestación de los servicios de colaboración en materia de gestión y recaudación es de treinta y cinco trabajadores con una media de cinco años de experiencia en tareas recaudatorias. Del personal al menos tres estarán en posesión del título de Licenciado en Derecho con experiencia la menos de cinco años en procedimientos ejecutivos, y tres con formación económica.

En ningún caso, la empresa podrá ordenar a los trabajadores adscritos la realización de tareas ajenas a las propias derivadas del presente contrato, excepción hecha de que así fuera ordenando por el Ayuntamiento.

Como consecuencia del impacto en los procedimientos operativos que la nueva aplicación informática de gestión integral tributaria y recaudatoria va a tener, para el caso que el licitador pretenda subrogarse en la plantilla actualmente existente, deberá aportar, en su oferta, un plan de adaptación funcional que recoja, entre otros aspectos, la no cobertura de vacantes y las bajas generadas por jubilación u otra causa, en todo caso, estas medidas deberán tener un reflejo en la reducción del precio del contrato.

El personal laboral no generará derechos laborales o económicos de cualquier clase frente al Ayuntamiento de Santander ni tendrá vinculación laboral alguna con el mismo. En particular:

- 6.2.1. Corresponde exclusivamente al adjudicatario la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en el presente



AYUNTAMIENTO DE SANTANDER  
DIRECCIÓN INGRESOS PÚBLICOS

pliego formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte del Ayuntamiento del cumplimiento de aquellos requisitos.

- 6.2.2. El adjudicatario procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al Ayuntamiento de Santander.
- 6.2.3. El adjudicatario asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.
- 6.2.4. El adjudicatario velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad objeto del contrato vinculado al presente pliego. El personal del adjudicatario deberá considerar con la máxima importancia el trato correcto al contribuyente, informándole adecuadamente en orden a facilitar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- 6.2.5. El adjudicatario estará obligado a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, y por razones de interés municipal en la mejora del servicio sea autorizado a prestar sus servicios en las dependencias del Ayuntamiento.
- 6.2.6. El adjudicatario designará la persona responsable que, integrada en su propia plantilla y dependiente de ella, sea interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias del presente contrato.  
El Gerente, con dedicación exclusiva a los servicios contratados, se encargará de dirigir los servicios en las oficinas y coordinar las relaciones con el Ayuntamiento. Deberá reunir las condiciones de conocimiento teórico y práctico en la materia objeto de este contrato.  
El Ayuntamiento se reserva, cuando concurren causas justificadas, la facultad de solicitar al adjudicatario la sustitución del mismo, y la designación de un nuevo delegado responsable. La condición de conocimiento teórico y práctico en la materia objeto de este contrato se acreditará mediante la experiencia, al



AYUNTAMIENTO DE SANTANDER  
DIRECCIÓN INGRESOS PÚBLICOS

menos diez años, en materia de gestión recaudatoria en la administración local.

- 6.2.7. Es obligación de la empresa estar al corriente de pago de todas sus obligaciones en materia de personal, tributarias y de seguridad social, debiendo acreditar dichas circunstancias a requerimiento del Ayuntamiento con la periodicidad que éste le indique, siendo su incumplimiento causa de resolución del contrato, se pagará con cargo a la fianza.
- 6.2.8. Por parte de la empresa se presentará u organigrama junto al detalle de los puestos de trabajo, titulación y experiencia del personal y la distribución de funciones.
- 6.2.9. Se elaborará y presentará dentro de los primeros 15 días de cada trimestre un plan de actuación con detalle de los objetivos a conseguir trimestralmente, así como memorias trimestrales con el examen y justificación de las desviaciones positivas o negativas respecto del plan y objetivos del trimestre anterior con propuestas de medidas para su corrección en caso de incumplimiento. En la memoria trimestral se incluirá descripción detallada y cuantificada de las tareas desarrolladas en el periodo por cada uno de los trabajadores en relación con las funcionalidades asignadas, al objeto de obtener una información adecuada para analizar el impacto que se va a producir con el nuevo aplicativo informático. Se establecerá un modelo-tipo a cumplimentar para cumplir con esta obligación.

## **7. MEDIOS INFORMÁTICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

### **7.1. EQUIPAMIENTO HARDWARE Y COMUNICACIONES**

Los equipos informáticos necesarios para la realización de las actividades establecidas dentro de este contrato, están a disposición de la empresa adjudicataria. El adjudicatario deberá mantener y propiciar el correcto funcionamiento de todos los equipos y sistemas instalados en sus ordenadores.

Podrá, igualmente, instalar o servirse de cualesquiera otras medidas, elementos, maquinaria o sistemas que posibiliten y favorezcan las actuaciones y la culminación de las operaciones.

Todos los costes de comunicaciones derivados del servicio, deberán correr a cargo de la empresa adjudicataria.



## **7.2. SOFTWARE Y APLICACIONES**

El licitador deberá utilizar el software de gestión tributaria y recaudatoria que dispone el ayuntamiento de Santander para la realización de tareas propias del servicio, no pudiendo el licitador utilizar otro software de gestión distinto al aportado por el propio ayuntamiento, cuya formación del personal, necesaria para la utilización del mismo, correrá a cargo de la empresa adjudicataria, sin perjuicio de que durante el periodo transitorio, se realice también las operaciones en los aplicativos hasta ahora establecidos.

## **8. IMPRESOS OFICIALES.**

Los impresos oficiales tales como dísticos para el ingreso de deudas de liquidación periódica (por padrón fiscal) en periodo voluntario, de liquidaciones directas, autoliquidaciones, diligencias, actas, instancias, y, en general, todos aquellos que son de utilización normalizada en los procedimientos de gestión y recaudación serán confeccionados por la adjudicataria en la forma que estime conveniente previa la conformidad del Ayuntamiento. En todo caso, estos impresos, en cuanto de forma directa o indirecta hayan de tener relevancia ad extra del servicio, dispondrán de una cabecera suficientemente indicativa de la titularidad del Ayuntamiento.

No obstante, cuando por causas totalmente ajenas a la adjudicataria hubiera que modificar los impresos previamente establecidos y siempre que la adjudicataria hubiese asumido dicho gasto de tal forma que éstos fueran inservibles, el Ayuntamiento sufragará los costes que por tal concepto haya soportado la adjudicataria. A estos efectos, no se considerará causa ajena a la adjudicataria las modificaciones legislativas que se produzcan tanto en las Leyes como en los Reglamentos y Ordenanzas reguladoras de la materia.

## **9. ACTOS ADMINISTRATIVOS.**

Todos los actos administrativos que interesen a los procedimientos de gestión y recaudación, se producirán por los órganos competentes del Ayuntamiento, por lo que la adjudicataria no podrá realizar ninguna actuación que constituya legalmente acto administrativo, aunque si podrá, y a ello viene obligada, realizar las tareas de carácter técnico y administrativas accesorias y complementarias de estas funciones.



## **10. CONTRAPRESTACIÓN ECONÓMICA Y TIPO DE LICITACIÓN**

El adjudicatario percibirá una retribución por las actividades objeto del contrato.

Por la prestación del servicio se establece una entrega a cuenta mensual que será la aportación fija anual ofertada dividida en doce mensualidades más IVA y una retribución final que se aplicará en función de la recaudación obtenida.

El adjudicatario presentará dentro del mes de enero del ejercicio siguiente, una liquidación del ejercicio, calculada a 31 de diciembre del ejercicio anterior, comprensiva de los importes de la recaudación, para calcular así el importe total de la retribución final. Al importe resultante se le descontarán, en su caso, las entregas a cuenta percibidas y los gastos soportados por el Ayuntamiento que sean por cuenta del adjudicatario, tales como teléfono y luz. Al importe de la liquidación resultante se le aplicará el IVA.

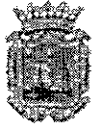
En el supuesto que la formalización del contrato no sea posible con anterioridad al 1 de enero de 2016, el cálculo de la retribución por la prestación del servicio de la primera anualidad se realizará proporcionalmente al tiempo efectivamente trabajado, a partir de los importes de recaudación anuales obtenidos a 31 de diciembre de 2016.

Asimismo, deberá acreditarse el cumplimiento de las obligaciones con la plantilla, así como las demás obligaciones de mantenimiento de alarmas, seguros contratados, entre otros. Igualmente deberá acreditarse estar al corriente en el pago de las retribuciones y gastos de la Seguridad Social del personal afectado por la empresa a su servicios.

La cuenta deberá ser informada y aprobada antes del día uno de abril, debiéndose efectuar su pago dentro del plazo legalmente establecido, a contar desde la fecha de presentación de la factura, que se hará una vez aprobada la cuenta.

## **11. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

- a) La estructura de personal que el adjudicatario dedicará a la prestación de los servicios de colaboración en materia de gestión y recaudación será de 35 trabajadores máximo, de entre los que designará un representante que será el único interlocutor entre la empresa y el Ayuntamiento y velará por la correcta ejecución de las prestaciones objeto del contrato y dará las órdenes e instrucciones al personal en coordinación con el funcionario responsable de cada área.

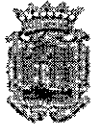


AYUNTAMIENTO DE SANTANDER  
DIRECCIÓN INGRESOS PÚBLICOS

- b) Será responsabilidad del contratista organizar el servicio de manera que se garantice la prestación íntegra de las prestaciones contratadas.

El adjudicatario ejercerá la dirección del personal que destina a la ejecución del contrato, asumiendo todas las obligaciones y derechos inherentes a la condición de empleador: negociación colectiva, concesión de permisos y licencias, control de asistencia al trabajo y productividad, pago de salarios, cotizaciones a la Seguridad Social y retenciones del IRPF, cumplimiento de normativa en formación y prevención de riesgos laborales, etc..

- c) Instalar y mantener operativo permanentemente un sistema de alarma para detección de intrusos y de fuego en los locales adscritos al servicio
- d) Desinfección y desinsectación y desratización del local.
- e) Será por cuenta del adjudicatario todos los gastos de teléfono, luz y demás suministros.
- f) El material fungible de oficina y demás elementos accesorios de carácter burocrático (sobres, papeles, etc..) será de cuenta de la empresa adjudicataria. El Ayuntamiento, en colaboración con la empresa adjudicataria determinará los modelos de impresos oficiales a utilizar en las distintas fases de los diferentes procedimientos. La impresión y ensobrado de la documentación será por cuenta del empresario
- g) Adaptarse a la organización y medios informáticos actuales o futuros que decida el Ayuntamiento como medios y herramientas de trabajo, y actuar bajo la dirección de los funcionarios responsables del Servicio de Recaudación.
- h) Elaborar el plan de actuación con determinación de objetivos trimestrales, conforme al modelo-tipo establecido.
- i) Elaborar una memoria trimestral donde se recojan las actuaciones del ejercicio y el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan, con indicación de los motivos que han podido producir su desviación.
- j) El adjudicatario estará obligado a ejercitar los trabajos con estricta sujeción a lo dispuesto en el contrato y la legalidad vigente, en su oferta y en el presente pliego de condiciones a estos efectos, el Ayuntamiento podrá fiscalizar la gestión del adjudicatario y dictar instrucciones necesarias para mantener el nivel de ejecución de este contrato
- k) Estará obligado, asimismo a mantener la máxima corrección en las relaciones con el público, que debe ser tratado con respeto y deferencia facilitándole el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, cuidando bajo su responsabilidad que esta forma de conducta sea escrupulosamente observada por el personal a su cargo.
- l) El adjudicatario no tendrá derecho a compensación económica por las disminuciones de recaudación.



AYUNTAMIENTO DE SANTANDER  
DIRECCIÓN INGRESOS PÚBLICOS

- m) El adjudicatario será asimismo responsable de los daños y perjuicios que se causen a terceros, al Ayuntamiento o al personal del mismo, como consecuencia de la prestación del servicio, siendo de su cargo el pago de las indemnizaciones que por ellos se deriven, así como el de la contratación de las pólizas de seguros que viene obligado a concertar para la cobertura de tales riesgos y de las que asimismo está obligado a contratar para cubrir el de robo en las oficinas.
- n) Deberán presentarse fotocopias legalizadas de las expresadas pólizas de seguros y de los recibos anuales de pago de las primas que serán aportadas al Ayuntamiento para acreditar el cumplimiento de las obligaciones.
- o) El contrato estará suscrito a riesgo y ventura del contratista. Cualquier modificación del régimen de ingresos de la Hacienda Municipal o de su gestión tributaria que sea consecuencia de normativa legal sobrevenida no dará derecho alguno a exigir indemnización.
- p) Los gastos de arrendamiento del local serán a cargo del contratista.

**12. DERECHOS DEL ADJUDICATARIO**

- a) El adjudicatario tendrá derecho a percibir la remuneración fijada por la prestación de sus servicios.
- b) Tendrá derecho a disponer de toda la documentación e información necesaria para la correcta realización de los trabajos que le han sido encomendados con la debida salvaguarda de lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos informatizados.

En Santander a 12 de noviembre de 2015

La Directora de Ingresos Públicos



Fdo. Susana Losada López