

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE COLABORACIÓN A LA GESTIÓN RECAUDATORIA MUNICIPAL, VOLUNTARIA Y EJECUTIVA, DEL AYUNTAMIENTO DE BETANCURIA

ÍNDICE

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE DEL SERVICIO.	3
2.1. Colaboración en materia de recaudación en período voluntario.	5
2.2. Colaboración en materia de recaudación en período ejecutivo.	6
3. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.	10
4. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.	11
5. CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.	12
6. TITULARIDAD, CUSTODIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.	13
7. IMPRESOS OFICIALES.	14

1. OBJETO.

Es objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares fijar las condiciones de índole técnico que regirán el contrato de servicios de colaboración a la gestión recaudatoria municipal, voluntaria y ejecutiva, del Ayuntamiento de Betancuria.

Las labores de recaudación en período voluntario y ejecutivo se llevarán a cabo con respecto a los siguientes tributos o arbitrios municipales:

- a) Impuestos Municipales con sus correspondientes recargos: (IBI, IVTM, IAE, entre otros).
- b) Tasas y precios públicos.
- c) Contribuciones especiales.
- d) Cualquier otro recurso o ingreso que constituya fuente de financiación para la Hacienda municipal y se encuentre recogido en los presupuestos generales del Ayuntamiento.

La necesidad de la presente contratación reside, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 28 de la Ley 9/2017, de 9 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante, LCSP), en la carencia de una infraestructura tecnológica y operativa propia que permita el ejercicio eficaz de las competencias locales en materia de gestión y recaudación tributaria. Actualmente, el Ayuntamiento de Betancuria carece de un software de gestión recaudatoria de titularidad municipal, dependiendo de herramientas externas de difícil acceso y control directo. La contratación de un servicio de estas características garantiza, por un lado, la implantación de una plataforma técnica compatible con los programas de contabilidad municipal, y por otro lado, la gestión de datos tributarios y su mecanización contable, asegurando la integridad de la información financiera de la Corporación

Con carácter adicional, la estructura de recursos humanos del Ayuntamiento es insuficiente para asumir la complejidad, especialmente, de la vía ejecutiva, ya que el personal actual se limita a tareas de atención ciudadana básica y registros, sin adscripción al Departamento de Tesorería del Ayuntamiento de Betancuria. Por lo tanto, el servicio de colaboración se presenta como indispensable para los servicios de recaudación municipal, debido a la alta especialización en la realización de este tipo de trámites y procedimientos.

Asimismo, dada la dispersión geográfica del servicio que se ha venido prestando tradicionalmente para el Ayuntamiento de Betancuria obligan a contar con una empresa externa que auxilie a esta entidad pública a garantizar los principios de eficacia y eficiencia administrativa en la gestión municipal.

De conformidad con lo dispuesto en el art. 17 de LCSP, en relación con la definición de los contratos de servicios *"No podrán ser objeto de estos contratos los servicios que impliquen ejercicio de la autoridad inherente a los poderes públicos"*

Esto deviene de lo estipulado en los artículos 92.3 y 92. bis.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (en adelante, LBRL), cuyo tenor literal se transcribe a continuación:

- Art. 92.3 LBRL: *Corresponde exclusivamente a los funcionarios de carrera al servicio de la Administración local el ejercicio de las funciones que impliquen la participación directa o indirecta en el ejercicio de las potestades públicas o en la salvaguardia de los intereses generales. Igualmente son funciones públicas, cuyo cumplimiento queda reservado a funcionarios de carrera, las que impliquen ejercicio de autoridad, y en general, aquellas que en desarrollo de la presente Ley, se reserven a los funcionarios para la mejor garantía de la objetividad, imparcialidad e independencia en el ejercicio de la función.*

- Art. 92 bis.1 LBRL: *Son funciones públicas necesarias en todas las Corporaciones locales, cuya responsabilidad administrativa está reservada a funcionarios de administración local con habilitación de carácter nacional:*

- a) *La de Secretaría, comprensiva de la fe pública y el asesoramiento legal preceptivo.*
- b) *El control y la fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria, y la contabilidad, tesorería y recaudación (...)*

En virtud de lo anterior, únicamente se comprenderán en el objeto del presente contrato aquellas labores complementarias eminentemente de apoyo y materiales, sin que en ningún puedan realizar los trabajadores adscritos al contrato aquellas funciones que impliquen ejercicio de autoridad o de potestades públicas específicamente encomendadas a los funcionarios para su realización.

Todas y cada una de las condiciones descritas en el presente pliego resultarán de obligado cumplimiento para la empresa contratista. De acuerdo con lo dispuesto en el art. 169.5 LCSP, no se negociarán los requisitos mínimos de la prestación objeto del contrato.

2. ALCANCE DEL SERVICIO.

El presente servicio comprende, por tanto, tanto las labores en período voluntario como en vía ejecutiva, configurándose como una solución integral a las labores de recaudación municipal.

El servicio, no obstante, no se limita a la tramitación de expedientes, sino que integra una vertiente de atención ciudadana de proximidad que debe adaptarse a la singularidad geográfica del municipio, garantizando la asistencia en los distintos núcleos en los que se divide el término municipal de Betancuria.

Por otra parte, en lo que respecta a la fase recaudatoria más compleja, el servicio se extiende a la tramitación de todo el procedimiento de apremio, desde el dictado de providencias hasta la ejecución material de embargos, incluida la gestión de derivaciones de responsabilidad.

El servicio tendrá el alcance siguiente, debiendo la empresa adjudicataria asumir todas y cada una de las funciones descritas a continuación. En todo caso, el presente listado tiene carácter meramente orientativo y no limitativo de otras actuaciones que debiera realizar el adjudicatario como consecuencia de garantizar la optimización del servicio de colaboración en la recaudación del Ayuntamiento de Betancuria:

- Presentar la aplicación mensual de cobros, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente.
- Expedición de las relaciones de deudores una vez al mes, tras la recepción formal de los datos de cobros por las entidades colaboradoras, a los efectos de poder expedir la oportuna providencia de apremio.
- Atención e información a los contribuyentes que deseen efectuar pagos en período voluntario de las deudas liquidadas a su cargo.

Los horarios de atención ciudadana en **período voluntario** serán los siguientes:

DÍA SEMANA	NÚCLEO/DEPENDENCIA	HORARIO DE ATENCIÓN
Lunes	Casco Betancuria	08:00-14:00 h
Miércoles	Vega de Río Palmas	08:00-14:00 h
Viernes	Valle de Santa Inés	08:00-14:00 h

Dada la particularidad geográfica del municipio, el servicio de atención ciudadana se configurará como un elemento esencial de la colaboración, debiendo la empresa prestar asistencia presencial y multicanal en los núcleos de Betancuria, Vega de Río Palmas y Valle de

Ayuntamiento de Betancuria

C/ Juan de Bethencourt, 6, Betancuria. 35637 (Las Palmas). Tfno. 928878092

Santa Inés conforme al calendario establecido en el cuadro anterior. Esta circunstancia se complementará con un soporte tecnológico, el cual deberá integrarse plenamente con los sistemas municipales para asegurar que cualquier incidencia o duda planteada por el contribuyente sea resuelta con agilidad, mejorando así la percepción del servicio y los índices de recaudación en esta fase.

Adicionalmente, **fuera del período voluntario**, la empresa adjudicataria garantizará un servicio de atención al ciudadano para la resolución de dudas o consultas, al menos una vez en semana o un día en semanas alternas, en horario de 08:00 a 14:00 horas, a petición expresa de los servicios municipales. Para ello, el Ayuntamiento de Betancuria habilitará un espacio en la Casa Consistorial a los meros efectos del desempeño de este servicio.

En este sentido, el Ayuntamiento de Betancuria procurará no facilitarle ningún tipo de dispositivo electrónico u otros medios de uso habitual en el consistorio, tales como ordenadores, equipos de impresión, etc., sin que quepa, bajo ningún concepto, atribuir relación alguna entre el personal de la empresa adjudicataria y este Ayuntamiento.

Asimismo, también se llevará cabo un **servicio de atención telefónica** continua, a través de un número de teléfono expresamente facilitado por la empresa adjudicataria para el servicio, y en horario de lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas.

- Emisión, gestión, control y seguimiento de las notificaciones de las liquidaciones, tanto tributarias como de cualquier otro ingreso municipal.

Las tareas correspondientes a la práctica de notificaciones y publicaciones derivadas de los actos administrativos dictados dentro del objeto de este contrato serán realizadas por el adjudicatario, debiendo archivar y custodiar los documentos justificativos en un programa integrado y compatible con la lectura de ficheros de contabilidad del Ayuntamiento de Betancuria.

- Expedición y distribución de los dísticos o documentos cobratorios para su envío domiciliario a los sujetos pasivos para su posterior ingreso en las entidades bancarias.
- Emisión de duplicados a los contribuyentes que así lo reclamaran, incluidos los justificantes de pago.
- En virtud de lo anterior, suministrar información a la unidad administrativa competente respecto de todos aquellos datos que impliquen alguna modificación de las liquidaciones de los distintos tributos y precios públicos locales objeto de esta colaboración a la gestión de cobro.
- Comprobación con los funcionarios municipales encargados de las funciones de recaudación de todos aquellos documentos necesarios para la gestión del cobro.
- Realización de las domiciliaciones bancarias para el pago de deudas tributarias.
- Emisión y notificación de las providencias de apremio y otros actos expedidos por los funcionarios a los que se les atribuye la potestad de recaudación.
- Seguimiento y descubrimiento de bienes susceptibles de traba y embargo que permitan la realización de ingresos en la Hacienda Municipal, en relación con aquellas deudas reclamadas en vía ejecutiva y que no hayan sido satisfechas utilizando las herramientas informáticas necesarias para tal fin.
- Colaboración en la consulta de registros públicos o privados, al efecto de seguir y descubrir bienes susceptibles de embargo, además de colaborar en la preparación de datas por créditos incobrables mediante los procedimientos legalmente establecidos.

- Preparación de las cuentas de recaudación con la periodicidad que se establezca, así como preparación del cierre del ejercicio anterior con fecha anterior al 31 de marzo del ejercicio correspondiente.
- Preparación de los expedientes para la declaración de créditos incobrables, de acuerdo con los establecido en la Ordenanza General de Recaudación.
- Preparación de los expedientes de derivación de responsabilidad con reposición a voluntaria.
- Elaborar informes relacionados con la colaboración en la gestión recaudatoria, a petición del Ayuntamiento de Betancuria.
- Control y seguimiento de la prescripción de derechos en materia de recaudación.
- Integración de las notificaciones efectuadas en la sede electrónica del Ayuntamiento de Betancuria derivadas del procedimiento de recaudación con la aplicación informática de recaudación utilizada por la entidad pública.

2.1. Colaboración en materia de recaudación en período voluntario.

Se entiende por período o recaudación voluntarios a la fase del procedimiento de recaudación que comprende el período de tiempo que transcurre, una vez realizado el hecho imponible, desde que se inicia el plazo estipulado por la normativa para el abono de la deuda tributaria hasta la finalización del mismo, y en el que el obligado tributario podrá pagar el tributo correspondiente sin recargos ni intereses.

La gestión recaudatoria en período voluntario objeto de este contrato se fundamenta en la tramitación de aquellos ingresos de derecho público cuya exacción se instrumenta de forma colectiva mediante la formación de padrones y matrículas fiscales. Este bloque operativo comprende, fundamentalmente, los tributos de cobro periódico por recibo que constituyen el núcleo de la Hacienda local, destacando el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) en sus tres modalidades (Urbana, Rústica y de Características Especiales), el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) y el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).

De igual manera, el alcance del servicio se extiende a la gestión de aquellas tasas y precios públicos que, en virtud de las ordenanzas fiscales municipales, sean delegados en la figura de la adjudicataria para su liquidación y cobro.

La colaboración técnica en materia de recaudación en período voluntario se iniciará con las tareas de apoyo material destinadas a la formación, mantenimiento y actualización permanente de los censos, padrones y matrículas fiscales de los tributos de vencimiento periódico, tales como el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, el Impuesto sobre Actividades Económicas y las diversas tasas municipales. Para ello, la empresa adjudicataria realizará los trabajos de depuración de las bases de datos y el cruce de información con otros registros públicos, con el objetivo de garantizar la integridad de la información tributaria y reducir al mínimo las incidencias por errores en la titularidad o en las notificaciones postales. Asimismo, prestará soporte técnico en la recepción y comprobación de la documentación aportada por los ciudadanos para la solicitud de exenciones o bonificaciones fiscales, preparando las correspondientes propuestas de resolución que, en todo caso, deberán ser validadas y firmadas por el personal funcionario competente.

En lo relativo a la gestión operativa de los ingresos, la adjudicataria asumirá la administración técnica de las domiciliaciones bancarias bajo la normativa SEPA vigente, encargándose de la captura de nuevas órdenes de cargo, la gestión de bajas y el tratamiento de las devoluciones bancarias. Este servicio incluirá la propuesta de liquidación de gastos financieros si así lo contemplara la ordenanza municipal. Con el fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, la empresa gestionará de forma integral los planes de pago personalizados y los

sistemas de fraccionamiento o aplazamiento autorizados en fase voluntaria, realizando el seguimiento informático de los vencimientos. Paralelamente, se llevará a cabo un proceso de conciliación y arqueo diario de todos los ingresos percibidos a través de las entidades colaboradoras y las pasarelas de pago virtual, remitiendo a la Tesorería municipal los estados de cuentas debidamente contrastados para su integración en la contabilidad general.

Respecto a la comunicación con el contribuyente y la emisión de documentos, la empresa será responsable de la generación de los ficheros de cargo y de la producción material de los documentos cobratorios o díticos para su posterior distribución domiciliaria. Esta labor se complementará con la gestión de las notificaciones administrativas, tanto en soporte físico como a través de medios electrónicos como la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHÚ) o la propia Sede Electrónica municipal, garantizando en todo momento la custodia de los acuses de recibo. Además, la adjudicataria prestará el soporte material necesario para la emisión de liquidaciones de ingreso directo derivadas de altas en el padrón o liquidaciones provisionales, asegurando que los cálculos se ajusten estrictamente a las ordenanzas fiscales aprobadas por el Ayuntamiento de Betancuria.

Finalmente, una vez concluido el plazo de pago establecido en el calendario fiscal, la empresa ejecutará los procesos informáticos de cierre de la fase voluntaria, a través de la identificación pormenorizada de los recibos impagados y la elaboración de las relaciones de deudores, que servirán de base para que el Tesorero o Tesorera municipal proceda a su examen y firma. La colaboración se extenderá a la preparación técnica de los expedientes necesarios para la expedición de las providencias de apremio, verificando que la información de la deuda sea íntegra y contenga todos los requisitos legales exigidos para el inicio de la vía ejecutiva. De este modo, se garantiza una transición fluida y documentada entre ambos períodos, optimizando la gestión de los recursos financieros municipales.

2.2. Colaboración en materia de recaudación en período ejecutivo.

La colaboración en la gestión recaudatoria en período ejecutivo se iniciará inmediatamente después del cierre de la fase voluntaria, mediante la realización de los trabajos materiales necesarios para la expedición masiva de las providencias de apremio de aquellas deudas que no hayan sido satisfechas.

La empresa adjudicataria se encargará de la generación de los títulos ejecutivos y de la gestión de su notificación, velando por que se cumplan estrictamente los requisitos legales que permiten el devengo de los recargos del período ejecutivo (recargo ejecutivo, de apremio reducido o de apremio ordinario) y, en su caso, de los intereses de demora. Esta fase incluirá la atención personalizada al deudor para informar sobre el estado de sus expedientes y la asistencia técnica en la tramitación de solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento de deudas ya apremiadas, preparando para la Tesorería municipal las propuestas de resolución y los correspondientes planes de amortización.

Una vez agotado el plazo de ingreso tras la notificación de la providencia de apremio, la adjudicataria iniciará las labores de investigación patrimonial de los obligados al pago. Para ello, utilizará las herramientas informáticas integradas y los convenios de colaboración administrativa vigentes para la consulta de registros públicos y privados, tales como el Registro de la Propiedad, la Dirección General de Tráfico (DGT) y, de forma muy específica, el intercambio de información con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y la Tesorería General del Tesoro Público. Los servicios comprenderán la detección de bienes y derechos susceptibles de embargo, tales como saldos en cuentas bancarias, devoluciones tributarias, sueldos, salarios, vehículos o bienes inmuebles, procediendo a la preparación técnica de las diligencias de embargo para su firma por el funcionario con potestad recaudatoria.

En la fase operativa de ejecución de embargos, la empresa realizará el seguimiento de las trabas efectuadas, gestionando la recepción de los fondos capturados y la aplicación de los mismos a las deudas pendientes.

Especial relevancia tendrá la gestión de las diligencias tramitadas a través de los sistemas centrales (AEAT y Tesoro), donde la adjudicataria deberá controlar las relaciones de diligencias, los importes totales y las fechas de cobro efectivas, informando periódicamente sobre el porcentaje de éxito de estas actuaciones. Asimismo, se encargará de las tareas materiales para el levantamiento de embargos cuando se produzca el pago de la deuda o se dicte resolución en contra, asegurando que la información en el sistema de gestión tributaria sea coherente y esté actualizada en tiempo real para evitar perjuicios a los ciudadanos.

La colaboración se extenderá también a la gestión de los expedientes más complejos de la vía ejecutiva, como son los procedimientos de derivación de responsabilidad y la declaración de créditos incobrables.

La adjudicataria llevará a cabo las actuaciones de comprobación para declarar la insolvencia técnica de los deudores cuando no se localicen bienes suficientes, preparando los expedientes de "data por fallido" debidamente documentados para su aprobación por el órgano competente del Ayuntamiento. Igualmente, colaborará en la identificación de supuestos de responsabilidad subsidiaria o solidaria, realizando las tareas de investigación y redacción de borradores para los expedientes de derivación de responsabilidad con reposición a voluntaria si fuera legalmente procedente.

Finalmente, el servicio integrará el control y seguimiento de la prescripción de derechos, alertando a la Administración sobre aquellos expedientes próximos a prescribir para que se realicen las actuaciones interruptivas necesarias.

La empresa será responsable de la preparación de las cuentas de recaudación ejecutiva con la periodicidad establecida, así como del cierre del ejercicio anual, desglosando el cobro de principal, recargos, intereses de demora y costas del procedimiento. Todo este flujo de trabajo deberá quedar reflejado en la plataforma informática, garantizando la trazabilidad absoluta de cada expediente desde el dictado de la providencia de apremio hasta la extinción de la deuda o la declaración final de insolvencia.

2.3. Colaboración en el servicio de inspección tributaria.

La empresa adjudicataria prestará apoyo técnico en la labor inspectora. Estas funciones estarán orientadas a la detección de hechos impositivos no declarados, la corrección de bases de datos fiscales y la regularización de situaciones tributarias anómalas, actuando siempre bajo la supervisión de los servicios municipales competentes y sin ejercicio de autoridad delegada.

El Ayuntamiento de Betancuria propondrá un plan de inspección de los diferentes tributos, correspondiendo al contratista la redacción de todos los documentos necesarios para la realización de todas las inspecciones. El Plan de inspección podrá referirse a todos o a alguno de los ingresos de derecho público objeto del contrato.

El contratista llevará a cabo, en todo caso y a modo orientativo, los siguientes trabajos de asistencia, apoyo administrativo y técnico a la función de inspección:

- Formación de los expedientes de inspección, los registrará con todos sus antecedentes y los instruirá y formulará al Ayuntamiento propuestas de actuaciones para que el órgano competente dicte los actos administrativos necesarios y sucesivos hasta su finalización.
- La labor inspectora será realizada por la empresa adjudicataria en colaboración, en su caso, con el personal municipal cuando implique ejercicio de autoridad. Se incluirá en la oferta una propuesta de los trabajos a realizar en dicha función, entre ellos la

recogida de datos dentro de la instrucción del expediente inspector para fundamentar las propuestas de liquidación, notificación, comunicación de las modificaciones originadas al organismo competente para su gestión.

- Expedición de las estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de tramitación de expedientes de inspección y demás información que le sea requerida por el Ayuntamiento de Betancuria.
- Emisión de informes regulares sobre la tramitación de expedientes de aplazamiento o fraccionamiento respecto de las liquidaciones.
- Comprobación de la exactitud de las deudas tributarias, siempre y cuando no implique el ejercicio de autoridad.
- Realizar informes sobre las propuestas de liquidaciones resultantes de actuaciones de comprobación e investigación para su adopción por el órgano municipal competente.
- Identificación, mediante técnicas informáticas de cruce de datos de fuentes diversas, y, en su caso, subsanación de omisiones o datos incorrectos en las bases de datos fiscales.
- Asesoramiento en la confección y tramitación de los expedientes que se instruyan por infracciones tributarias.
- Asesoramiento en la práctica de liquidaciones para la regularización de las obligaciones fiscales.
- Soporte técnico en el trabajo de campo, investigación, elaboración y/o tramitación de posibles altas de unidades urbanas, llevadas a cabo de oficio por la Administración.
- Colaboración en la resolución de alegaciones y recursos presentados contra las actas de inspección o acuerdos de imposición de sanciones, donde previamente la empresa hubiera colaborado, emitiendo informe jurídico para su estudio por el órgano competente
- Redacción de los informes preceptivos previos para la adopción de resoluciones por el órgano competente.
- Atención al ciudadano en la oficina de recaudación municipal, con los mismos horarios y medios técnicos y personales, con el fin de proporcionar a los contribuyentes la información necesaria en todo lo relacionado con la labor de inspección y recibir los documentos y alegaciones.
- Cualesquiera otras funciones de naturaleza análoga a las descritas necesarias para el buen funcionamiento del servicio.

2.4. Plazos máximos de emisión, notificación y/o publicación.

Con el fin de garantizar la máxima eficacia en la gestión y evitar la prescripción de los derechos de la Hacienda Municipal, la empresa adjudicataria vendrá obligada al cumplimiento de los siguientes plazos máximos en la tramitación de los expedientes:

- **Gestión en período voluntario.**

Los plazos de confección o emisión de liquidaciones y padrones se ajustarán al calendario fiscal aprobado por el Ayuntamiento de Betancuria. En el supuesto de liquidaciones de ingreso directo, como la plusvalía, éstas deberán emitirse en el plazo máximo de **un (1) mes** desde la recepción de la documentación o del devengo del impuesto.

La práctica de la notificación de las liquidaciones deberá realizarse en el plazo máximo de **quince (15) días hábiles** desde la firma del acto administrativo por el personal funcionario habilitado.

- **Iniciación del procedimiento de apremio.**

En vía ejecutiva, el contratista preparará los títulos ejecutivos masivos en el plazo máximo de **un (1) mes** desde la fecha de cierre del periodo voluntario o desde la firmeza de la liquidación individual.

Asimismo, la notificación de la providencia de apremio con el requerimiento de pago deberá notificarse en el plazo máximo de **un (1) mes** desde su expedición.

En caso de resultar infructuosa la notificación individual, la relación de deudores para la posterior publicación de edictos en el boletín oficial correspondiente estará preparada en el plazo máximo de **dos (2) meses** desde la emisión de la providencia.

- **Actuaciones de embargo de bienes.**

Una vez agotado el plazo de ingreso tras la notificación de la providencia de apremio sin que se haya satisfecho la deuda, se seguirán los siguientes plazos:

- La providencia de embargo se emitirá en el plazo máximo de **un (1) mes** desde la notificación de la providencia de apremio o publicación de anuncio en el boletín oficial correspondiente.
- La petición de datos a registros y entidades para la localización de bienes se realizará en un plazo máximo de **dos (2) meses** desde la notificación del punto anterior.
- El requerimiento formal al deudor respecto a los bienes y derechos de su propiedad se efectuará en el plazo de **un (1) mes** desde la recepción de la información anterior.
- La diligencia de embargo de cuentas corrientes, de ahorro o a plazo, se ejecutará en un plazo máximo de **cuatro (4) meses** desde la providencia de embargo.
- La comunicación a entidades o personas pagadoras se realizará en el plazo máximo de **seis (6) meses** siguientes a la providencia de embargo.
- El procedimiento de embargo de bienes inmuebles y su anotación preventiva se iniciará dentro del plazo máximo de **seis (6) meses** siguientes a la providencia de apremio.
- El embargo de vehículos se llevará a cabo dentro del plazo máximo de **seis (6) meses** siguientes a la providencia de embargo.
- La preparación de la propuesta de autorización de subasta y el inicio del procedimiento de enajenación se realizará en el plazo máximo de **un (1) año** desde la fecha de la providencia de embargo.

- **Crédito incobrable.**

La empresa deberá documentar y proponer la declaración de insolvencia técnica en el plazo máximo de **un (1) año** desde la emisión de la providencia de embargo, siempre que no se hayan localizado bienes tras las investigaciones preceptivas o que la enajenación de los mismos haya resultado infructuosa.

2.5. Rendición de cuentas.

Para garantizar el control municipal sobre la gestión y colaboración externa de la empresa adjudicataria, ésta deberá remitir al Ayuntamiento la siguiente información:

- Arqueo e información diaria de la recaudación alcanzada, distinguiendo entre distintos períodos y conceptos.
- Balance semestral respecto a la gestión realizada y los cobros efectivos.
- Memoria anual, a presentar antes del 31 de enero del ejercicio siguiente, con la rendición de la cuenta anual del ejercicio anterior, justificación con notas de aplicación o baja y propuesta de mejoras para el siguiente ejercicio.

Todo lo anterior se ejecutará sin perjuicio de las labores de supervisión complementarias descritas en la cláusula 5 del presente pliego.

3. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.

El adjudicatario deberá poner a disposición del servicio el equipamiento, tanto de medios materiales como humanos, que resulte necesario para garantizar la correcta ejecución del servicio, en los términos descritos en el presente pliego.

La empresa designará a la persona responsable, dependiente de ella, que será el interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que plantee la ejecución del presente contrato. Para asegurar una correcta comunicación entre el Ayuntamiento y el responsable de la empresa, éste facilitará un número de teléfono y una dirección de correo electrónico, sobre los cuales cursarán todas las comunicaciones a lo largo de la vigencia del contrato.

En cualquier caso, el Ayuntamiento de Betancuría se reservará la posibilidad de solicitar a la empresa contratista la designación de un nuevo coordinador, cuando la marcha de la ejecución de los servicios así lo aconsejase.

El responsable/coordinador designado por la empresa deberá contar obligatoriamente con Titulación superior, concretamente Licenciatura/Grado en Derecho, en Economía o en Administración y Dirección de Empresas, así como una experiencia mínima de cinco (5) años en la realización de servicios de colaboración en materia de recaudación a entidades públicas.

Además del responsable o coordinador, la empresa deberá designar al siguiente personal, en aplicación de las categorías y grupos profesionales del VIII Convenio colectivo para despachos de técnicos tributarios y asesores fiscales:

- **Oficial de 1ª**, para el desempeño de las funciones propias del servicio relacionadas con la tramitación administrativa, la gestión recaudatoria y ejecutiva (incluido el manejo del software correspondiente) y la preparación de expedientes, el/la cual deberá contar, al menos, y sin perjuicio de disponer de una titulación superior, con titulación de Formación Profesional de Grado Superior especializada en Administración y Finanzas o similar, con una experiencia mínima en este tipo de servicios de, como mínimo, dos (2) años.
- **Auxiliar administrativo/a**, para el desempeño de las funciones relativas a la atención al público, registro, grabación de datos y apoyo administrativo, el/la cual deberá contar, al menos, y sin perjuicio de disponer de una titulación superior, con titulación de ESO o Ciclo Formativo de Grado Medio, especializado en gestión administrativa, con una experiencia mínima en este tipo de servicios de, como mínimo, dos (2) años.

El adjudicatario deberá suplir de forma inmediata la ausencia del personal que ejecuta el contrato por motivos de enfermedad, vacaciones, o permisos, evitando las interrupciones en el desarrollo del servicio.

La empresa adjudicataria llevará la dirección efectiva del personal a su cargo y efectivamente adscrita al servicio de recaudación. La empresa contratista asumirá la negociación y pago de los salarios del personal encargado de la ejecución del contrato, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de enfermedad o ausencia, las obligaciones legales en materias de Seguridad Social y 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.

Por lo tanto, el Ayuntamiento de Betancuria no tendrá ningún tipo de vinculación con los trabajadores de la empresa adjudicataria, ejerciendo el contratista el poder direccional sobre aquellos, por lo que no será posible la consolidación del personal una vez finalizado el contrato, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 308. 2 de la LCSP.

Cualquier modificación del personal por los motivos anteriores deberá llevarse a cabo con una antelación mínima de dos días hábiles previos a la realización del servicio y por escrito.

En cuanto a los medios materiales, la empresa adjudicataria instalará los equipos informáticos necesarios para la adecuada ejecución del contrato y dispondrá de los terminales informáticos que se precisen tal fin.

Asimismo, la empresa adjudicataria dispondrá del equipo informático necesario para la atención en línea a los ciudadanos y gestores, permitiendo el acceso desde cualquier tipo de plataforma mediante un navegador estándar, cuyo coste de conexión no suponga para los interesados un precio superior al de llamada local, con independencia del punto de llamada.

La prestación del servicio requiere que la empresa adjudicataria ponga a disposición del Ayuntamiento de Betancuria una plataforma informática integral para la gestión tributaria y recaudatoria. Dicha plataforma deberá ser plenamente compatible en la arquitectura del sistema de ATM GRUPO MAGGIOLI, permitiendo la gestión unificada de todos los padrones, liquidaciones y expedientes en vía ejecutiva. El software suministrado deberá garantizar la integración total con el programa de contabilidad municipal (SICAL), asegurando que el trasvase de información financiera y la mecanización contable de los ingresos se realicen de forma automática y sin pérdida de integridad de los datos.

Asimismo, la plataforma deberá estar preparada para interactuar con la Sede Electrónica municipal, permitiendo la consulta de expedientes por parte del interesado y el pago telemático de deudas.

La empresa adjudicataria será responsable del mantenimiento técnico, la actualización de versiones del sistema empleado, conforme a los cambios normativos y la realización de copias de seguridad diarias que garanticen la recuperación de la información ante cualquier incidencia.

Toda la infraestructura tecnológica deberá cumplir estrictamente con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos.

4. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

A continuación, se describen las obligaciones técnicas específicas de la empresa adjudicataria en relación con la prestación del servicio, sin perjuicio de otras obligaciones no especificadas en el presente listado:

- La persona contratista ejecutará los trabajos en los plazos y con la periodicidad y condiciones establecidos en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el resto de documentos de carácter contractual del expediente administrativo.



- La persona contratista tendrá en todo momento obligación de obedecer las órdenes e instrucciones emitidas por escrito por los órganos competentes del Ayuntamiento de Betancuria, tanto en lo relativo a la realización de los trabajos como a la forma de ejecución. En especial, la contratista estará obligada 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.
- La persona 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 contratista adscrito a la ejecución 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.
- La empresa contratista tendrá la obligación de dar explicaciones, por escrito y en el plazo máximo de 72 horas, a cualquier requerimiento que pudiera realizarle el Ayuntamiento de Betancuria ante las reclamaciones o quejas recibidas de los ciudadanos del municipio, en relación con las circunstancias de la prestación del servicio.
- La empresa adjudicataria incurrirá en la obligación de mantener abiertas al público las oficinas en los días y los horarios específicamente descritos en la cláusula 2 del presente pliego.
- La persona contratista estará obligada a evitar, bajo su personal responsabilidad, la exacción de recargos, costas y gastos que no sean legalmente exigibles.
- La persona contratista y el personal a su servicio, bajo la responsabilidad 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.
- La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la persona contratista. Cualquier modificación del régimen de ingresos del Ayuntamiento de Betancuria o de su gestión recaudatoria que sea consecuencia de modificaciones legales no dará derecho a exigir indemnización.

En todo caso, el contratista deberá contar, a lo largo de toda la vigencia del contrato, con una póliza de seguro de Responsabilidad Civil por riesgos profesionales, hasta un límite de 300.000 euros por siniestro.

5. CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El Ayuntamiento se encargará, siempre que lo considere oportuno y necesario, de supervisar el servicio objeto del contrato, a realizar un seguimiento y evaluación de la eficiencia de éste,

dictar órdenes específicas para la correcta ejecución del contrato e imponer a la empresa adjudicataria las correcciones pertinentes por razón de infracciones que cometiere.

Para ello, designará un responsable del contrato, a efectos de comprobación, coordinación y vigilancia de la correcta realización de los servicios contratados. Dicho responsable se encargará de adoptar las medidas pertinentes que resulten necesarias, con vistas a la correcta realización del servicio.

El contratista no podrá realizar ningún tipo de actuación diferente a la contratada, sin la correspondiente Orden de Trabajo conformada por el responsable del Contrato.

El responsable del contrato podrá efectuar el control del servicio in situ, por medio de visitas puntuales y periódicos a las oficinas para verificar que el servicio se presta correctamente, o bien por medio de informes en diferentes momentos del año solicitados a la empresa adjudicataria.

Entre los informes que facilitaría el contratista se encuentran los informes mensuales de actividad, con el contenido que sigue:

- Partes de trabajo, en relación con los trabajos efectuados, anomalías o incidencias detectadas durante la ejecución del servicio.
- Medios empleados y relación de actuaciones realizados en el mes vencido a fecha de emisión del informe.

Además de los estudios del servicio, el responsable del contrato podrá requerir a la empresa adjudicataria la emisión de informes relativos al personal adscrito al servicio, y en concreto:

- Informes relativos a los contratos de trabajadores, altas en la Seguridad Social y cuadrantes con la organización de los trabajadores en el servicio por zonas, instalaciones, etc, al comienzo de la prestación del contrato.
- Informes de nóminas, Relación Nominal de Trabajadores (RNT) y Relación de Liquidación de Cotizaciones (RLC) a mes vencido.
- Informe anual sobre el reconocimiento médico a los trabajadores e informe sobre la prevención de riesgos laborales con indicación de las incidencias habidas.

6. TITULARIDAD, CUSTODIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Con independencia de la información que obtenga la empresa adjudicataria, el Ayuntamiento facilitará toda aquella que sea precisa, de la que disponga o a la que tenga acceso, necesaria para la mejor prestación de la asistencia.

La documentación relativa a la información de cada contribuyente en particular, certificados, informes, mandamientos y cuantos documentos integren los expedientes individuales o colectivos abiertos, serán custodiados por la empresa adjudicataria a disposición del Ayuntamiento y para su uso exclusivo, de acuerdo con el contenido y objeto del presente contrato. Esta información, inclusive la que obtenga la empresa en la realización de sus servicios de asistencia, será en su totalidad y sin excepción alguna propiedad del Ayuntamiento, por lo que la empresa adjudicataria contrae expresamente la obligación absoluta de no facilitar esta información a otras Administraciones, Instituciones o particulares sin que medie autorización escrita.

Asimismo, el Ayuntamiento será titular de pleno derecho de toda la información contenida en ficheros, archivos y registros informáticos que obren en poder de la empresa adjudicataria, relacionados con los datos tributarios, fiscales, patrimoniales y personales anteriormente

obtenidos de aquella, necesarios para el desarrollo de la realización de los servicios convenidos objeto del contrato.

Toda la información relativa a los expedientes de recaudación, tanto en soporte papel como informático, se entregará al Ayuntamiento ante cualquier requerimiento de este y, en todo caso, al finalizar el presente contrato.

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 Betancuria. No se realizará expurgo ni destrucción de expedientes sin la debida autorización del Ayuntamiento de Betancuria. El archivo y custodia de los expedientes y los documentos que contengan deberá realizarse con medios propios de la persona contratista.

7. IMPRESOS OFICIALES.

Los impresos oficiales que son de utilización normalizada en los procedimientos de recaudación ejecutiva, serán confeccionados por la empresa adjudicataria, conforme al modelaje oficial aprobado por el 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 de Betancuria.