

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA
Y COLABORACIÓN PARA LA GESTIÓN, NOTIFICACIÓN,
RECAUDACIÓN VOLUNTARIA Y EJECUTIVA DE LAS
MULTAS DE TRÁFICO DEL AYUNTAMIENTO DE PUERTO
DEL ROSARIO**

ÍNDICE

1	<u>OBJETO DEL PLIEGO</u>	3
2	<u>ALCANCE DEL SERVICIO</u>	3
3	<u>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</u>	3
3.1	<u>Gestión de los expedientes sancionadores:</u>	3
3.2	<u>Recursos Humanos</u>	8
4	<u>MEJORAS DEL SERVICIO</u>	9
4.1	<u>Aplicación en movilidad para la gestión de sanciones.</u>	9
4.2	<u>Soporte a los Agentes de Policía.</u>	10
4.3	<u>Formación</u>	11
4.4	<u>Oficina de Atención al Ciudadano</u>	11
5	<u>ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA TÉCNICA</u>	11

a) **OBJETO DEL PLIEGO**

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante “PPT”) se refiere a las características técnicas que deben cumplirse para la puesta a disposición del Ayuntamiento de Puerto del Rosario y sus fuerzas de Seguridad, de un servicio de asistencia técnica y colaboración en la tramitación de sanciones por infracciones a las normativas de circulación de competencia municipal (o propuesta de denuncia para otros organismos de regulación de la seguridad vial). Los términos definidos en el Pliego de Clausulas Administrativas (en adelante “PCA”) tendrán el mismo significado en el presente PPT.

b) **ALCANCE DEL SERVICIO**

El servicio solicitado será la Gestión de los expedientes sancionadores (tanto sanciones emitidas por Agentes de la Policía Local como por empleados del servicio de Estacionamiento regulado) tanto en periodo voluntario como ejecutivo. Se entenderá por gestión de los expedientes sancionadores:

- La colaboración en la gestión de expedientes: Consistente básicamente en la realización de procesos informáticos encaminados a la interconexión de información, grabación y emisión de expedientes sancionares y su posterior notificación de acuerdo con lo establecido en la Ley 30/92, de 27 de noviembre, Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Para la gestión de los expedientes, el adjudicatario utilizará la solución del Ayuntamiento del proveedor T-Systems (TAO).
- La colaboración en la gestión de recaudación: Consistente fundamentalmente en la realización de las gestiones, actividades, trámites, notificaciones y diligencias que, junto con la cumplimentación de tareas meramente formales que, no implicando ejercicio de autoridad pública, ni menoscabo de funciones reservadas a funcionarios públicos, favorezcan la recaudación en vía voluntaria y/o ejecutiva, de los recursos generados en la tramitación de expedientes sancionadores promovidos por infracciones a la Ley de Seguridad Vial, así como, a las Ordenanzas Municipales de Tráfico.

c) **PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio que los adjudicatarios pondrán a disposición de las Entidades Locales adheridas al servicio, una vez adjudicado el correspondiente Contrato basado, comprenderá las siguientes prestaciones:

a) **Gestión de los expedientes sancionadores:**

a) En el caso de que los agentes hayan realizado una sanción fuera de la aplicación de movilidad, se recogerán las copias de las denuncias emitidas por los agentes de la autoridad y personal municipal, o denuncias de particulares, en su caso, preferiblemente con carácter diario o, al menos, cada tres días naturales, en la dependencia municipal, independientemente del soporte en el que sean facilitadas.

b) Análisis y comprobación de posibles errores e insuficiencias de datos, sirviéndose para ello de consultas efectuadas en el padrón de habitantes del municipio, en el padrón del impuesto de vehículos de tracción mecánica de la Entidad Local, o de la conexión con el registro de la Dirección General de Tráfico u otros registros nacionales, a fin de averiguar los datos de los infractores incluyendo tanto los empadronados, como los no empadronados en el municipio.

El adjudicatario estará obligado a remitir las copias de las denuncias defectuosas al origen, junto con la indicación del motivo concreto por el que son devueltas, para su comprobación y, si es posible corrección.

c) Carga informática de boletines de denuncia con carácter diario en la aplicación de Gestión de Sanciones, tanto de aquellos recogidos de forma automatizada como de aquellos boletines de sanción mencionados en el apartado a).

d) Inicio automático de expedientes sancionadores con cada denuncia recogida. En cada expediente estarán disponibles en formato digital, además de los boletines de denuncia, las fotografías, las notificaciones, las alegaciones, recursos, cambios de conductor y resto de escritos presentados por los interesados, vinculados a la correspondiente denuncia.

e) Clasificación, archivo custodia y conservación de boletines de denuncia. Custodia de expedientes hasta finalizar el contrato. Todo ello, con el compromiso expreso del adjudicatario de cumplir las prescripciones de la normativa de aplicación en materia de Protección de Datos.

f) Elaboración del soporte documental preciso para el envío de notificaciones a través de método debidamente homologado, tanto dentro como fuera del término municipal, de aquellas denuncias que no hubieran sido notificadas en el acto a los denunciados.

El soporte deberá permitir la incorporación en la notificación de las imágenes captadas por cualquier medio, acreditativas de la comisión de la infracción.

- g) Entregar en los tres días hábiles siguientes a su grabación o incorporación al programa de gestión de multas las notificaciones al organismo encargado de practicarlas por método debidamente homologado.
- h) Comprobar las relaciones diligenciadas facilitadas por el servicio de envío de notificaciones elegido y controlar que los datos que figuran en los acuses de recibo de denuncia coinciden con los que figuren en el fichero relacionado por el servicio de envío (correos u otro), y grabar diariamente en el sistema informático los acuses de recibo de las notificaciones practicadas, así como, en su caso, los datos relativos a las notificaciones practicadas en las oficinas de atención al público municipales. El plazo máximo para estas gestiones será el de su práctica dentro de los tres días hábiles siguientes a que se produzcan.
- i) Comprobar que queda acreditado haberse intentado, en caso de fracaso del primero, los dos intentos de notificación de denuncia exigidos, salvo que el resultado de la primera notificación sea exigido, conforme a lo exigido legalmente.
- j) Sustituir al titular del vehículo inicialmente denunciado por el conductor que sea efectivamente responsable en el momento de la denuncia, según los datos facilitados por el titular del vehículo y teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 9 bis 2 y 3 y el apartado 1 bis del Anexo 1 del texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a motor y Seguridad Vial.
- k) Preparación del soporte documental preciso para su publicación en el Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico (TESTRA) de la DGT en el caso de las Entidades Locales que estén dadas de Alta, así como, en su caso, en el tablón en el Boletín o Boletines Oficiales que corresponda y en el tablón de edictos correspondiente.
- l) Incorporar al sistema de gestión los datos relativos a las notificaciones practicadas, tanto presenciales, como las publicaciones de denuncia en los Boletines Oficiales, tabloneros de anuncios y TESTRA, dentro de los tres días hábiles siguientes a que se produzcan.
- m) Tramitación y Registro de alegaciones, actos resolutorios y recursos
- Atención de consultas relacionadas con los expedientes tramitados: En este sentido se valorará la puesta a disposición de un servicio de call center para la atención a los infractores y la posibilidad para la Entidad Local de controlar, en tiempo real, el avance del expediente.

- Elaboración del soporte documental necesario, los informes y propuestas de resolución de cuantos recursos en vía administrativa se interpongan. Así como, su posterior notificación a los interesados, entregando dentro de los tres días hábiles siguientes a la comunicación que reciba sobre la adopción de las correspondientes resoluciones, las notificaciones de las mismas al servicio de notificación homologado; y grabación del resultado tras la notificación en el plazo de tres días hábiles desde su recepción.
- n) Elaborar y cursar, cuando así lo interese al Ayuntamiento, o bien a propuesta motivada del adjudicatario, comunicaciones informativas a los obligados al pago sobre la situación de sus deudas, indicándoles cuantas cuestiones estime convenientes desde el área municipal competente.
- o) Emitir, una vez vencido el periodo voluntario de pago, los listados comprensivos de los obligados al pago de las multas que, habiendo sido debidamente notificadas en las respectivas fases de denuncia y sanción, no hayan sido satisfechas en dicho periodo, los documentos base de las relaciones certificadas de deudores y los correspondientes pliegos de cargo, a fin de que, por la Tesorería Municipal se providencien de apremio, en los casos en que proceda, según valoración de la autoridad municipal.
- p) Los originales de las denuncias y el resto de documentación presentada por los denunciados se conservarán en las dependencias municipales. Así mismo, la adjudicataria remitirá los acuses de recibo originales a las dependencias municipales.
- q) Los requisitos y plazos previstos anteriormente se aplicarán a la gestión del cobro en periodo voluntario y/o ejecutivo. En la vía de apremio la gestión recaudatoria comprendería desde la emisión de la notificación de la providencia de apremio, hasta su cobro final. Incluida la liquidación de los intereses de demora.
- r) Preparar el soporte necesario para su comunicación periódica, por parte del adjudicatario, a la Dirección General de Tráfico, de los listados con los responsables de aquellas sanciones que conlleven, además del importe de la multa, la retirada de puntos en el permiso de conducir o la suspensión del mismo. Dicha remisión se hará en los términos establecidos por la Administración competente para la detracción de puntos.
- s) Elaborar y, en su caso, cursar los trámites precisos para, en cumplimiento de los actos de gestión recaudatoria dictados por el funcionario competente, llevar a cabo el embargo de bienes y derechos del deudor que permita la realización por

el procedimiento administrativo de apremio de sus débitos a la Hacienda Local, incluidas las fases de averiguación del patrimonio susceptibles de dicha práctica, los de levantamiento de embargo, en su caso y de cumplimentación de las correspondientes diligencias de embargo. En definitiva, las actuaciones necesarias para el cobro.

t) Elaborar los informes y propuestas de resolución necesarios para colaborar en la tramitación de las devoluciones de ingresos indebidos, así como, otros informes y antecedentes que, sobre el procedimiento recaudatorio sean exigidos por los servicios locales competentes, especialmente en relación con la presentación de reclamaciones económico-administrativas y recursos contencioso-administrativos.

u) Suministrar a la Entidad Local toda la información y estadística de las gestiones realizadas.

v) Proponer con la debida agilidad y diligencia, los expedientes de bajas y anulaciones de multas de tráfico según lo dispuesto en la Ley de Tráfico de Seguridad Vial y su normativa de desarrollo.

w) Rendición de cuentas periódicas: Presentar a la Entidad Local, en la primera semana de cada mes, con referencia a la actividad registrada en el mes inmediato anterior, informe de gestión de la recaudación realizada.

x) Cuantos otros actos sean necesarios o convenientes para garantizar el efectivo cumplimiento de los anteriores en la gestión de los expedientes recaudatorios, de conformidad con las prescripciones normativas aplicables.

En ningún caso la realización de las prestaciones mencionadas implicará el ejercicio de autoridad por parte del adjudicatario, así como tampoco estos trabajos serán excluyentes de otros estrictamente indispensables para alcanzar el buen fin del servicio prestado.

Asimismo, se exigirán para la prestación del servicio el cumplimiento de los requisitos siguientes:

- Los infractores realizarán los ingresos en las cuentas restringidas abiertas por el órgano competente en las correspondientes entidades colaboradoras.
- El órgano competente facilitará al adjudicatario, con carácter semanal, información acerca de los ingresos efectuados en dichas cuentas a fin de que el adjudicatario pueda llevar a cabo sus funciones.

- Todas las notificaciones o publicaciones que deban ser gestionadas por el adjudicatario serán practicadas con arreglo a las normas vigentes y a la interpretación de las mismas que hagan los tribunales, observando el cuidado preciso en el archivo y custodia de los documentos justificativos, así como el adecuado control informático y documental de las fechas de expedición de los documentos y de la práctica de la notificación.

- El adjudicatario indicará las pertinentes direcciones y logotipos para que, en la documentación gestionada, aparezcan claramente identificado el Ayuntamiento de Puerto del Rosario que es quien ejerce la potestad de imputar la infracción, imponer la sanción y requerir información.

- El adjudicatario propondrá los modelos estandarizados para los boletines de denuncia, alegaciones, contestación a estas y resolución de recursos y demás documentos que sean precisos en el cumplimiento de lo previsto en este Documento de Bases Administrativas, los cuales deberán ser expresamente autorizados por la Entidad Local antes de su utilización.

El idioma de dichos documentos y del programa o portal de gestión del cobro de multas serán el castellano.

El coste de cuantas notificaciones haya que realizar conforme a lo previsto en el presente PPT para la prestación de los Servicios contratados será a cargo del Ayuntamiento de Puerto del Rosario.

Cuando la prestación del Servicio lo permita, el adjudicatario deberá fomentar el uso de la dirección electrónica para poder realizar notificaciones telemáticas a personas jurídicas o físicas que lo acepten, así como el uso de la firma electrónica en la gestión y tramitación del procedimiento y en la firma de las resoluciones administrativas

b) **Recursos Humanos**

La empresa adjudicataria deberá disponer, como mínimo, de dos personas con capacitación técnica suficiente para la ejecución de los trabajos técnicos descritos en el presente pliego:

- Un responsable de Servicio; que llevará la interlocución con el Ayuntamiento y será responsable de garantizar la calidad del servicio. Dentro del presente pliego se contempla una dedicación no inferior al 50% al presente servicio.
- Un Auxiliar administrativo que sea responsable de la ejecución diaria del servicio en cuanto a la gestión efectiva de las sanciones y su cobro. Su dedicación será al 100% para la gestión del servicio.

Para el desarrollo de los trabajos ofertados, la entidad licitadora deberá precisar, en su propuesta, la composición del equipo de trabajo a emplear, detallando perfiles, funciones, tareas a desempeñar y dedicación al proyecto.

Como mínimo, el responsable de Servicio deberá tener titulaciones de nivel superior (licenciatura, diplomatura, grado y/o máster). La acreditación de este requisito se realizará mediante la presentación en la oferta de declaración en la que se indique las titulaciones académicas y profesionales del resto del equipo o el compromiso de adscribirlos al presente contrato.

d) **MEJORAS DEL SERVICIO**

A continuación, se enumeran las diferentes mejoras que los licitadores podrán incluir en sus ofertas de servicio. Este listado es enunciativo y no limitativo, pudiendo el licitador incluir otros aspectos que sean diferenciadores en la mejora del servicio.

a) **Aplicación en movilidad para la gestión de sanciones.**

Aunque el ayuntamiento ya dispone de una aplicación de movilidad para sus Agentes de la Policía Local (aplicación del proveedor T-Systems), el licitador podrá proponer un nuevo software que permita la captura, emisión y cobro de denuncias de tráfico y que mejore la eficiencia del proceso sancionador y del cobro de la sanción o denuncia. El licitador se hará cargo del despliegue de dicha aplicación.

Dentro de los aspectos funcionales de la aplicación propuesta, se valorarán como mejoras aquellos que:

- Mejoren la usabilidad de la aplicación en cuanto a facilidad de uso, automatización del proceso de sanción, volcado de información y reducción de las posibilidades de errores que puedan anular la sanción. En este caso se valorará la toma automática de información (geoposición, lectura de Matricula, datos del conductor, importes de sanción, etc.).
- Ofrezcan la posibilidad de gestión de todas las denuncias impuestas por infracciones de la LSV (Ley sobre Tráfico, Vehículos a motor y Seguridad Vial. RD 6/2015) y la Ordenanza de Movilidad de la localidad en cuanto a la identificación del tipo de sanción, importe de la misma, retracciones de puntos, información obligatoria, etc. (por ejemplo, que al incorporar aspectos como la velocidad de la infracción o el índice de tasa de alcohol sea capaz de calcular los importes de la sanción y los puntos a retraer)
- Ofrezcan la posibilidad de emitir denuncias relacionadas con Reglamentos y Ordenanzas Municipales gestionando el proceso de forma completa (al igual que en las de Tráfico).

- Dispongan de mecanismos de cobro de la sanción in situ o mecanismos telemáticos adicionales al cobro por tarjeta.
- Dispongan de la capacidad de integración con otros dispositivos como radares, alcoholímetros, incorporando la información necesaria para la denuncia de forma automática.
- Dispongan de informes de Gestión sobre las actividades realizadas por los agentes.
- Dispongan de funcionalidades orientadas a la gestión de los agentes (entradas de turnos, vehículos, repostaje, armas, etc.).

El sistema propuesto debe garantizar que las sanciones gestionadas por los agentes serán volcadas, mediante remesas digitales, a la aplicación de Gestión de Sanciones del Ayuntamiento y gestionando los cobros con las aplicaciones de los departamentos correspondientes. El proyecto de integración con dicho sistema sería a cuenta del adjudicatario en el caso de que se decida el cambio de aplicación.

En este caso, el adjudicatario debe presentar un plan de proyecto que permita conocer la arquitectura final de su solución, las integraciones necesarias y los plazos necesarios. Se deberá indicar en el planteamiento del servicio al menos:

- Servidores a utilizar (serán por cuenta del adjudicatario) y su ubicación (a efectos de control de la Ley de protección de datos)
- Mecanismos propuestos para el intercambio de información.
- Mecanismos de integración con la DGT.
- Cualquier elemento de arquitectura que sea relevante para la ejecución del servicio.

Así mismo, el licitador deberá incluir en su oferta las características técnicas y requerimientos de Hardware y Software de dicha aplicación con el fin de determinar si los dispositivos actuales del Ayuntamiento son válidos para la misma.

Los dispositivos actuales del ayuntamiento son:

- PDAs;
- Impresoras portátiles
- Pin Pad

b) Soporte a los Agentes de Policía.

El licitador podrá ofertar como mejora, un servicio de soporte a los Agentes de Policía para la resolución de incidencias operativas bien sea sobre la aplicación actual o sobre la aplicación por él propuesta.

Dentro de la propuesta técnica, el licitador deberá describir los detalles de dicho servicio en cuanto a alcance, medios humanos dedicados y horario de atención.

c) **Formación**

El licitador podrá ofertar como mejora la formación en la aplicación (actual o propuesta) de movilidad a los agentes de Policía.

Dentro de la propuesta técnica, el licitador deberá describir los detalles de dicho servicio en cuanto a alcance, medios humanos dedicados, horas de formación y posibilidades de programación de esta.

d) **Oficina de Atención al Ciudadano**

El licitador podrá ofertar como mejora el establecimiento de un punto de atención al ciudadano donde se puedan resolver consultas relacionadas con las sanciones, así como los pagos de las sanciones.

Dentro de la propuesta técnica, el licitador deberá describir los detalles de dicho servicio en cuanto a alcance, medios humanos dedicados, ubicación y horario de atención al ciudadano.

e) **ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA TÉCNICA**

Las propuestas técnicas a presentar tendrán la siguiente estructura:

- Descripción del Servicio:
 - Descripción global del Servicio y alcance detallado del mismo.
 - Recursos humanos; composición del equipo de trabajo a emplear, detallando perfiles, funciones y tareas a desempeñar.
 - Plan de arranque y asunción del servicio
 - Plan de devolución del servicio.
- Mecanismos de coordinación propuestos.
 - Medidas de calidad y control del servicio.
- Mejoras sobre el servicio:
 - Aplicación en movilidad para la gestión de sanciones.
 - Descripción de alcance funcional. Se debe incluir una descripción de detalle de las funcionalidades cubiertas. El proveedor podrá utilizar elementos visuales (presentaciones ad hoc, videos, etc.) para demostrar las capacidades funcionales de su solución.
 - Mejoras estimadas sobre la aplicación actual.
 - Modelo de uso del software (cesión, uso, ..) por parte del Ayuntamiento
 - Características técnicas.



- Plan de trabajo propuesto para la implantación de la solución de movilidad y su integración con los sistemas de Gestión del Ayuntamiento o las integraciones que el solicitante considere necesario
- Soporte a los Agentes de Policía
 - Alcance del Servicio
 - Recursos dedicados y horario de atención.
- Plan de Formación
 - Alcance del Servicio
 - Estructura de la formación
 - Recursos dedicados y horas de formación incluidas.
- Oficina de Atención al ciudadano
 - Alcance del Servicio
 - Recursos dedicados y horario de atención