



Expediente: 59004/2026

## Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: Abierto, con varios criterios de adjudicación

**Servicio de información presencial, telefónica, telemática y de asistencia material a los obligados tributarios 2026-2028.**

MARIN CANOVAS, CARMEN MARIA 15/07/2026 14:54:34  
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5ac6e548-804c-11f1-ba71-0242ac130044





## ÍNDICE

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.- INTRODUCCIÓN.....                                                                              | 3  |
| 2.- OBJETO DEL CONTRATO.....                                                                       | 3  |
| 3.- CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO .....                                                       | 5  |
| 3.1- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....                                                                | 5  |
| 3.2- DESCRIPCIÓN DE CATEGORÍAS PROFESIONALES .....                                                 | 16 |
| 3.3- NÚMERO ESTIMADO DE PERSONAS Y HORAS .....                                                     | 18 |
| 4.- SERVICIOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO .....                                                       | 18 |
| 4.1- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO .....                                                               | 18 |
| 4.1.1- Unidad de atención presencial (red de oficinas de atención integral del contribuyente)..... | 19 |
| 4.1.2- Unidad de atención telefónica (centro de atención telefónica tributaria) .....              | 19 |
| 4.1.3- Unidad de notificaciones y archivo .....                                                    | 20 |
| 4.1.4- Oficina móvil .....                                                                         | 21 |
| 4.2- INFORMES Y SEGUIMIENTO .....                                                                  | 22 |
| 4.3 LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS .....                                                     | 23 |
| 4.4 MÉTODO DE TRABAJO .....                                                                        | 23 |
| 4.5 CONDICIONANTES Y MODIFICACIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO.....                                     | 23 |
| 4.6. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....                  | 25 |
| 4.6.1- Punto Contacto Seguridad, incidentes y auditoría .....                                      | 25 |
| 4.6.2- Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) .....                                  | 25 |
| 4.6.3- Continuidad del Servicio .....                                                              | 25 |
| 4.6.4- Cuentas y permisos.....                                                                     | 26 |
| 4.6.5- Protección Equipos y teletrabajo .....                                                      | 26 |
| 4.6.6- Subcontratistas y servicios en nube .....                                                   | 26 |
| 4.6.7- Información y seguimiento de seguridad .....                                                | 26 |
| 4.6.8- Penalidades en materia de seguridad de la información.....                                  | 27 |
| 4.7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....                                                          | 27 |
| 4.8. OTRAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA .....                                          | 28 |
| ANEXO I.- Cuestionario de personal. Titulación y experiencia. ....                                 | 31 |
| ANEXO II.- Relación numérica por categoría y ubicación de personal en oficinas de la ATRM.....     | 32 |
| ANEXO III.- Modelos en el ámbito de prevención de riesgos laborales.....                           | 34 |





## 1.- INTRODUCCIÓN

La atención a los contribuyentes en la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (en adelante, ATRM) es un pilar fundamental para garantizar el correcto funcionamiento de la administración tributaria de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Una atención clara, cercana y eficiente no solo facilita el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, sino que también reduce errores y trámites innecesarios, optimizando recursos y mejorando la recaudación autonómica. Cuando las personas perciben que son escuchadas y atendidas de manera correcta, se genera credibilidad y se refuerza la imagen de una administración moderna, accesible y comprometida con la sociedad. En definitiva, la atención de calidad no es solo un deber, sino una herramienta estratégica para construir relaciones sólidas y sostenibles con la ciudadanía.

En este sentido, el Plan Estratégico 2025-2028 de la ATRM señala que “nuestro objetivo es crear experiencias ágiles y sencillas para el contribuyente, los colaboradores, ayuntamientos y los contribuyentes del sector del juego en todos los aspectos del manejo de asuntos fiscales tanto la UX (experiencia digital) como la experiencia física. Nos esforzamos porque nuestras operaciones se basen en una genuina orientación, comprensión y participación del cliente en el diseño. Queremos actuar para que las transacciones fiscales sean lo más fáciles y sin esfuerzo posible y que nuestras operaciones cumplan o incluso superen las expectativas de nuestros clientes.”

Con la presente contratación se pretende perfeccionar y ultimar el modelo de servicio atención al contribuyente omnicanal alcanzado, a efectos de consolidar una forma de ofrecer servicios públicos de manera eficaz, ágil, dinámica, interactiva y coordinada con la ATRM con independencia del canal que se utilice para ello. Así, se hace necesario contar con varios canales (presencial, teléfono y telemático), que permitan a los usuarios de la ATRM una respuesta rápida y completa, mejorando los trámites que se realizan actualmente y llevando a cabo otros nuevos necesarios para aquéllos.

Por último, la ATRM, conforme con la Ley 4/2017, de 27 de junio, de accesibilidad universal de la Región de Murcia, debe garantizar la accesibilidad de sus servicios a personas con discapacidad; facilitando plataformas y programas de interacción adaptados a este colectivo, contemplando la discapacidad como una barrera franqueable en la relación entre la Ciudadanía y la Administración.

## 2.- OBJETO DEL CONTRATO

El contrato que se propone es el definido en el artículo 17 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP), como un contrato de servicios, pues su objeto son prestaciones de hacer consistentes en el desarrollo de una actividad o dirigidas a la obtención de un resultado distinto de una obra o un suministro, que se concretan en la prestación de los servicios complementarios al funcionamiento de los órganos propios de la ATRM. Tales trabajos de colaboración serán ejecutados íntegramente por la empresa contratista, bajo su propia dirección, organización y control, asumiendo esta la plena responsabilidad laboral, organizativa y disciplinaria sobre el personal adscrito al contrato.





La ATRM ejercerá exclusivamente las facultades de supervisión y comprobación propias del seguimiento del contrato, sin que ello implique en ningún caso la asunción de facultades de dirección, organización o control directo sobre el personal de la empresa contratista.

La empresa contratista del presente concurso tendrá, por tanto, el carácter de empresa contratista de la ATRM, con el alcance definido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, sin que en ningún caso adquiera el carácter de órgano de la ATRM, ni dependencia orgánica de ésta, ni estará incluida en la estructura administrativa de la misma.

Teniendo en cuenta lo anterior, los servicios objeto del presente contrato comprenden de manera resumida:

- A. Las funciones de asistencia e información a los contribuyentes y colaboradores sociales en los procesos de información, confección, pago o presentación de autoliquidaciones, declaraciones, comunicaciones, solicitudes o cualquier otro medio previsto en la normativa tributaria para el inicio o continuación de las actuaciones y procedimientos tributarios o para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los tributos gestionados por la ATRM; incluyendo, entre otras, las derivadas de la aplicación de la normativa catastral o las multas de tráfico, mediante la utilización de las aplicaciones informáticas corporativas, sistemas normalizados o programas de ayuda elaborados o puestos a disposición por la ATRM a través de la Red de Oficinas de Atención Integral del Contribuyente, de una oficina móvil, del Centro de Atención Telefónico Tributario, portal web, sede electrónica, correo electrónico, chat, chatbot o redes sociales.
- B. Apoyo material y técnico en la práctica de notificaciones de los actos dictados por la ATRM o por otras administraciones públicas con las que aquélla haya convenido previamente, en los procedimientos de aplicación, sanción o revisión de tributos y demás ingresos de derecho público, así como de cualquier actuación en que tal notificación sea preceptiva. La determinación de los actos a notificar, sus destinatarios, contenido, medio de notificación, validez y efectos jurídicos corresponderá exclusivamente a la ATRM.
- C. Realización de pruebas técnicas de usabilidad y adecuación de los servicios y programas de ayuda ofrecidos por la ATRM.
- D. Las funciones de archivo y digitalización de la documentación relacionada con todos los procedimientos gestionados por la ATRM.
- E. Funciones auxiliares relacionadas con la práctica de las notificaciones.
- F. Funciones de acogida y triaje en oficinas de la ATRM que lo precisen.
- G. Funciones de colaboración con la ATRM para maximizar los niveles de recaudación de los tributos y demás ingresos de derecho público competencia de la ATRM, dirigidas dichas funciones a mejorar la calidad de los datos de los contribuyentes de la ATRM.
- H. Colaboración en la generación de contenidos informativos en redes sociales y otros canales de comunicación relacionados con los tributos y resto de conceptos gestionados por la ATRM.
- I. Apoyo a las personas que realizan funciones relacionadas con la calidad de los servicios en la ATRM para la implantación, despliegue y certificación del sistema de gestión de la ATRM (ISO 9001,





Accesibilidad, Compromiso con personas mayores y Modelo EFQM de Calidad y Excelencia), incluido su seguimiento y mejora, así como en la inclusión de nuevos estándares de calidad.

- J. Funciones de apoyo relacionadas con la gestión documental y de la información a través de los distintos canales establecidos con los diferentes organismos públicos y entidades colaboradoras u organismos clientes.
- K. Oficina móvil para la realización tareas indicadas en la letra A y B anterior en aquellos municipios que cuenten con pedanías alejadas de la oficina de la ATRM, al objeto de que los ciudadanos de dichas pedanías puedan acceder a los servicios que presta la ATRM, sin necesidad de tener que desplazarse.
- L. Mantenimiento de la solución tecnológica actual que permite realizar el pago telefónico de forma segura.

### 3.- CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

#### 3.1- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La ATRM requiere la contratación de un servicio que contemple las siguientes funciones que se detallarán a continuación teniendo en cuenta lo indicado en cada una de las letras de las prestaciones objeto del contrato (letras A-L):

#### **A) Funciones de asistencia e información multicanal a los contribuyentes y colaboradores sociales en sus relaciones con la ATRM**

El contratista realizará las funciones de asistencia e información a los contribuyentes y colaboradores sociales en los procesos de información previa, confección, pago o presentación de autoliquidaciones, declaraciones, comunicaciones, solicitudes o cualquier otro medio previsto en la normativa tributaria para el inicio o continuación de las actuaciones y procedimientos tributarios o para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los tributos gestionados por la ATRM en virtud de Ley o convenio, que se podrán realizar a través de una oferta multicanal (presencial, telefónico, video-llamada, APP móvil, de forma telemática, correo electrónico, redes sociales, chatbot), y que consistirán en:

- Información estandarizada suministrada por la ATRM acerca de los requisitos técnicos, documentales y jurídicos que deben reunir para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. En caso necesario podrán realizar simulaciones de futuras declaraciones o autoliquidaciones.
- Información sobre la aplicación de los Precios Medios en el Mercado, valor de referencia catastral o cualquier otro medio de valoración aplicable a los bienes muebles e inmuebles que formen parte de las operaciones sujetas a los tributos gestionados por la Administración tributaria regional.
- Asistencia e información para la elaboración, pago o presentación de las autoliquidaciones, declaraciones, comunicaciones, solicitudes o cualquier otro medio previsto en la normativa tributaria en relación con los tributos gestionados por la ATRM. Se podrá realizar por cuenta de los contribuyentes, y con la conformidad de estos, la confirmación de borradores de declaración o autoliquidación, realizar pagos y presentar telemáticamente autoliquidaciones, declaraciones, comunicaciones, solicitudes o cualquier otro medio previsto en la normativa tributaria para el inicio o continuación de las actuaciones y procedimientos tributarios, o para el cumplimiento de las obligaciones derivadas.





- Información a los contribuyentes y colaboradores sociales sobre la utilización de los programas o servicios informáticos puestos a disposición de éstos por la ATRM, para la confección, pago o presentación de las declaraciones o autoliquidaciones tributarias que vayan a ser realizadas por aquéllos. Las declaraciones tributarias así generadas serán cumplimentadas y asumidas por sus respectivos interesados y bajo su exclusiva responsabilidad, informando de los defectos a subsanar o de los documentos a aportar.
- Colaboración en las actividades de asistencia al contribuyente en la cumplimentación de las declaraciones de alteraciones catastrales concernientes a bienes inmuebles, en los procedimientos de tramitación y aprobación de los expedientes de alteraciones catastrales de orden jurídico, físico y económico, así como en las actuaciones de información y asistencia al contribuyente en relación con las materias catastrales asumidas por la ATRM en régimen de delegación o encomienda de gestión.
- Colaboración en las actuaciones de atención al público como consecuencia de la valoración colectiva de carácter general o parcial que pudieran realizarse en los municipios incluidos en el ámbito de aplicación del convenio suscrito con la Dirección General del Catastro.
- Colaboración en la prestación del servicio de acceso electrónico a la información catastral a través de los Puntos de Información Catastral que pudieran ser acordados en ejecución del referido convenio, en las condiciones establecidas en el artículo 72 del Real Decreto 417/2006 y en la Resolución de 15 de enero de 2019, de la Dirección General del Catastro, por la que se aprueba el régimen de establecimiento y funcionamiento de los Puntos de Información Catastral.
- Información y asistencia a los contribuyentes del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, residentes en la Región de Murcia, en los términos, períodos, duración, horarios y localización que en cada caso se determine por la ATRM. La empresa asumirá por cuenta de la Administración regional, no sólo la prestación anterior sino también la coordinación y supervisión de los puestos de trabajo ubicados en las diferentes localidades, debiendo mantener contacto permanente con los mismos, y en general, asegurar el funcionamiento normal, fluido y satisfactorio del servicio que se presta.
- Suministro de información personalizada a los contribuyentes en relación con los expedientes en los que sean parte interesada, que bajo las medidas de seguridad necesarias para garantizar la identidad, confidencialidad y la integridad de los datos que determine en cada caso la ATRM.
- Ejecución, a demanda de la ATRM, de campañas de domiciliación, de adhesión a los planes personalizados de pagos en tributos locales, suministro de documentos de pago, avisos de fin de plazo de pago de padrones de tributos locales, etc., a través de los canales de información que la ATRM estime oportunos.
- Cualquiera de las funciones anteriores en relación con las multas de tráfico de aquellos municipios que hayan delegado en la ATRM el ejercicio de la potestad sancionadora en materia de tráfico, conforme con lo previsto en el artículo 84 del texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, y sus reglamentos de desarrollo. En ningún caso, comprenderá este apartado el ejercicio de la potestad sancionadora.

Las diferentes funciones deberán adaptarse a las instrucciones y directrices que emita la ATRM a la/s persona/s que realicen las funciones de dirección de la empresa contratista, en relación al canal utilizado

MARIN CANOJAS, CARMEN MARIA  
15/07/2026 14:54:34  
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-5dc6e548-804c-11f1-ba71-0242ac130044



para la realización de las mismas, y se realizarán bajo las medidas de seguridad necesarias para garantizar la identidad, la confidencialidad y la integridad de los datos que en cada caso determine la Agencia.

En las plataformas no presenciales se habilitarán los mismos trámites disponibles en la plataforma presencial, garantizando así que cualquier persona pueda realizarlos con plena equivalencia y sin desplazamientos. Cuando el trámite requiera la identificación del interesado, esta deberá quedar debidamente acreditada mediante los mecanismos de identificación segura previstos, asegurando la autenticidad del solicitante y la validez del procedimiento.

## **B) Apoyo en la práctica de notificaciones de actos relativos a procedimientos en los que la ATRM tenga competencias**

La empresa cotratista prestará apoyo material, técnico y auxiliar en las actuaciones vinculadas a la práctica de notificaciones de actos administrativos dictados por la ATRM o por otras Administraciones públicas con las que aquella haya formalizado el correspondiente instrumento de colaboración, en procedimientos de aplicación de los tributos, sancionadores, de revisión o relativos a otros ingresos de derecho público, así como en cualesquiera actuaciones en que la notificación resulte preceptiva. Estas actuaciones se desarrollarán bajo la dirección, supervisión y validación de la ATRM, con sujeción a los artículos 109 a 112 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria; a los artículos 40 a 46 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; y a los artículos 41 a 45 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo. La intervención de la contratista tendrá carácter exclusivamente instrumental, limitada a facilitar la constancia acreditada de la recepción, el seguimiento operativo y la trazabilidad de las actuaciones, sin asumir decisiones sobre el acto a notificar, sus destinatarios, el medio de notificación, su validez o sus efectos jurídicos.

## **C) Realización de pruebas técnicas usabilidad y adecuación de los servicios y programas de ayuda**

El contratista realizará, a demanda de la ATRM, las pruebas técnicas de usabilidad y accesibilidad necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de los programas de ayuda, herramientas o servicios que la ATRM ponga a disposición de los contribuyentes o colaboradores sociales para la confección, pago o presentación de las autoliquidaciones, declaraciones, comunicaciones, solicitudes o cualquier otro medio previsto en la normativa tributaria para el inicio o continuación de las actuaciones y procedimientos tributarios o para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los tributos gestionados de forma directa por la ATRM, emitiendo recomendaciones a la ATRM, correspondiéndole a esta la aceptación, validación final y decisión sobre la puesta en producción de los cambios funcionales

El contratista prestará apoyo técnico en la configuración, mantenimiento y mejora del chatbot de la ATRM, incluyendo la estructuración técnica de la información facilitada o validada por la Administración, el diseño de flujos conversacionales, la realización de pruebas, la detección de incidencias y la propuesta de ajustes. La validación, aprobación y actualización de los contenidos jurídicos, tributarios o procedimentales corresponderá exclusivamente a la ATRM, sin que el contratista pueda asumir funciones de interpretación normativa, fijación de criterios administrativos, resolución de consultas con efectos jurídicos ni cualesquiera otras actuaciones que impliquen el ejercicio de potestades pública.

## **D) Las funciones de archivo y digitalización**

El contratista realizará las funciones de recepción, organización, digitalización y entrega a la entidad responsable de la destrucción de los expedientes incluidos en el Archivo Tributario de la ATRM, así como su





remisión a los distintos usuarios del Archivo, bajo la supervisión y la coordinación de la sección responsable, a través del responsable de la empresa, que dará las instrucciones pertinentes al personal a su cargo.

Los contenedores que sean puestos a disposición de la ATRM por el contratista, resultarán de propiedad de la entidad contratante una vez concluido el contrato, irán precintados e identificados convenientemente por un código único, para salvaguardar la confidencialidad de su contenido.

Los contenedores serán de madera, plástico (HDPE o PVC) o aluminio y solamente se podrán abrir con llave, de la que tendrá una copia el responsable asignado por la ATRM y otra el personal autorizado encargado de la recogida y destrucción, de tal forma que no sea posible su manipulación. Tendrán una capacidad de entre 170 y 190 litros, con las medidas mínimas de 0,50 m de ancho, por 0,40 m de fondo y 0,85 m de alto. También dispondrán de una abertura tipo buzón para introducir los documentos a destruir. Los modelos ofertados serán supervisados y aprobados por los responsables designados por la ATRM. Se suministrarán cuando la ATRM así lo precise, y teniendo en cuenta que la mayoría de las oficinas de la ATRM ya disponen de dichos contenedores, se prevé que durante la vigencia del contrato se podrá precisar 5 unidades por año, y serán repartidas por las distintas oficinas según los criterios establecidos por la ATRM.

Todos los contenedores vendrán ajustados a la identidad corporativa de la ATRM, publicada en la web de la ATRM en el siguiente enlace: <https://agenciatributaria.carm.es/documents/20632/814228/Manual+de+identidad+ATRM.pdf>. Debiendo representar la imagen de la ATRM al menos el 60% del lado del contenedor donde está el agujero en el que se depositará la documentación a destruir.

La empresa acreditará que los contenedores de papel cumplen los requisitos exigidos mediante la presentación de documento en el que se indiquen las características técnicas del contenedor: material del que está fabricado, medidas exactas (ancho, fondos, alto y capacidad de almacenaje), así como una descripción gráfica en la que se debe ver de forma unívoca la zona por la que se depositará la documentación, por dónde está será retirada para su destrucción, así como donde se ubicará la cerradura del contenedor.

Por último, la ATRM facilitará una propuesta de diseño que incluya colores, rotulaciones y elementos gráficos, debiéndose facilitar el contenedor en el plazo de un mes desde que la ATRM hubiera facilitado dicha propuesta. En caso de que los contenedores no sean facilitados en el plazo previsto y según el diseño propuesto se podrá imponer una penalidad de 5.000 euros, IVA excluido, por cada contenedor que no se haya ajustado a las indicaciones anteriores.

## E) Funciones auxiliares relacionadas con la práctica de las notificaciones

Serán obligaciones del contratista el control informático y documental de la totalidad de las notificaciones de los actos administrativos dictados, tanto por órganos de la propia ATRM, como por los de otras administraciones públicas con las que aquélla haya convenido previamente, en los procedimientos de aplicación, sanción o revisión de tributos y demás ingresos de derecho público, así como de cualquier actuación en que tal notificación sea preceptiva. En particular, deberán realizar las siguientes funciones, siempre bajo la previsión del personal de la ATRM:

- Notificaciones administrativas: Creación de lotes, descarga de ficheros, revisión y remisión a centro de ensobrado, confección y control de albaranes si procede, impresión y ensobrado de la documentación a notificar, por la Sección de Notificaciones, cuando se considere oportuno.





- Correo Ordinario: descarga de ficheros, revisión y remisión a centro de ensobrado, confección y control de albaranes si procede. Impresión y ensobrado de la documentación a enviar, por la Sección de Notificaciones, cuando se considere oportuno.
- Control de resultados recibidos, resolución de incidencias, mantenimiento de fechas, comunicación con los gestores, sin que en ningún caso el personal de la empresa decida si la notificación realiza es correcta, ni la fecha de notificación en caso de que existieran dudas. Digitalización, incorporación a sus expedientes y archivo de diligencias de Agente y comparecencias. Gestión y control de envíos a BOE. Control de resultados a través de la geolocalización de envíos, para resolución de posibles incidencias con las direcciones o con el servicio postal.
- Mantenimiento Técnico y actualizaciones mecánicas, siguiendo las directrices marcadas por la ATRM a la empresa contratista, de las Bases de datos, tanto corporativas, como específicas de la Sección.
- Notificaciones electrónicas automatizadas: Control de envíos y resultados. Resolución de incidencias, las cuales nunca podrán venir referidas a la validez de una notificación, o a la fecha de realización de ésta.
- Notificaciones no automatizadas: Control de envíos y resultados, creación de lotes y logística de envío a empresa de reparto. Impresión y ensobrado. Digitalización de certificaciones, remisión a los gestores y archivo de originales. Gestión y control de envíos a BOE.
- Notificaciones electrónicas no automatizadas: Control de envíos y resultados, control de resultados y remisión de las certificaciones a los gestores.
- Control y gestión de albaranes validados por la empresa de reparto. Control de presupuestos y facturación de las distintas empresas que realicen el servicio (centro de ensobrado y empresas de reparto).
- Gestión y control de envíos que se demanden desde los distintos servicios de la ATRM: Descarga y comprobación técnica de ficheros para remisión al centro de ensobrado o para ensobrar en la Sección. Impresión en la Sección de Notificaciones y remisión, si procede, a la empresa de reparto. Control de envíos y resultados. Triage del correo devuelto para estudio de posibles motivos de fracaso.

## F) Funciones de acogida y triaje en oficinas de la ATRM que lo precisen

En aquellas oficinas de la ATRM que presenten un volumen de atención presencial elevado, o cuya configuración física (tipo despachos, distribución en módulos o zonas no visibles desde la entrada) haga necesaria la existencia de un punto de recepción, la empresa deberá prestar un servicio de acogida, clasificación y canalización inicial de los contribuyentes, con el fin de asegurar un funcionamiento ordenado, ágil y eficiente de la oficina.

El personal asignado la empresa desempeñará las siguientes funciones:

- Recepción y acogida inicial de las personas usuarias, identificando el motivo de su visita y su cita previa, en su caso.
- Organización del flujo de entrada, verificando citas, orientando a los contribuyentes sobre el procedimiento adecuado y evitando colas o acumulación de personas en zonas de trabajo interno.





- Gestión básica de citas, incluyendo:
  - Confirmación de citas ya asignadas.
  - Asistencia al contribuyente en el uso de los sistemas de cita previa cuando sea necesario.
  - Asignación puntual de citas en supuestos de disponibilidad o circunstancias definidas por la oficina.
- Información general y de primer nivel, limitada a contenidos sencillos de carácter administrativo o procedimental (ubicación de servicios, documentación básica necesaria, horarios, forma de realizar trámites y otros aspectos no técnicos).
- Triage administrativo, orientando al contribuyente hacia el servicio o mesa de atención adecuada en función de su necesidad, conforme a los protocolos definidos por la Administración.
- Coordinación con el personal de la oficina, informando sobre incidencias, afluencias extraordinarias, ausencia de contribuyentes citados u otras circunstancias que permitan un mejor aprovechamiento de los recursos de atención.
- Orden y supervisión del espacio de espera, velando por el cumplimiento de los turnos, el mantenimiento del orden, y facilitando que la atención se desarrolle con fluidez.

#### G) Funciones de colaboración con la ATRM para maximizar los niveles de recaudación

El contratista prestará a la ATRM el servicio de apoyo técnico y material orientado a la mejora de la calidad, integridad, actualización y coherencia de los datos tributarios gestionados por la ATRM, mediante la realización de trabajos instrumentales para la formación, mantenimiento, conservación y depuración de padrones fiscales, censos y matrículas, así como de los sistemas y repositorios de información asociados, con el fin de contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad del dato y de los compromisos de servicio asumidos por la ATRM frente a contribuyentes, colaboradores sociales, ayuntamientos y demás agentes relacionados. En particular, se deberán realizar las siguientes funciones:

- Georreferenciación de padrones o matrículas vinculadas a la referencia catastral relativa a aquellos tributos de cobro periódico y notificación colectiva que gestione la ATRM por delegación.
- Identificación de indicios de omisiones de tributación
- Grabación de datos alfanuméricos y/o gráficos correspondientes a expedientes tributarios en las aplicaciones propias que se manejen en los procedimientos de la ATRM. Se incluyen las actuaciones necesarias para mantener actualizada y depurada la información contenida en los sistemas informáticos de la ATRM.
- Colaboración en la realización de trabajos materiales del proceso de gestión tributaria y, especialmente, de mantenimiento de los sistemas de información propios de la ATRM, conservación y depuración de datos fiscales, así como tareas de apoyo en Convenios que la ATRM tenga suscritos con los Ayuntamientos de la Región de Murcia.



## H) Colaboración en la generación de contenidos informativos en redes sociales y otros canales de comunicación

De conformidad con el Plan Estratégico de la ATRM, uno de los objetivos esenciales de la ATRM es mejorar la comunicación con la ciudadanía, utilizando para ello cualquier medio que pueda estar a su alcance. En este sentido, la presencia activa y profesional en redes sociales se ha convertido en una herramienta esencial para las Administraciones Públicas, ya que permite mejorar la comunicación con la ciudadanía, pues las redes sociales son canales inmediatos y accesibles que facilitan la difusión de información relevante sobre servicios, trámites, plazos y novedades, garantizando que los ciudadanos estén informados de manera rápida y eficaz.

En relación con lo anterior, se precisa que el contratista realice una gestión profesional, planificada y continua de las redes sociales de la ATRM, garantizando la calidad técnica y formal de los contenidos, la aplicación de estrategias adaptadas a cada plataforma y una monitorización permanente que evite improvisaciones, todo ello en el marco de la normativa aplicable en materia de comunicación institucional. En todo caso, la mercantil actuará con arreglo a protocolos y mensajes preaprobados por la ATRM y limitará su intervención a la difusión de información general, la atención de primer nivel y la derivación a los canales oficiales cuando proceda, correspondiendo exclusivamente a la ATRM la validación y emisión de criterios oficiales y de respuestas de contenido jurídico-tributario o relativas a casos concretos. Asimismo, ante situaciones críticas, la empresa deberá activar los procedimientos de escalado inmediato establecidos por la ATRM para asegurar una respuesta coordinada, rápida y oficial, minimizando la propagación de información inexacta.

Teniendo en cuenta lo anterior, se requiere que la gestión de las redes sociales de la ATRM se realice por el contratista o a través de un servicio profesionalizado. Así, se deberán elaborar, a requerimiento de la ATRM y bajo la supervisión de ésta, contenidos informativos y/o divulgativos relacionados con los tributos y resto de conceptos gestionados por la ATRM, en sus distintos formatos y modalidades, enfocados al público objetivo de la ATRM, siendo éste los contribuyentes, colaboradores sociales, entidades delegantes, usuarios internos y, en general a cualquier entidad o colectivo afectado por la gestión de la ATRM. Dichos servicios deberán ser una continuidad de los contratados por la ATRM en años anteriores. Se requieren las siguientes funciones:

- Realización campañas de difusión puntuales, no sólo en redes sociales sino también en radio, prensa, televisión, aplicaciones móviles etc., sobre temas que ATRM considere que pueden ser de interés para su público objetivo, y basados en mensajes aprobados por ésta, como serían, entre otros, últimos días de pago de algunos tributos periódico, asunción de nuevas competencias en algunos municipios, apertura de nuevas oficinas, puesta en marcha de nuevos servicios a los contribuyentes, calendario de la oficina móvil, recordatorio de algunos trámites, etc.
- Gestión de las redes sociales en las que de forma semanal se deberá dar difusión a determinados temas de interés para el público objetivo de la ATRM, y basados en mensajes aprobados por esta.
- Diseño y elaboración, así como la revisión, de guías de los diferentes tributos o procedimientos tributarios, guías prácticas sobre información tributaria, folletos divulgativos, video tutoriales, o cualquier otro instrumento adecuado a estos fines. Los formatos de las diferentes piezas deberán ser adecuadas al canal de difusión previsto, y deberán ser elaboradas con el rigor y la profesional que la materia requiere, siguiendo los criterios interpretativos de la ATRM.





- Organización, logística y participación, bajo las directrices de la ATRM, de jornadas de información acerca de los diferentes tributos o procedimientos tributarios con colaboradores sociales o colectivos específicos de usuarios o contribuyentes de la ATRM.
- Apoyo a la actualización de contenidos, identificando aquellos ausentes o incompletos, en la Guía de Procedimientos y Servicios, que se detectan en la información demandada por los contribuyentes, y propuestas de actualización y mejora, decidiendo la ATRM los cambios que se deban acometer.

## I) Funciones de colaboración para el mantenimiento y cumplimiento de compromisos y objetivos de calidad

Se hace necesario el apoyo a las personas que desempeñan funciones referidas a la calidad de los servicios de la ATRM para el proyecto de implantación, despliegue y certificación del sistema de gestión de la ATRM, incluido su seguimiento y mejora, así como en la inclusión de nuevos estándares de calidad. El objetivo será cumplir con diligencia las tareas que se le encomienden en este ámbito, en particular, relacionadas con: creación, mantenimiento y control de documentación de procesos, realización de auditorías, Test de autoevaluación del modelo EFQM, detección y seguimiento de no conformidades, riesgos y oportunidades con enfoque hacia la mejora continua del desempeño ATRM, de los servicios que presta. La ATRM asumirá la coordinación de la dirección funcional de la citada colaboración, la aprobación de las propuestas y la toma de decisiones.

Así, la función principal será apoyar a la responsable de calidad de la ATRM, realizando con eficacia las tareas que aquí se determinan:

- SISTEMA DE GESTIÓN ATRM:
  - Colaborar en reuniones de identificación y mejora de procesos ATRM a las que sea convocado, con enfoque a la detección de “desperdicios/muda” (tareas que no aportan valor), causas raíz de problemas, puntos de control necesario, indicadores de medición y opciones de mejora.
  - Llevar a cabo el mapeo de procesos, nuevos o ya consolidados.
  - Verificación técnica y medición de kpis del servicio que se le asigne.
  - Identificar riesgos y oportunidades en el ámbito del sistema de gestión.
  - Preparar los checklist de auditoría o listas de comprobación que servirán de base para auditorías, conforme a los requisitos que se determinen.
  - Realizar y/o participar, con carácter técnico, en auditorías (internas y de certificación) y evaluaciones de calidad, y preparar informes sobre hallazgos y recomendaciones.
  - Colaborar con el auditor externo el día o días de las auditorías.
  - Presentar los resultados de las auditorías en la forma que ATRM determine.
  - Registrar en el sistema “No Conformidades” detectadas en la ATRM y realizar seguimiento con las personas encargadas de su resolución.





- Proponer objetivos de calidad y oportunidades de mejora que detecte en el desarrollo de las actividades que le sean encomendadas.
- Proponer y ejecutar, una vez aprobadas por la ATRM, mejoras al sistema de gestión. Realizar seguimiento de todas las que sean aprobadas.
- Recopilar y estructurar información que se le asigne para la realización de informes de Dirección.
- Hacer seguimiento de las acciones propuestas por Dirección que le sean encomendadas.
- Ayudar en la autoevaluación del modelo EFQM

• **GESTIÓN DOCUMENTAL:**

- Apoyar a los responsables a definir sus procesos y redactar, revisar y/o actualizar protocolos, procedimientos e instrucciones de procesos, en colaboración directa con los responsables de los procesos o interlocutores que ATRM determine.
- Elaborar, mantener y actualizar los registros específicos de calidad que requiere el sistema de gestión implantado en ATRM.
- Verificar documentalmente la correcta cumplimentación y archivo de los registros de calidad.
- Elaborar los informes que le sean encomendados.
- Mantener el archivo electrónico actualizado de documentación del sistema de gestión y proponer y aplicar mejoras en cuanto a control documental y trazabilidad.
- Mantener un repositorio de la legislación aplicable a la ATRM, proponiendo a esta su actualización
- Elaborar material gráfico específico en el ámbito del sistema de gestión, atendiendo a criterios de diseño e imagen corporativa y con enfoque docente (puedan ser utilizados en acciones formativas al personal ATRM y publicados a nivel interno o externo).

**J) Funciones relacionadas con la gestión documental y de la información con organismos públicos y entidades colaboradoras u organismos clientes**

El contratista deberá realizar funciones relacionadas con la gestión documental y de la información a través de los distintos canales establecidos con los diferentes organismos públicos y entidades colaboradoras u organismos clientes. En particular, llevará a cabo las siguientes funciones:

- Asesoramiento y coordinación técnica en la apertura o remodelación de oficinas de atención al contribuyente.
- Asesoramiento y atención de primer nivel a las consultas e incidencias del personal del ayuntamiento con herramienta informática puesta a disposición de éstos.





- Apoyo y asesoramiento técnico al personal técnico designado por Ayuntamientos con competencias en gestión de multas delegada, en la puesta en marcha del sistema de multas mediante dispositivos móviles y vinculado a la aplicación informática utilizada por la ATRM.
- Apoyo directo al personal de la ATRM en la puesta en marcha de las campañas de grandes tributos (IBI, IAE, IVTM, tasa de basuras), así como apoyo técnico en la confección y emisión masiva de recibos.
- Enlace con la Unidad informática de la CARM o de la ATRM u otras áreas de los centros de resolución de problemas técnicos tanto del personal del ayuntamiento como del personal de atención al contribuyente.
- Apoyo a las distintas unidades informáticas en despliegues de aplicaciones informáticas utilizadas en la ATRM.
- Recepción, validación técnica de formato, carga y reporte de errores de los ficheros remitidos por otros órganos para comunicación de expedientes.
- Recepción, tratamiento y respuesta técnica a los ficheros informativos de órdenes de pago de las distintas Tesorerías de la Región.
- Tratamiento técnico de ficheros recibidos con distintos orígenes: AEAT, ENTIDADES BANCARIAS, CORREOS, etc.
- Carga, depuración y generación de propuesta de modificación, a validar por la ATRM, en base a los ficheros con variaciones emitidos por la de la DGT para el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica.
- Recepción, estudio técnico y tratamiento de otros ficheros de información que puedan ser recibidos por la ATRM.
- Configuración de perfiles de usuarios en las aplicaciones informáticas y móviles para sanciones de tráfico, en base a las directrices de la ATRM.
- Subsanación de problemas técnicos que ocasionan bloqueos de procesos de recaudación en base de datos.
- Configuración, revisión y aseguramiento de calidad en procedimientos automatizados, parametrizados en función de las directrices de la ATRM.
- Adaptación documental en el sistema de impresión: creación y adaptación de plantillas PDF u otros formatos.
- Instalación y coordinación de la puesta en marcha de los Programas de Ayuda al Contribuyente de cada versión.
- Mantenimiento del portal de Comunicación Interna de la ATRM, gestión de usuarios y roles, de acuerdo con las directrices de la ATRM.

15/07/2026 14:54:34  
MARIN CANOVAS, CARMEN MARIA  
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5a6d6548-804c-11f1-ba71-0242ac130044





- Carga y publicación de los contenidos previamente aprobados por la ATRM, relacionados con subastas, adjudicaciones directas, novedades, información sobre oficinas delegadas, campañas, etc. en la plataforma Liferay que compone el portal de la ATRM.
- Publicación de información de interés público (convenios suscritos, red de oficinas, calendario fiscal, etc.), previamente validados por la ATRM, en el portal de datos abiertos de la Región de Murcia.
- Apoyo a los responsables de la ATRM en el diseño de una base de conocimiento compartida a confeccionar sobre el gestor documental Alfresco.
- Otras tareas de diseño corporativo: tarjetas identificativas, logos y gráficos para novedades, redes sociales y anuncios, etc.
- Publicaciones en los diferentes canales de redes sociales de la ATRM (youtube, Facebook, twitter, etc.), previamente aprobado por la ATRM.
- Instalación y mantenimiento de los equipos informativos (MUPIS) de las oficinas delegadas de la ATRM.
- Instalación y mantenimiento de los equipos AIO destinados a los puntos "Enseñame" de la ATRM.
- En relación con las aplicaciones tributarias de la ATRM, realización de funciones de soporte técnico y corrección de incidencias técnicas; siempre bajo autorización y supervisión de la ATRM.
- Procedimiento de autorización y trazabilidad para altas, bajas y cambio de usuarios y perfiles.
- Gestión de incidencias técnicas y ayuda en los despliegues y actualizaciones.
- Ayuda en la implantación de la aplicación para pago con tarjeta y en la resolución de incidencias técnicas relacionadas con el software TPV-PC de la CARM y con la plataforma Canales de Redsys.

#### K) Oficina móvil para prestar el servicio de información en pedanías alejadas de las oficinas de la ATRM

El contratista deberá poner a disposición de la ATRM para la ejecución del contrato un vehículo, ya sea de su propiedad o en régimen de alquiler o similar, en el que poder instalar una oficina móvil para la realización de acciones de asistencia e información indicadas en las letras A y B. Dicha oficina móvil garantizará que los contribuyentes de la ATRM que se encuentren alejados de los núcleos de población en los que la ATRM tenga oficinas puedan acceder a dichos servicios, evitando desplazamientos.

El vehículo deberá cumplir con las características que se indicarán en el apartado 4.1.4 del documento.

#### L) Mantenimiento de la solución tecnológica actual que permite realizar el pago telefónico de forma segura





El contratista deberá garantizar el mantenimiento y la continuidad del servicio de la solución tecnológica actualmente implantada para la realización de pagos telefónicos seguros, sin que forme parte del objeto del contrato el desarrollo de nuevas funcionalidades o soluciones informáticas.

A tal efecto, deberá:

- Asegurar el correcto funcionamiento y disponibilidad del sistema.
- Asumir íntegramente los costes derivados de su uso, operación y mantenimiento.
- Comunicar las incidencias que pudieran afectar al servicio, garantizando su restablecimiento en el menor plazo posible.

La prestación se limita a la explotación del sistema existente, sin incluir desarrollos evolutivos, nuevas implementaciones ni modificaciones que excedan de las necesarias para garantizar su correcto funcionamiento.

### 3.2- DESCRIPCIÓN DE CATEGORÍAS PROFESIONALES

Las funciones de cada categoría y los requisitos mínimos exigidos son:

- **Auxiliar tributario:** realizarán las funciones identificadas en el apartado 3.1, letras A G, para las que no se requieran conocimientos tributarios especializados, entre las que se encuentran, sin ánimo de exhaustividad, las siguientes: la atención de los contribuyentes para información tributaria básica, grabación de datos, distribución y envío de correo y correos electrónicos, cumplimentación de fichas, recepción, verificación y cotejo de documentos, solicitar datos o documentos, utilizar herramientas informáticas, hacer cálculos de todo tipo, aplicar baremos y elaborar estadísticas, gestionar cobros, pagos y liquidaciones, escanear y archivar, etc. Podrán prestar asistencia en la elaboración, pago o presentación de las autoliquidaciones, declaraciones, comunicaciones, solicitudes o cualquier otro medio previsto en la normativa tributaria, incluidas las declaraciones catastrales, de menor complejidad.

Se requerirá estar en posesión de un Ciclo Formativo de Grado Medio en administración y gestión, o equivalente, pudiendo exigirse una experiencia laboral mínima en tareas similares a las encomendadas de un año.

- **Técnico tributario:** realizarán las funciones identificadas en el apartado 3.1, letras A C, para las que se requieran conocimientos tributarios especializados, entre las que se encuentran, sin ánimo de exhaustividad, y además de las incluidas para la categoría de auxiliar tributario, las siguientes: realizar estudios, preparar documentación técnica, informar o asistir técnicamente al contribuyente, participar en reuniones de trabajo, contactar con otros profesionales, traducir, redactar documentos o correspondencia y relacionarse en otro idioma, supervisar técnicamente, etc. Prestarán asistencia en la elaboración, pago o presentación de las autoliquidaciones, declaraciones, comunicaciones, solicitudes o cualquier otro medio previsto en la normativa tributaria, incluidas las declaraciones catastrales, de mayor complejidad.

Se requerirá estar en posesión de una titulación a equivalente de Grado o Licenciado en Derecho, Económicas, Administración y Dirección de Empresas, Ciencias Empresariales, Gestión y Administración Pública, Ingenierías Técnicas y Superiores, y demás titulaciones que tengan asignaturas relacionadas con la economía o el derecho, pudiendo exigirse una experiencia laboral





mínima de dos años, preferentemente en asesoramiento o gestión de tributos gestionados por la ATRM.

Adicionalmente, y para aquellos puestos que determine la ATRM, se requerirá estar en posesión de un título de inglés, alemán, árabe, francés o lengua de signos equivalente al B2.

- **Coordinador de áreas:** realizarán las funciones de coordinación de alguna de las funciones identificadas en el apartado 3.1, o de más de una de dichas funciones, para las que se requieran conocimientos tributarios especializados, así como la capacidad de desarrollar directrices y órdenes de trabajo, planificar y proyectar, decidir, elegir, aprobar, denegar, controlar y hacer el seguimiento de actividades, coordinar, supervisar y firmar, participar en reuniones institucionales. Se encargarán de la coordinación de todo el equipo humano de la empresa a su cargo y de canalizar la comunicación con los responsables de la ATRM, atendiendo a su ámbito de actuación.

Se requerirá estar en posesión de una titulación de Grado en Derecho, Economía, Administración y Dirección de Empresas, Ciencias Empresariales, Gestión y Administración Pública, Ingenierías Técnicas y Superiores, o equivalente (titulaciones que tengan asignaturas relacionadas con la economía o el derecho), con una experiencia laboral mínima de tres años, en un puesto similar al de esta categoría o provenir de la categoría de técnico y tener cualidades profesionales para desarrollar el puesto de coordinador de área.

En el caso de coordinador del área de archivo, digitalización y notificación, que será tratado como una categoría distinta si no tuviera la formación anterior, pues para ser coordinador de este área podrá ser suficiente estar en posesión de una titulación equivalente a grado medio en la familia de administración y gestión, con una experiencia laboral mínima en tareas similares a las encomendadas de 3 años o provenir de la categoría de auxiliar tributario y tener cualidades profesionales para desarrollar el puesto de coordinador de área.

- **Técnico de calidad:** realizarán las funciones identificadas en el apartado 3.1, letra I, se requerirá estar en posesión de una titulación de grado universitario o equivalente, aconsejable máster/postgrado relacionado con la innovación y la gestión de normas ISO y/o el modelo EFQM y con habilidades tecnológicas en: (i) Procesamiento de textos y Hoja Cálculo Office: nivel alto. (ii) Aplicaciones de gestión documental y de gestión de la calidad. (iii) Herramientas de análisis estadístico de datos: PowerBI, Lean, Six Sigma, y Statistical Process Control (SPC). (iv) Programas de diseño gráfico de material corporativo y flujos de proceso: COREL, CANVA, BIZAGI, VISIO, Power Point. Se exige una experiencia mínima en la materia de al menos un año.
- **Técnico informático:** Realizará las funciones identificadas en el apartado 3.1, en la letra J. Se requerirá estar en posesión de una titulación universitaria en Ingeniería Informática, Telecomunicaciones, Ciencia e Ingeniería de Datos o equivalentes, o de una titulación en formación profesional de grado superior en administración de sistema de información, de desarrollo de aplicaciones u otras afines a las tecnologías de la información o relacionadas con el ámbito de los sistemas informático, redes, aplicaciones informáticas, desarrollo o administración de tecnologías digitales. Será necesaria una experiencia laboral mínima de dos años, preferentemente en funciones relacionadas con el desarrollo, mantenimiento, administración o soporte de sistemas de información.
- **Conductor oficina móvil:** Se requerirá permiso de circulación B1 o C1, según el tipo vehículo que se utilice. Esta persona será la encargada de realizar la propia conducción del vehículo y las funciones complementarias necesarias para su correcto funcionamiento, tales como la conservación, limpieza,

15/07/2026 14:54:34  
MARIN CANOVAS, CARMEN MARIA  
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-5ac6e548-804c-11f1-ba71-0242ac130044





revisión de los niveles y presión de los neumáticos, niveles de aceite, agua, etc. Debiendo comunicar a su inmediato coordinador cualquier anomalía que detecte en el vehículo

La acreditación de la titulación exigida y de la experiencia laboral para las nuevas incorporaciones se realizará ajustándose al modelo previsto en el Anexo I del este Pliego.

Además de los requisitos mínimos para cada categoría profesional, con carácter general se requerirán las siguientes habilidades o destrezas:

- Tener capacidad de comunicación en cuanto a facilidad de palabra, actitud de acogida al interlocutor, objetividad en la respuesta, flexibilidad en el lenguaje y aptitud para reducción de cuestiones, así como un conocimiento de la normativa y de la gestión de los tributos mencionados en el párrafo anterior.
- Experiencia y conocimiento en el manejo solvente de herramientas ofimáticas y de comunicación (Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Teams y correo electrónico).

Por último, el personal adscrito por la empresa deberá contar con plena disponibilidad para desplazarse a cualquiera de los municipios de la Región en los que la ATRM determine la prestación del servicio.

Los desplazamientos se realizarán cuando así lo requieran las necesidades organizativas, funcionales o de refuerzo de las distintas oficinas, sin que ello suponga alteración de las condiciones económicas del contrato, salvo lo previsto respecto a los gastos de desplazamiento en el apartado correspondiente de la memoria justificativa.

El contratista garantizará que todo el personal afectado dispone de los medios, condiciones y organización necesarios para cumplir esta obligación de movilidad.

### 3.3- NÚMERO ESTIMADO DE PERSONAS Y HORAS

El número de personas y de horas al año estimado será de:

| Categoría              | Horas al año | Personas |
|------------------------|--------------|----------|
| Coordinador de área    | 10.400,00    | 4        |
| Técnico tributario     | 144.642,00   | 78       |
| Coordinador de archivo | 2.080,00     | 1        |
| Auxiliar tributario    | 64.428,00    | 35       |
| Técnico de calidad     | 4.030,00     | 2        |
| Oficina móvil          | 450,00       | 1        |
| Técnico informático    | 2.080,00     | 1        |

## 4.- SERVICIOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

### 4.1- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se organizará en función de los siguientes equipos de trabajo:

- Unidad de atención presencial
- Unidad de atención telefónica
- Unidad de notificaciones y archivo

15/07/2026 14:54:34  
MARIN CANOVIAS, CARMEN MARIA  
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los techos de firma se muestran en los recuadros.  
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-5ac6e548-804c-11f1-ba71-0242ac130044



- Oficina móvil

#### 4.1.1- Unidad de atención presencial (red de oficinas de atención integral del contribuyente)

El contratista asumirá el servicio actual, basado en un equipo de coordinadores, técnicos y auxiliares tributarios, que prestan servicio para la ATRM en distintas ubicaciones. La relación numérica por categoría y ubicación es la indicada en el Anexo II del presente Pliego.

El contratista organizará el servicio para que se preste en el horario establecido por la ATRM, asignando los recursos en función de la carga de trabajo prevista, para lo que dispondrá de las estadísticas de los 3 años anteriores. El contratista deberá organizar los turnos de trabajo de acuerdo con las directrices que le marque la ATRM.

El horario que se establezca tendrá una componente de flexibilidad tanto en cuanto a la duración de la jornada de trabajo diaria como en cuanto al número de personas que trabajen de manera simultánea.

De cara a la organización del Servicio deberá existir al menos un coordinador tributario en las Oficinas de Murcia y Cartagena, asumiendo estos coordinadores la coordinación de dichas oficinas, así como del resto de oficinas de la ATRM en función de su proximidad a Murcia y Cartagena.

Asimismo, de cara a completar la configuración del servicio, el responsable del servicio por parte de la ATRM proporcionará información actualizada sobre las expectativas y estado de los servicios que se prestan en las Oficinas de Atención al Contribuyente.

En términos generales, el servicio se prestará en horario de 9.00 a 14.00 horas de lunes a viernes, y la tarde de los miércoles de 16:30 a 18:30, si bien podrá extenderse como máximo entre las 8.00 y las 21.00 horas, pudiéndose realizar de forma flexible, especialmente en aquellos casos en que sea necesario prestar la atención presencial al ciudadano en horario de tarde o en los momentos o periodos de mayor afluencia de público (fines de campañas de tributos periódicos, por ejemplo).

El contratista asumirá, en esta unidad, la realización de pruebas tanto de aplicaciones internas como aquellas que se publican al exterior, así como cualquier otra no incluida de forma específica en otras unidades, realizando propuestas de mejora, que deberán ser aprobadas por la ATRM. Estas funciones se realizarán dentro del horario especificado anteriormente.

#### 4.1.2- Unidad de atención telefónica (centro de atención telefónica tributaria)

Se requiere un equipo de 25 Técnicos y un coordinador, si bien podría verse ampliado o reducido según las necesidades que pudiera demandar la ATRM. El servicio deberá prestarse en las propias dependencias o instalaciones del contratista. La relación numérica por categoría y ubicación es la indicada en el Anexo II del presente Pliego.

El contratista organizará el servicio para que se preste en el horario establecido por la ATRM, asignando los recursos en función de la carga de trabajo prevista. El contratista deberá organizar los turnos de trabajo de acuerdo con las directrices que le marque la ATRM, priorizando la especialización del personal que componga esta unidad a la atención telefónica. Así mismo deberá existir un coordinador tributario que asuma las funciones descritas en el apartado 3.2. Podrán adscribirse a esta unidad auxiliares tributarios cuando el tipo de información a suministrar o a la menor complejidad de los trámites a realizar así lo aconsejen.





El horario que se establezca tendrá una componente de flexibilidad tanto en cuanto a la duración de la jornada de trabajo diaria como en cuanto al número de personas que trabajen de manera simultánea.

Asimismo, de cara a completar la configuración del servicio, el responsable del servicio por parte de la ATRM proporcionará información actualizada sobre las expectativas y estado de los servicios que se prestan en el Centro de Atención Telefónica Tributaria.

En términos generales, el servicio se prestará en horario de 9.00 a 18.30 horas de lunes a jueves y los viernes de 9.00 a 15.00 horas, si bien podrá extenderse como máximo entre las 8.00 y las 21.00 horas.

La atención telefónica podrá realizarse mediante teletrabajo, siempre que las funciones asociadas — gestión de llamadas, registro de incidencias y resolución de consultas— puedan desarrollarse íntegramente a través de los sistemas corporativos y herramientas de comunicación remota, sin merma en la calidad del servicio

Para la prestación de los servicios de información telefónica la empresa contratista deberá disponer de:

- Un mínimo de 25 puestos de trabajo en la plataforma telefónica, con posibilidad de ampliación. La disposición de los puestos debe ser diáfana, sin tabiques intermedios, y la zona de trabajo aislada de otros posibles proyectos del proveedor.
- Una sala de formación con capacidad para un mínimo de 25 personas.
- Un puesto de trabajo, permanente, con visibilidad plena de la plataforma para uso de la ATRM.
- Todos los medios materiales necesarios para la prestación del servicio (mobiliario, equipos de trabajo, software, etc.), así como su mantenimiento, deberán ser aportados por el contratista y correrán a cuenta de este.

#### 4.1.3- Unidad de notificaciones y archivo

El servicio se basa en un equipo de 16 auxiliares tributarios, de los que once se ubican en las oficinas de la ATRM sitas en Av. Tte. Flomesta, s/n, de Murcia y tres en el Edificio Foro de Cartagena, sito calle Campos n.º 4. La relación numérica por categoría y ubicación es la indicada en el Anexo II del presente Pliego.

El contratista organizará el servicio para que se preste en el horario establecido por la ATRM, asignando los recursos en función de la carga de trabajo prevista, para lo que dispondrá de las estadísticas de los 3 años anteriores. El contratista deberá organizar los turnos de trabajo de acuerdo con las directrices que le marque la ATRM. Así mismo deberá existir un coordinador de área que asuma las funciones descritas en el apartado 3.2.

El horario que se establezca tendrá una componente de flexibilidad tanto en cuanto a la duración de la jornada de trabajo diaria como en cuanto al número de personas que trabajen de manera simultánea.

En términos generales, el servicio se prestará en horario de 8.00 a 15.00 horas de lunes a viernes, si bien podrá extenderse como máximo entre las 8.00 y las 21.00 horas.



La empresa asumirá, en esta unidad, las funciones de archivo, digitación y notificación indicadas en el objeto del contrato. Estas funciones se realizarán dentro de la jornada laboral especificada en el presente punto.

#### 4.1.4- Oficina móvil

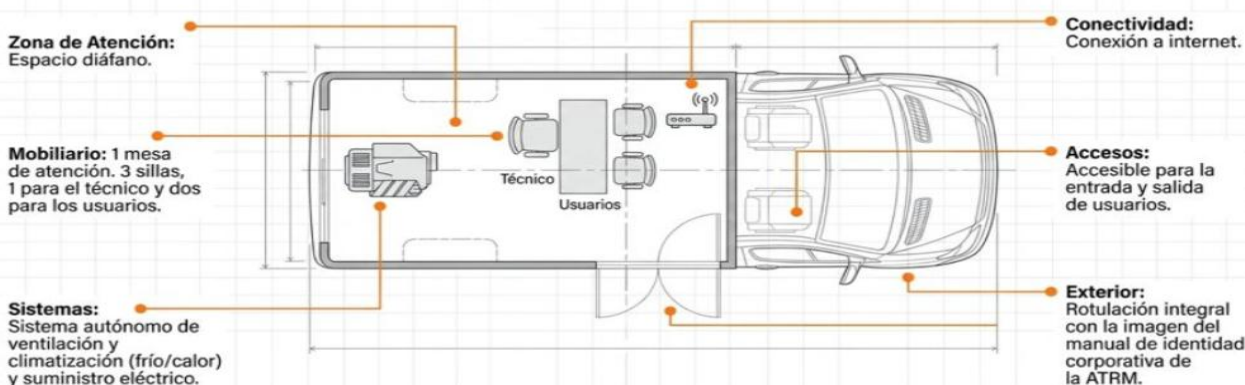
El vehículo deberá estar equipado y adaptado, debiendo tener en interior un espacio diáfano en el que disponer el mobiliario y equipamiento necesario para el desarrollo de la actividad a llevar a cabo. El vehículo será de gran volumen (L3H2 o superior), del tipo Mercedes Benz Sprinter, Volkswagen Crafter, Iveco Daily o similares.

El vehículo deberá contar, como mínimo, con el siguiente equipamiento:

- Instalación de Sistema Autónomo de Climatización (frío/calor).
- Mobiliario y Conectividad (Mesas/sillas) para 1 técnico y al menos 2 ciudadanos.
- Conexión a Internet (Módem/Router).
- Accesibilidad para ciudadanos con discapacidad, con plataforma elevadora de acceso para sillas de ruedas, incluyendo su coste de mantenimiento y revisiones.
- El vehículo estará rotulado en su exterior e interior con la imagen propuesta por la ATRM, que se encuentra disponible en el manual de identidad corporativa de la ATRM (<https://agenciatributaria.carm.es/documents/20632/814228/Manual+de+identidad+ATRM.pdf>).

El vehículo presentaría una distribución similar a la que se indica a continuación respetando todos los puntos indicados:

### Blueprint del Vehículo: Requisitos de Habitabilidad



La oficina móvil hará itinerarios en los municipios en las que la ATRM tenga convenio en materia de recaudación. Las rutas se establecerán por la ATRM teniendo en cuenta el calendario de pago de los tributos locales.

En términos generales, el servicio se prestará en horario de 8.00 a 15.00 horas de lunes a viernes, si bien podrá extenderse como máximo entre las 8.00 y las 21.00 horas.





El contratista asumirá a su coste los impuestos, tasas de aparcamiento, multas, mantenimiento, carburantes, revisiones oficiales, limpieza, seguros y reparaciones de daños por accidentes, uso o acceso a zonas remotas mal asfaltadas y de difícil maniobra y circulación, así como cualquier otro tipo de gasto que gravara u tuviera el vehículo.

El contratista será responsable de cualquier situación imprevista relacionada con el vehículo, incluyendo la sustracción, pérdida o deterioro del propio vehículo o de cualquier material que se encontrase dentro del vehículo.

El contratista deberá suscribir una póliza de seguro de responsabilidad civil obligatoria para la conducción de vehículos de motor para que, en caso de siniestro, cubra a los usuarios de oficina móvil, según lo establecido en el Texto Refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor, aprobado por el real decreto 8/2004, de 29 de octubre, y el reglamento del seguro obligatorio de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor, aprobado por el real decreto 1507/2008, de 12 de septiembre.

La empresa deberá acreditar, a requerimiento de la ATRM, el cumplimiento de los requisitos del vehículo destinado a oficina móvil mediante la presentación de la siguiente documentación:

- Documentación del vehículo: permiso de circulación y ficha técnica y, en su caso, contrato de alquiler/renting vigente que autorice su uso como oficina móvil.
- Seguro: copia de la póliza en vigor y justificante de vigencia que cubra específicamente su uso como oficina móvil.
- Imagen corporativa: prueba o maqueta del diseño exterior (formato digital o impreso) con colores, logotipos y rotulaciones para su validación previa.

El órgano contratante podrá requerir verificación adicional antes de la puesta en servicio, que será en el plazo de cuatro meses desde la formalización del contrato.

#### 4.2- INFORMES Y SEGUIMIENTO

El contratista deberá presentar con carácter semanal un informe de actividad, o cuadro de mandos, cuyo formato definirá la ATRM y que contendrá como mínimo información de detalle y desglose de la atención prestada en todos los canales de atención al contribuyente, incluyendo además todas las incidencias y hechos relevantes del servicio.

Además, con carácter mensual, el contratista deberá presentar a la ATRM un informe de seguimiento del servicio, distinguiendo esta información para cada uno de los grupos de trabajo de los que se compone el servicio, así como por cada una de las oficinas en la que se preste el servicio, incluyendo datos acumulados en términos anuales y comparativos con ejercicios anteriores con el fin de disponer de una perspectiva evolutiva del servicio prestado.

Los informes de actividad y de seguimiento del servicio en relación con las unidades de atención presencial, telefónica, oficina móvil y de archivo y notificación deberán recoger la información que pudiera precisar la ATRM en base a las funciones de este pliego.

En relación con la generación de contenidos en redes sociales y otros canales de comunicación, con el fin de garantizar las funciones de gestión de redes sociales y asegurar que los contenidos publicados se





alinean con los objetivos comunicativos de la entidad, resulta necesario establecer mecanismos de seguimiento, control y supervisión del servicio contratado.

En primer lugar, para garantizar la coherencia institucional, la precisión de la información difundida y el adecuado uso de la imagen corporativa, se considera necesario que el contratista facilite con antelación suficiente los contenidos previstos para su publicación, de manera que el órgano responsable pueda emitir su visto bueno previo. En este sentido, se considera antelación suficiente, 15 días previos a la publicación de los mismos.

Este procedimiento asegura que la comunicación externa se ajuste a los criterios estratégicos, normativos y reputacionales de la organización.

En segundo lugar, la prestación del servicio requiere disponer de información mensual detallada sobre la actividad desarrollada, incluyendo al menos los siguientes indicadores:

- Número de publicaciones realizadas.
- Alcance y visualizaciones obtenidas.
- Interacciones generadas (comentarios, clics, compartidos, “me gusta”, etc.).
- Crecimiento de seguidores y comportamiento de la comunidad.
- Rendimiento de campañas o acciones específicas, en su caso.

Estos datos resultan imprescindibles para evaluar la eficacia del servicio, verificar la correcta ejecución del contrato y adoptar, cuando proceda, medidas de mejora continua. Asimismo, permiten asegurar la transparencia y trazabilidad de las acciones realizadas en nombre de la entidad.

#### 4.3 LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

La prestación de los servicios objeto del contrato se realizará en las dependencias de la ATRM (las oficinas permanentes y oficina móvil) y dependencias municipales donde la ATRM presta servicios, a excepción de la unidad de atención telefónica, que se prestará en las dependencias del contratista. En circunstancias excepcionales, para la atención telefónica la empresa contratista podrá establecer la modalidad de teletrabajo, siendo responsabilidad de la misma dotar de todo lo necesario al trabajador para la ejecución de los trabajos (equipo informático, conexión a internet, teléfono etc.), sin que la opción de dicha modalidad suponga menoscabo del servicio.

La distribución de efectivos en función del centro de trabajo es susceptible de ser modificada a petición de la ATRM en cualquier momento de la ejecución del contrato, previa comunicación al contratista con una antelación mínima de 5 días. Inicialmente, la distribución de efectivos es la reflejada en el Anexo II.

#### 4.4 MÉTODO DE TRABAJO

Los trabajos se efectuarán conforme a la metodología, reglas y procedimientos de la ATRM.

#### 4.5 CONDICIONANTES Y MODIFICACIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO

- A) Corresponde exclusivamente al contratista la selección de personal que, reuniendo los requisitos exigidos en este pliego, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato. La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones





en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, informando en todo momento al responsable del contrato por parte de la ATRM de las mismas. Los integrantes del equipo de trabajo mantendrán todos los requisitos indicados en los perfiles profesionales detallados en el apartado 3.2.

- B) Las incorporaciones, sustituciones o bajas definitivas de cualquier persona vinculada al proyecto serán comunicadas por escrito, con al menos 15 días de antelación, al responsable del contrato por parte de la ATRM quien deberá dar el visto bueno a la alteración solicitada por el contratista. Del mismo modo el responsable de la ATRM en el proyecto, podrá solicitar la variación de efectivos de personal por necesidades del servicio.
- C) Todo el personal de nueva incorporación estará a prueba durante el periodo establecido en el convenio colectivo del sector Empresas Colaboradoras de la Gestión de Tributos de la Región de Murcia.
- D) La evaluación de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realicen las tareas objeto del contrato será efectuada por el responsable del contrato por parte de la ATRM siendo potestad suya solicitar, previa justificación razonada, el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de 15 días, considerándose la modificación, en estos casos, imputable a la empresa. Entre otros motivos, y sin ánimo de exhaustividad, la sustitución podrá fundamentarse en la carencia de nivel suficiente de formación o preparación técnica, atención descuidada o negligente del servicio o por cualquier otra causa que perjudique la calidad del mismo, baja productividad en relación con el resto de personas integrantes del proyecto, malos modos en la atención al público o con el resto de empleados de la ATRM, impuntualidad o negativa a prestar el servicio y en general por cualquier otro motivo que impida o dificulte la buena prestación del servicio.
- E) No obstante, lo dicho en el párrafo anterior es competencia exclusiva del contratista la fijación de cualquier tipo de retribución ligada a la productividad y/o calidad del trabajo desarrollado por sus empleados.
- F) En el supuesto de que se produzcan sustituciones del personal se llevará a cabo un solapamiento entre la persona sustituida y su sustituto, durante un periodo mínimo de diez días laborables, sin coste adicional, salvo que la competencia del sustituto lo haga innecesario y se justifique por la empresa. En caso de no producirse el solapamiento necesario por causas imputables a la contratista, se aplicará una penalización por importe de 1.000 euros, (IVA excluido) diarios.
- G) En caso de conflicto laboral, huelga o cualquier circunstancia que pueda provocar la interrupción de la prestación del servicio, la empresa contratista deberá, sin excepción:
- Informar de forma inmediata al responsable del contrato de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia cuando tenga constancia de la situación, y
  - Aportar el personal sustitutivo necesario para garantizar, al menos, los servicios mínimos que se establezcan oficialmente.

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones podrá dar lugar a la imposición de una penalidad de 10.000 euros (IVA excluido) diaria.





- H) En el contrato que se formalice con la empresa no podrán figurar cláusulas de subrogación empresarial en las que la Agencia Tributaria de la Región de Murcia asuma compromisos sobre los empleados del contratista.
- I) Al equipo de trabajo de la empresa contratista no le es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
- J) El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios de la Administración Regional, ni dispondrá de claves de acceso a recursos propios de los funcionarios, en particular al sistema de control horario.

#### 4.6. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El personal que se incorpore a los puestos de trabajo que se vayan a destinar a este servicio deben aceptar y cumplir la política de seguridad de la información de la CARM, aprobada por el Decreto n.º 79/2025, de 5 de junio, por el que se establece la política de seguridad de la información en la administración regional, y la Instrucción 1/2021, de la Directora de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, por la que se aprueba el manual de comportamiento en el uso de los sistemas de información de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, debiendo firmar un protocolo de seguridad donde se les informará de los aspectos básicos de seguridad que deben observar durante el tiempo que presten sus servicios para la ATRM. El protocolo firmado será custodiado por la ATRM, pudiendo obtener copias tanto el trabajador como el contratista.

En este protocolo de seguridad se incluye la aceptación de la grabación de las llamadas de los gestores telefónicos (tanto salientes como entrantes), siempre y cuando estas llamadas se hagan a través de la aplicación telefónica a contribuyentes utilizada por la ATRM.

##### 4.6.1- Punto Contacto Seguridad, incidentes y auditoría

El contratista designará un Punto de Contacto de Seguridad. Notificará al responsable de informática del negocio de la Dirección General de Transformación Digital (DGTD), sin dilación indebida y, en todo caso, antes de 24 horas, cualquier incidente que pueda afectar directa o indirectamente a la CARM. Los incidentes graves se comunicarán de forma inmediata.

La DGTD podrá auditar el cumplimiento de las medidas de seguridad. El contratista deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la DGTD para la correcta realización de la auditoría. El contratista facilitará las evidencias y corregirá, sin coste, las deficiencias de su competencia en un plazo máximo de tres meses o en el plazo inferior que se establezca por su gravedad.

##### 4.6.2- Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

El contratista asumirá el cumplimiento del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo. Deberá mantener durante toda la vigencia del contrato la Certificación de Conformidad ENS en categoría MEDIA (o ALTA en caso de haberse establecido en la oferta del contratista), con alcance suficiente para cubrir los sistemas, procesos, herramientas e infraestructuras propios utilizados en la prestación. La pérdida de la certificación supone incumplimiento de estas condiciones puede conllevar penalización.

##### 4.6.3- Continuidad del Servicio

El contratista presentará un Plan de Continuidad a requerimiento de la ATRM una vez formalizado el contrato. El plan identificará responsables, punto contacto de seguridad, proveedores críticos, sedes



alternativas, teletrabajo de contingencia, comunicaciones, copias de seguridad y procedimientos de recuperación.

Para cada servicio crítico se establecerán los *Recovery Time Objective* (RTO u Objetivo de Tiempo de Recuperación) inferiores a 24 h y *Recovery Point Objective* (RPO u Objetivo de Punto de Recuperación) inferior a 30 minutos adecuados a los niveles de la prestación del servicio contratados. El plan se probará al menos una vez al año y después de cambios relevantes. Los resultados, deficiencias y medidas correctoras se remitirán al responsable del contrato.

#### 4.6.4- Cuentas y permisos

Las cuentas de acceso serán nominales y se asignarán por función. Cuando una persona desempeñe roles distintos dispondrá de identificadores diferenciados. Se aplicarán los principios de denegación por defecto y mínimo privilegio. Las altas, bajas y modificaciones se comunicarán de forma inmediata. Las cuentas y permisos se revisarán al menos una vez al año y se eliminarán cuando dejen de ser necesarios.

#### 4.6.5- Protección Equipos y teletrabajo

Los equipos de propiedad del contratista, tanto servidores como puestos de trabajo, aportados por el contratista, incluidos los utilizados en teletrabajo, dispondrán de sistema operativo dentro de soporte, actualizaciones de seguridad, cifrado y configuración conforme a las medidas de seguridad propias del ENS de nivel Medio y las instrucciones de la DGTD. El acceso remoto se usará mediante autenticación fuerte de doble factor o equivalente.

El contratista mantendrá instalados, actualizados y en funcionamiento permanente los sistemas de Protección de Endpoints (EPP, Endpoint Protection Platform) y de Detección y Respuesta en Endpoints (EDR, Endpoint Detection and Response) en todos los equipos que se utilicen para acceder a la información o a los sistemas de la CARM. Las soluciones implantadas deberán estar incluidas en el Catálogo de Productos y Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (STIC) cualificados del Centro Criptológico Nacional (CCN) para sistemas de categoría MEDIA/ALTA del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), o bien contar con autorización expresa de la DGTD.

No se almacenará información tributaria en los equipos locales, incluidos los puestos de teletrabajo.

#### 4.6.6- Subcontratistas y servicios en nube

El licitador mejor clasificado presentará declaración responsable de los proveedores, subcontratistas y servicios en nube utilizados, su función, ubicación y acceso a la información. Cualquier alta, baja o modificación requerirá autorización previa de la ATRM.

Los terceros autorizados quedarán sujetos a las mismas obligaciones de seguridad, protección de datos, auditoría, continuidad, reversibilidad y localización de la información. El contratista mantendrá la responsabilidad íntegra frente a la ATRM.

#### 4.6.7- Información y seguimiento de seguridad

El contratista entregará informe trimestral al responsable de informática del negocio de la DGTD sobre el estado de la seguridad. Dicho informe incluirá, cuando proceda: estado de la certificación ENS; altas, bajas y revisión de cuentas; incidentes y vulnerabilidades; disponibilidad de los servicios; cambios de proveedores o subencargados; resultados de controles de registros; y actuaciones de continuidad.





La notificación de incidentes graves no podrá demorarse hasta la emisión del informe.

#### 4.6.8- Penalidades en materia de seguridad de la información.

El incumplimiento de condiciones y compromisos en materia de seguridad de la información indicados puede conllevar, además de la responsabilidad civil y judicial, las correspondientes penalidades.

Constituirán incumplimientos susceptibles de penalidad, la falta de notificación de incidentes en plazo; la utilización de cuentas o accesos no autorizados; la falta de mantenimiento de la certificación ENS; la negativa a facilitar auditorías; la falta de subsanación de deficiencias; el incumplimiento del plan de continuidad; y la incorporación de subencargados o transferencias internacionales no autorizadas.

La penalidad aplicable a cada supuesto será de 200.000 euros, IVA excluido, por cada incumplimiento, sin perjuicio de la indemnización de daños y de la resolución del contrato cuando proceda.

#### 4.7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El contratista en todo caso deberá realizar la correspondiente evaluación de riesgos laborales y además estará obligado a poner a disposición del contrato los recursos preventivos adecuados, conforme al artículo 22.bis del Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. En función de las prestaciones contratadas, deberá adecuarse la coordinación de actividades empresariales que corresponda, conforme al Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Resultará de aplicación en este ámbito lo dispuesto en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 3 de abril de 2025 por el que se ratifica el acuerdo de la mesa general de negociación de las condiciones de trabajo comunes al personal funcionario, estatutario y laboral de la administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de 17 de diciembre de 2024, por el que se aprueba el procedimiento de coordinación de actividades empresariales (BORM 14/04//2025). En este sentido, y teniendo en cuenta las distintas situaciones de coordinación empresarial definidas en el apartado cuarto del referido Acuerdo, se establece el siguiente protocolo:

- Las empresas licitadoras declararán el cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales en la declaración responsable complementaria al DEUC, (Anexo III del PCAP).
- La Agencia solicitará la acreditación por escrito mediante declaración responsable del cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales por parte de cada una de las empresas licitadoras. (Modelo 1 del Anexo III).
- Una vez formalizado el contrato, la Agencia Tributaria informará al contratista o sobre los riesgos propios de los centros de trabajo en los cuales vayan a desempeñar las tareas contratadas que puedan afectar a los trabajadores de dicha empresa, así como sobre las medidas preventivas referidas a los mismos y las medidas de emergencia establecidas, dando las correspondientes instrucciones para tal fin.
- Posteriormente, la Agencia Tributaria solicitará por escrito al contratista la evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva para los servicios contratados, así como una relación de los riesgos y sus correspondientes medidas preventivas que la actividad contratada pudiera ocasionar al personal de cada uno de los centros de la administración regional. Para ello, el contratista deberá

15.07/2026-14-54-34  
MARIN CANOJAS, CARMEN MARIA  
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-5dc6e548-804c-11f1-ba71-0242ac130044





tener en cuenta la información facilitada previamente por la Agencia sobre los riesgos propios de cada centro de trabajo y medidas de actuación aplicables en caso de emergencia.

- Asimismo, la Agencia solicitará una relación nominal permanentemente actualizada de los trabajadores que vayan a realizar las tareas, así como garantías de su formación y cualificación acorde a las tareas a realizar, listado de equipos de trabajo y maquinaria a utilizar, así como garantías de la conformidad de dichos equipos a la normativa aplicable y relación nominal de equipos de protección individual entregados, en su caso.
- Además, se solicitará al contratista la acreditación por escrito del cumplimiento de la obligación en materia de formación, información y vigilancia de la salud, respecto de los trabajadores que vayan a prestar sus servicios en los diferentes centros de trabajo. Dicha acreditación, deberá incluir una relación de los trabajadores especialmente sensibles presentes en cada centro de trabajo, indicando en caso necesario las medidas de protección a adoptar (Anexo III del PPT).
- Asimismo, el contratista informará por escrito a la Agencia acerca de la aptitud laboral de sus trabajadores, en el caso de que sea obligatorio la realización del examen de salud según lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, indicando la necesidad de introducir cambios en sus condiciones de trabajo o mejora de medidas de protección y prevención.
- La Agencia informará de los riesgos derivados de la concurrencia de las actividades empresariales y de las medidas preventivas que deban adoptarse al respecto al personal que pudiera verse afectado del contratista. Cuando la calificación de estos riesgos tenga la consideración de grave o muy grave, dicha información deberá facilitarse por escrito, proporcionando las instrucciones precisas para la prevención de los mismos y las medidas que deben aplicarse en caso de emergencia.
- Durante la ejecución del contrato, la Agencia comunicará al contratista los accidentes de trabajo que en su caso tuvieran lugar como consecuencia de las actividades objeto de coordinación, daños a la propiedad que se produzcan, así como toda situación de emergencia que se produzca y que sea susceptible de afectar a la seguridad y salud de los trabajadores.
- De igual forma, el contratista deberá comunicar a la Agencia tanto los accidentes y/o situaciones de emergencia como cualquier cambio o modificación que se produzca durante el desarrollo de la actividad que sea relevante en materia preventiva.

#### 4.8. OTRAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

El contratista se obliga a:

A) Contratar al personal necesario en cada uno de las categorías profesionales definidas para la prestación del servicio contratado y acreditar que no se producirá una interrupción del mismo por ninguna causa.

A estos efectos, se entenderá suficientemente acreditado este requisito, mediante declaración expresa del contratista de disponer de un grupo de personas en reserva o lista de espera, formados y con los requisitos generales de titulación, para cubrir cualquier contingencia, sea temporal o definitiva.

El personal de la empresa deberá fichar diariamente el inicio y fin de servicio, así como las ausencias temporales del mismo, mediante un sistema informatizado puesto por el contratista en los puntos de prestación del servicio. Se entenderán como ausencia temporal: desayunos, salidas médicas o cualquier otra





situación que no suponga tiempo efectivo de trabajo. En ningún caso serán objeto de facturación los periodos de descanso del personal y las ausencias que supongan la interrupción del servicio, a excepción de aquellos descansos previstos en el convenio colectivo por jornada diaria continuada que exceda de seis horas, en este supuesto, podrán facturarse hasta quince minutos por persona y día.

Asimismo, la empresa contratista acreditará que el personal está contratado con cumplimiento estricto de las obligaciones que establece la legislación vigente y que por tanto son por cuenta de la empresa todas las que dimanen de dicha relación contractual laboral.

B) Disponer de un local en el que se ubicara la Unidad de atención telefónica. Dicho local, deberá contar con medios de comunicación telefónicos, de fax, correo electrónico y postales.

C) No utilizar la información obtenida en la ejecución del contrato para otros fines distintos a los señalados en el contrato. La información obtenida, proporcionada o manejada por la empresa, no podrá ser utilizada para ningún fin u objeto distinto del contrato. En caso de que se incumpliera esta obligación se podrá imponer una penalidad de 200.000 euros, IVA excluido, por cada incumplimiento.

D) Realizar las actuaciones materiales en campañas extraordinarias. La empresa realizará, por cuenta de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, y con motivo de la campaña anual de información y asistencia a la declaración del Impuesto sobre la Renta, la coordinación y supervisión de los puestos de trabajo ubicados en las diferentes localidades, debiendo mantener contacto permanente con los mismos, trasladar material, equipos y documentación, recibir y transmitir incidencias, elaborar estadísticas y encuestas en los términos que fije la Agencia Tributaria de la Región de Murcia y, en general, asegurar el funcionamiento normal, fluido y satisfactorio de los servicios que se presta.

E) La formación óptima y continua del personal adscrito a la prestación. La empresa deberá formar de manera continuada al personal destinado a la ejecución de este contrato, que deberá abarcar la formación técnico tributaria necesaria para la realización de las funciones definidas, formación práctica en el funcionamiento de las aplicaciones de la ATRM y formación en prevención de riesgos laborales. Además, las personas que se integren en la Unidad de Atención Telefónica deberán recibir formación en técnicas de atención telefónica.

Los contenidos de los cursos, tanto teóricos como prácticos, serán supervisados y conformados por los responsables en formación de la ATRM. La ATRM se reserva el derecho de asistencia y supervisión de la formación. Asimismo, se reserva el derecho a efectuar una simulación de puesta en marcha del servicio los días anteriores al inicio del mismo.

No obstante lo anterior, la Agencia Tributaria de la Región de Murcia mantendrá una línea de actualización e información tributaria y técnica dirigida a los empleados de la empresa. La información y directrices anteriores se comunicarán por la responsable del contrato, o la persona que éste designe, a los coordinadores de área de la empresa para su traslado a todo el personal de la misma.

F) Conservar y utilizar cuidadosamente el material y los medios oficiales puestos a su disposición.

El material, mobiliario, los equipos informáticos, las líneas de teléfono y el resto de las instalaciones y equipos puestos a disposición de la empresa por la Administración contratante serán destinados únicamente a la prestación del servicio objeto del contrato. El coste de dichas líneas será por cuenta de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, así como todos los gastos derivados de su puesta en marcha y funcionamiento. Queda expresamente prohibido a la empresa y a sus empleados, su uso para fines distintos del objeto del contrato. El uso de las mismas para distinta finalidad de la prestación de este Servicio, podrá dar lugar a una penalidad de 50.000 euros, IVA excluido, por cada uso indebidos que se haga del citado material.





El hardware y el software necesario para la prestación del servicio, así como los consumibles de los equipos informáticos, incluyendo el papel, y el mantenimiento de los mismos serán facilitados por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, salvo lo establecido en el punto siguiente. Los equipos anteriores sólo podrán ser utilizados por el personal de la empresa para la prestación del servicio contratado.

G) Suministro de material fungible o consumible de oficina. La empresa suministrará a sus empleados el material fungible de oficina necesario para la prestación del servicio, a excepción del papel, y les dotará de las publicaciones y manuales especializados en temas tributarios que recomiende la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, en todo caso, o aquellos otros que la empresa considere convenientes.

H) La empresa en relación con los equipos y herramientas informáticas debe tener en cuenta que:

- La Dirección General de Transformación Digital no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, salvo cuando el servicio se preste en las dependencias de la ATRM.
- La Administración Regional no proporcionará certificado digital reconocido ni tarjeta de empleado de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del contratista proporcionar a dicho personal un certificado digital de persona física admitido por la plataforma de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- La Administración Regional no proporcionará cuenta de correo al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del contratista el proporcionar a dicho personal una cuenta de correo.
- La Administración Regional no proporcionará ordenadores personales al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del contratista el proporcionar a dicho personal equipos de trabajo con, al menos, sistema operativo, suite ofimática y antivirus actualizados, salvo cuando el servicio se preste en las dependencias de la ATRM.
- La Administración Regional no proporcionará claves de acceso (usuario y contraseña) a la intranet de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, salvo que resulte necesario para la ejecución del contrato, en cuyo caso se dispondrá de las mismas con carácter temporal, debiendo quedar reflejado de manera inequívoca que el usuario autorizado es o forma parte de la empresa contratista y que dicha excepción lo es en virtud de las específicas funciones a desarrollar.
- El contratista deberá utilizar el sistema de gestión de incidencias corporativo de la CARM. No obstante, si así lo acuerdan las partes, se podrá utilizar un sistema de gestión de incidencias alternativo. Para la realización de este trabajo únicamente se proporcionarán a dicho personal accesos temporales a los sistemas y servidores implicados o relacionados directamente con el objeto de este contrato.

*Documento firmado electrónicamente por la Jefa de Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria, Carmen Marín Cánovas.*

MARIN CANOVAS, CARMEN MARIA  
15/07/2026 14:54:34  
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-5ac6e548-804c-11f1-ba71-0242ac130044





ANEXO I.- Cuestionario de personal. Titulación y experiencia.

|                                                                                                         |                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Empresa                                                                                                 |                                        |
| Perfil                                                                                                  | (se indicará la categoría profesional) |
| Apellidos y nombre                                                                                      |                                        |
| Fecha de incorporación en la empresa                                                                    |                                        |
| Titulación académica                                                                                    |                                        |
| Resumen de Experiencia Profesional:                                                                     |                                        |
| Empresa empleadora y Localidad                                                                          |                                        |
| Fecha de alta                                                                                           |                                        |
| Fecha de baja                                                                                           |                                        |
| Puesto desempeñado                                                                                      |                                        |
| Breve descripción del trabajo Desarrollado con relación a los conocimientos específicamente solicitados |                                        |

Declaración responsable

D./D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, en su propio nombre, declara que los datos consignados en este cuestionario son totalmente ciertos y autoriza su comprobación, comprometiéndose a aportar la documentación que le sea requerida.

Fecha y firma

15/07/2026 14:54:34

MARIN CANOJAS, CARMEN MARIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5ac6e548-804c-11f1-ba71-0242ac130044



ANEXO II.- Relación numérica por categoría y ubicación de personal en oficinas de la ATRM

**ATRM**

**PERSONAL DEL SERVICIO - JUNIO 2026**

| OFICINA                 | CATEGORIA   | Nº PERSONAS |
|-------------------------|-------------|-------------|
| MURCIA                  | COORDINADOR | 3           |
| CARTAGENA               | COORDINADOR | 1           |
| MURCIA – FLORESTA       | TECNICO     | 9           |
| MURCIA - AT. TELEFONICA | TECNICO     | 25          |
| MURCIA – FLORESTA       | AUXILIAR    | 13          |
| MURCIA - DEP. PADR.     | AUXILIAR    | 7           |
| ALCANTARILLA – ARCHIVO  | AUXILIAR    | 6           |
| ACOGIDA MOLINA          | AUXILIAR    | 1           |
| ACOGIDA BULLAS          | AUXILIAR    | 1           |
| CARTAGENA               | TECNICO     | 6           |
| CARTAGENA               | AUXILIAR    | 7           |
| OD ABANILLA             | TECNICO     | 1           |
| OD ABARAN               | TECNICO     | 1           |
| OD AGUILAS              | TECNICO     | 1           |
| OD ALCANTARILLA         | TECNICO     | 1           |
| OD BENIEL               | TECNICO     | 1           |
| OD BLANCA               | TECNICO     | 1           |
| OD BULLAS               | TECNICO     | 1           |
| OD CALASPARRA           | TECNICO     | 1           |

15/07/2026 14:54:34

MARIN CANOJAS, CARMEN MARIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-5a6e548-804c-11f1-ba71-0242ac130044





|                           |         |   |
|---------------------------|---------|---|
| OD CARAVACA               | TECNICO | 1 |
| OD CEHEGIN                | TECNICO | 1 |
| OD CEUTÍ                  | TECNICO | 1 |
| OD CIEZA                  | TECNICO | 1 |
| OD FORTUNA                | TECNICO | 1 |
| OD FUENTE ALAMO           | TECNICO | 1 |
| OD JUMILLA                | TECNICO | 1 |
| OD LA UNION               | TECNICO | 1 |
| OD LAS TORRES DE COTILLAS | TECNICO | 1 |
| OD LIBRILLA               | TECNICO | 1 |
| OD LORCA                  | TECNICO | 2 |
| OD LOS ALCAZARES          | TECNICO | 1 |
| OD MAZARRON               | TECNICO | 1 |
| OD MOLINA SEGURA          | TECNICO | 3 |
| OD MORATALLA              | TECNICO | 1 |
| OD MULA                   | TECNICO | 1 |
| OD PUERTO LUMBRERAS       | TECNICO | 1 |
| OD SAN PEDRO PINATAR      | TECNICO | 1 |
| OD SANTOMERA              | TECNICO | 1 |
| OD TORRE PACHECO          | TECNICO | 1 |
| OD YECLA                  | TECNICO | 2 |

Las variaciones en la ubicación del personal no se considerarán modificaciones del contrato.

MARIN CANOJAS, CARMEN MARIA



### ANEXO III.- Modelos en el ámbito de prevención de riesgos laborales

#### Declaración responsable del cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de formación, información y vigilancia de la salud.

D/D<sup>a</sup>: \_\_\_\_\_ con  
DNI: \_\_\_\_\_ en nombre y representación de la empresa:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ con NIF: \_\_\_\_\_ declaro bajo mi responsabilidad:

Que la mencionada empresa, de acuerdo a lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales ha cumplido con sus obligaciones en materia de:

- Formación en materia preventiva de los trabajadores que van a realizar la tarea.
- Información referente a los riesgos y medidas preventivas, equipos de trabajo y equipos de protección individual, en su caso.
- Vigilancia de la salud. Existencia de obligación de realización del examen de salud según lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales:

☐ NO

☐ SÍ. En este caso deberá entregar por escrito información acerca de la aptitud laboral de los trabajadores.

Y para que conste firmo el presente documento,

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Fdo.: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

MARIN CANOJAS, CARMEN MARIA  
15/07/2026 14:54:34  
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-5a6d6548-804c-11f1-ba71-0242ac130044

