

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE ASISTENCIA EN MATERIA DE GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN, GESTIÓN CATASTRAL Y NOTIFICACIONES”.

INDICE

INDICE	1
CAPITULO PRIMERO: ASPECTOS GENERALES	1
1. DEL OBJETO DEL CONTRATO, ALCANCE DE LAS PRESTACIONES Y RÉGIMEN DE EJECUCIÓN. .	1
1.1 OBJETO DEL CONTRATO	1
1.2. ALCANCE DE LAS PRESTACIONES	1
1.3. RÉGIMEN DE EJECUCIÓN.	3
2. NORMATIVA DE APLICACIÓN Y ÁMBITO TERRITORIAL DE ACTUACIÓN.....	4
CAPITULO SEGUNDO: DEL SERVICIO	5
3. PRESTACIÓN DE AUXILIO EN LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS DE ASISTENCIA EN GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN INCLUIDAS LAS DE APOYO EN LA ATENCIÓN Y APOYO A LOS OBLIGADOS TRIBUTARIOS CON GARANTÍA DE SOPORTE INFORMÁTICO ESPECIALIZADO.	5
3.1 Contenido y alcance de la prestación principal relativo al auxilio en la ejecución de tareas.	5
3.2 Plan de Ejecución de la prestación a ofertar.....	10
3.3. Características, organización, contenido y alcance de la prestación instrumental inherente de integración informática especializada.....	13
3.4 Plan de Ejecución de la prestación a ofertar.....	17
4. PRESTACIONES EN EL ÁMBITO DE GESTIÓN CATASTRAL	19
4.1 Contenido de la prestación en el ámbito de la gestión catastral.....	20
4.2 Plan de Ejecución de las prestaciones a ofertar	22
5. LA REALIZACIÓN DE LAS TAREAS DE EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE NOTIFICACIONES DE CARÁCTER TRIBUTARIO EN PAPEL DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA LUCÍA DE TIRAJANA.....	24
5.1 Contenido de la prestación.....	24
5.2 Plan de Ejecución de las prestaciones a ofertar	26
6. SOBRE EL PERSONAL DEL SERVICIO.....	28
6.1 Aspectos generales.	28
6.2 Sustitución del personal.....	28
6.3 Información que ha de facilitar el adjudicatario en materia de personal.	28
6.4 Plan de seguridad y salud a ofertar	28
7. CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO.....	29
8. TITULARIDAD, SUMINISTRO, CUSTODIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	30
CAPITULO TERCERO: INDICADORES DE CONTROL DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE AUXILIO A LA ACTIVIDAD DE COLABORACIÓN DE GIISL EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN, APOYO EN LA ATENCIÓN Y ASISTENCIA A LOS OBLIGADOS TRIBUTARIOS Y DE LA PRESTACIÓN INSTRUMENTAL DE INTEGRACIÓN INFORMÁTICA ESPECIALIZADA.....	31
9. DE LOS INDICADORES DE CONTROL DE CALIDAD.....	31
10. APLICACIÓN Y CÁLCULO DEL COMPONENTE VARIABLE DE RETRIBUCIÓN POR LA PRESTACIÓN DE AUXILIO EN LA ACTIVIDAD DE COLABORACIÓN DE GIISL EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN E INTEGRACIÓN INFORMÁTICA ESPECIALIZADA.	34

CAPITULO PRIMERO: ASPECTOS GENERALES

GESTIÓN INTEGRAL DE INGRESOS DE SANTA LUCIA, S.L. (en adelante, GIISL) es una sociedad de capital íntegramente público, medio propio y servicio técnico del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, cuyo objeto social es la colaboración, bajo la supervisión y dirección del Ayuntamiento, para el desarrollo de todas aquellas actuaciones que, sin implicar ejercicio de autoridad, sean conducentes a la gestión y cobranza, en periodo voluntario o ejecutivo, de tributos y otros ingresos gestionados por el Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana y sus entes dependientes. La entidad dispone de los medios materiales y humanos descritos en el documento anexo 1 a la memoria.

Los propios estatutos facultan a la sociedad para realizar, total o parcialmente, de modo indirecto, las actividades sociales, pudiendo auxiliarse de empresario privado para complementar su actividad; debiendo seleccionar a éste por los cauces previstos en la legislación vigente.

Desde esta perspectiva, la necesidad, idoneidad y eficiencia de la contratación se justifica por la insuficiencia de personal propio para la ejecución directa de las actividades sociales en su totalidad, así como por la necesidad de contar con un operador tecnológico cualificado que complemente con su soporte informático a la ejecución de las tareas a contratar, siendo el contrato de servicios el medio más eficiente para dar cumplimiento a las necesidades de la sociedad.

1. DEL OBJETO DEL CONTRATO, ALCANCE DE LAS PRESTACIONES Y RÉGIMEN DE EJECUCIÓN.

1.1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la realización de prestaciones complementarias de asistencia técnica, material e informática a Gestión Integral de Ingresos de Santa Lucía, SL en la ejecución de su actividad de soporte en la gestión tributaria, recaudación tributaria, asistencia y atención a los obligados tributarios y colaboración con la Dirección General de Catastro que realiza el Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, incluida la práctica de las notificaciones en materia tributaria que deban realizarse en papel.

1.2. ALCANCE DE LAS PRESTACIONES

El servicio que se licita incluye las siguientes prestaciones:

a) La realización de las tareas complementarias en la ejecución y asistencia técnica que requiera GIISL en su actividad de colaboración en la gestión tributaria, recaudación voluntaria y ejecutiva con respecto a los ingresos que se detallan a continuación, incluida la atención y el apoyo a los obligados tributarios, garantizando que el tratamiento informático inherente a dichas actividades asegure la integridad, seguridad y plena operatividad con los sistemas utilizados por GIISL.

- Impuesto sobre Bienes Inmuebles
- Impuesto sobre Actividades Económicas
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
- Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana
- Tasas por prestación de los servicios municipales de suministro de agua a domicilio, recogida de basura domiciliario y alcantarillado y depuración.
- Tasa por entradas de vehículos a través de aceras y las reservas de vía pública para aparcamiento exclusivo y para carga y descarga de cualquier clase.
- Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local a favor de empresas explotadoras de servicios de suministros de interés general.

- Tasas por ocupación del subsuelo, suelo, vuelo de las vías públicas y terrenos de uso público

La entidad contratante se reserva la potestad de incorporar, modificar o suprimir tributos o ingresos de naturaleza no tributaria incluidos en el ámbito de la prestación contratada, cuando ello resulte necesario como consecuencia de circunstancias objetivas de carácter normativo, competencial u organizativo, quedando obligado el contratista a la realización de las actuaciones técnicas, materiales e informáticas complementarias o, en su caso, a la supresión de las actuaciones asociadas, que se deriven de dicha modificación, siempre que la misma no suponga una alteración de la naturaleza global del contrato ni exceda, en conjunto, del veinte por ciento (20 %) del precio inicial del contrato, IGIC excluido.

La modificación del contrato en los términos señalados no requerirá la introducción de nuevas prestaciones distintas de las previstas, limitándose a la adaptación puntual de las unidades funcionales de actuación necesarias para la correcta ejecución del objeto contractual. A tal efecto, la entidad contratante comunicará al contratista los tributos o ingresos de naturaleza no tributaria que resulten incorporados, modificados o suprimidos, con indicación del alcance funcional de dicha adaptación, entendiéndose aceptada esta facultad por el contratista por el mero hecho de participar en el procedimiento de licitación, sin perjuicio de la tramitación formal de la modificación conforme a lo previsto en este Pliego y en la LCSP.

La retribución derivada de las modificaciones acordadas se determinará sin introducir nuevos precios unitarios ni alterar el sistema de determinación del precio, mediante un ajuste proporcional sobre la parte del precio del contrato correspondiente a la prestación afectada, calculado en función del incremento o reducción de las unidades funcionales de actuación efectivamente necesarias para la gestión, recaudación o asistencia técnica de los tributos o ingresos incorporados, modificados o suprimidos, conforme a los criterios y precios ya previstos en el contrato, garantizando en todo caso la proporcionalidad del ajuste y el respeto a los límites legales aplicables. La colaboración en la gestión tributaria y recaudación comprende, entre otras, la realización de las tareas de apoyo que se citan a continuación:

- Información general y asistencia a los obligados tributarios sobre los tributos municipales.
- Asistencia en la confección de formularios e informes (solicitudes, recursos, etc.)
- Asistencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias formales y materiales.
- Asistencia en la tramitación de los expedientes de gestión y recaudación tributaria.
- Recogida de los datos de los obligados tributarios para su corrección en el sistema informático.

Las funciones, estructura y sistema de trabajo de la unidad de atención tributaria se determinarán por parte de la entidad contratante y abarcarán en todo caso la atención presencial, telefónica y telemática a los obligados tributarios.

b) La realización de todas las tareas de apoyo, ejecución y asistencia técnica necesarias que requiera GIISL en su actividad de colaboración en el ámbito de la gestión catastral.

Por otra parte, integra también el objeto del contrato las prestaciones de asistencia en gestión catastral, cuya ejecución dependerá única y exclusivamente de la decisión de la entidad contratante. La retribución se determinará de acuerdo con el cuadro de precios unitarios de la adjudicación.

c) La realización de las tareas de ejecución del sistema de notificaciones de carácter tributario en papel del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana.

Las tareas de ejecución del sistema de notificaciones de carácter tributario en papel del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana deberán adaptarse estrictamente a las prescripciones legales que en cada momento resulten de aplicación y a los criterios jurisprudencialmente establecidos, de acuerdo con las instrucciones que se reciban de GIISL. La retribución de la prestación se determinará de acuerdo con el cuadro de precios unitarios de la adjudicación.

1.3. RÉGIMEN DE EJECUCIÓN.

1.3.1 Naturaleza y alcance de la asistencia.

El contratista auxiliará a la entidad GIISL en la realización de su actividad, con el alcance definido en este pliego y en el de cláusulas particulares. La ejecución de las prestaciones estará bajo la dirección de GIISL, la cual ejercerá las funciones de organización, administración y autoridad que legalmente le corresponden. Dicha dirección se ejercerá sin perjuicio de las atribuciones legales conferidas a la Alcaldía-Presidencia y a los órganos de control económico y financiero del Ayuntamiento.

El contratista en ningún caso ostentará el carácter de órgano de gestión, recaudación o colaboración catastral del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, al limitarse únicamente a auxiliar al ente instrumental municipal en el desempeño de su cometido social.

1.3.2. Obligación de resultado, asunción de costes, medios y estructura organizativa.

A. Obligación de resultado y asunción de costes.

El contratista deberá asegurar la realización íntegra de las prestaciones del servicio contratado. Dado que el objeto del contrato se define por el resultado final y no por el proceso productivo, esta obligación incluye la ejecución de la totalidad de las tareas detalladas en el presente pliego para cada prestación del servicio y cualesquiera otras tareas que resulten necesarias a requerimiento de la entidad contratante para la plena consecución de los resultados.

El contratista es responsable único y exclusivo del proceso productivo que deba implementar para alcanzar los resultados. Por tanto, la mayor onerosidad que le irroge la ejecución del contrato sobre la oferta inicial debe ser asumida íntegramente por este, sin que quepa repercutir coste alguno a GIISL, garantizando la completa indemnidad para la entidad contratante.

Todas las retribuciones fijadas en pago de las distintas prestaciones que ha de realizar el contratista llevan incluidas y comprenden:

- Todos los costes directos e indirectos que la ejecución de la prestación le irroge, tales como personal, indemnizaciones, pluses, y dietas de todo tipo, cotizaciones sociales, sustitución de personal por motivos de absentismo laboral, etc.; los costes de los equipos, los materiales fungibles de reposición, software de gestión, y cuanto otros sean necesarios para la ejecución de la prestación, los medios auxiliares, equipos y maquinaria propios de la actividad.
- Los gastos generales y el beneficio industrial, así como cualquier tipo de impuesto sea estatal, autonómico o local que grave la ejecución de las prestaciones.
- Todos los trabajos, medios auxiliares y materiales que sean necesarios para la correcta ejecución de la prestación se considerarán incluidos en el régimen retributivo de estas prestaciones.
- Todos los gastos que por su concepto sean asimilables a cualquiera de los que, bajo el título genérico de costes indirectos se mencionan en los apartados anteriores, se considerarán siempre incluidos en el régimen retributivo de las prestaciones.

B. Disposición de medios y estructura organizativa

El contratista deberá contar y disponer de los medios materiales, dispositivos, software, herramientas, instrumentos, equipos y medios humanos necesarios, sin limitación alguna, para desarrollar las prestaciones que constituyen el servicio objeto del contrato.

En ningún caso se consolidará como personal de la entidad contratante las personas que el contratista haya adscrito a la ejecución de los trabajos a la extinción de su contrato.

Sin perjuicio de la Asistencia Remota necesaria para la realización íntegra de las prestaciones el contratista deberá garantizar, durante toda la vigencia del contrato:

Un equipo mínimo permanente in situ en las instalaciones de GIISL, para garantizar la dedicación exclusiva y la especialización técnica necesaria. La composición mínima de este equipo, que actuará bajo la dirección de un coordinador/gerente designado por el contratista, comprenderá:

- 1 Asesor Jurídico, licenciado en Derecho o titulación equivalente, con experiencia en tributación local y recaudación tributaria.
- 1 Informático, con titulación de grado medio o superior en informática.
- 1 Técnico Tributario, con titulación en bachillerato, ciclo formativo de grado medio en administración o gestión, o titulaciones equivalentes.
- 2 Auxiliares Administrativos con experiencia en atención presencial, telefónica y telemática a los obligados tributarios.
- 1 Auxiliar Administrativo con experiencia en gestión administrativa en el ámbito de la tributación local y la recaudación tributaria.

El personal de las categorías de Gerente e Informático deberá acreditar una experiencia mínima de cinco años, el primero en el ámbito de la gestión de actuaciones tributarias, y el segundo en la gestión y el desarrollo de software de actuaciones tributarias. El Licenciado/Graduado en Derecho, Técnico Tributario y Auxiliares Tributarios deberán acreditar una experiencia mínima de dos en el ámbito de la gestión de actuaciones tributarias. La experiencia laboral se acreditará aportando certificación de las entidades donde se han realizado las prestaciones y/o copia de los contratos de trabajo e informe de la vida laboral.

A efectos de la correcta ejecución del contrato, el contratista designará al Gerente de la explotación como Delegado de la Ejecución, pudiendo ser este removido a requerimiento de la entidad contratante sin mayor justificación, considerándose un incumplimiento de obligación contractual esencial la negativa a ejecutar esta directriz a los efectos de la imposición de penalidades o de acordar la resolución del contrato. Serán funciones del Delegado de Ejecución a designar las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor principal del contratista frente a la entidad contratante en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir las órdenes e instrucciones de trabajo necesarias.
- c) Supervisar el correcto desempeño de las funciones, ya se realicen en remoto o en las dependencias del GIISL. En el supuesto de la asistencia in situ deberá controlar la asistencia del personal al puesto de trabajo, organizar el régimen de vacaciones del personal, coordinándose adecuadamente con la entidad contratante a fin de no alterar el buen funcionamiento del servicio, e informar acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

2. NORMATIVA DE APLICACIÓN Y ÁMBITO TERRITORIAL DE ACTUACIÓN

El adjudicatario está obligado a ejecutar el contrato con observancia de:

- a) Los criterios de accesibilidad universal y de diseño definidos en la Directiva 2004/24/UE sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE; así como 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.

- b) La normativa vigente en materia laboral, de prevención de riesgos laborales, de seguridad social y de seguridad e higiene y salud en el trabajo, y cualquier otra norma que le corresponda según normativa aplicable, así como las que se dicten en el futuro que se incorporarán de manera automática al servicio siendo responsabilidad del adjudicatario su observancia y adaptación técnica a la misma, en su caso, sin que quepa reclamar nada por estos conceptos a la entidad contratante.

CAPITULO SEGUNDO: DEL SERVICIO

3. PRESTACIÓN DE AUXILIO EN LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS DE ASISTENCIA EN GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN INCLUIDAS LAS DE APOYO EN LA ATENCIÓN Y APOYO A LOS OBLIGADOS TRIBUTARIOS CON GARANTÍA DE SOPORTE INFORMÁTICO ESPECIALIZADO.

Esta prestación consiste en el auxilio que ha de proporcionarse a la entidad contratante en la ejecución y asistencia técnica que requiera en su actividad de colaboración en la gestión tributaria y recaudación respecto a los ingresos detallados en la cláusula 1.2.a), incluida la atención y asistencia a los obligados tributarios, garantizando que el tratamiento informático inherente a dichas actividades asegure la integridad, seguridad y plena operatividad con los sistemas utilizados por GIISL

La retribución que percibirá el contratista por esta prestación será el resultado de los siguientes componentes:

Componente Base sujeto a reducciones.

La cantidad base mensual incluyendo IGIC asciende a CUARENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO EUROS CON CINCUENTA Y DOS CÉNTIMOS (43.635,52 EUR). Esta cuantía podrá ser objeto de reducciones basadas en el grado de cumplimiento de los indicadores de control de calidad y de nivel de servicio detallados en el apartado A de la cláusula 10 de los presentes pliegos.

Componente Variable por Recaudación

El importe máximo anual incluyendo IGIC que se podrá retribuir por este concepto asciende a TREINTA MIL EUROS (30.000,00 EUR). Su importe se determinará mediante la aplicación acumulativa por tramos de los porcentajes proporcionales y progresivos aplicados sobre la recaudación neta efectiva lograda en el ejercicio presupuestario, en los términos señalados en la cláusula 10.

Para la ejecución del contrato en lo que a esta prestación se refiere, y para alcanzar los resultados descritos en este pliego, el adjudicatario deberá ejecutar las acciones que a continuación se describen, que habrá documentado por escrito y presentado a la licitación para su valoración por el órgano de contratación, de conformidad con el proyecto de ejecución ofertado y con sujeción a los siguientes objetivos prestacionales.

3.1 Contenido y alcance de la prestación principal relativo al auxilio en la ejecución de tareas.

La prestación comprenderá la realización de las siguientes tareas de producción y asistencia, a título enunciativo y no limitativo, y cuantas otras sean necesarias a requerimiento de la entidad contratante habida cuenta que se contrata el resultado y no el proceso productivo.

a) En materia de gestión tributaria.

En materia de gestión tributaria, las actividades de asistencia comprenderán la realización de los trabajos materiales e informáticos dirigidos a:

1. Elaboración, aprobación y publicación de los padrones fiscales y matrículas de sujetos pasivos, así como las correspondientes tareas accesorias de mantenimiento, conservación y depuración de datos de los mismos.

2. Preparación de edictos para la notificación por comparecencia de todos los actos en materia de gestión tributaria.
3. Tramitación de los expedientes de aprobación de liquidaciones, verificación de datos, comprobación de valores y comprobación limitada.
4. Tramitación de los expedientes de concesión y denegación de beneficios fiscales.
5. Elaboración de los documentos para el ingreso de las cuotas tributarias (cartas de pago, recibos, ficheros de domiciliaciones, etc.)
6. Resolución de las solicitudes instadas y de los recursos que se interpongan contra los actos de gestión tributaria.
7. Elaboración de impresos y documentos que van a ser utilizados en el proceso de gestión y liquidación tributaria, incluidos los formularios de declaraciones y autoliquidaciones.
8. Expedientes de compensación de deudas.
9. Asistencia en los Convenios que el Ayuntamiento tenga suscritos o pudiera suscribir en relación con la gestión de los tributos locales.
10. Asistencia y colaboración en la gestión de los expedientes remitidos por el Punto de Información Catastral (PIC).
11. Aprobación y modificación de ordenanzas fiscales.
12. Control, conciliación y contabilización de los derechos que deriven de la gestión tributaria, así como sus cierres mensuales.

El trabajo comprenderá en todos los casos la grabación en el software de gestión tributaria y recaudación de todas las tareas y actuaciones que se realicen, así como la elaboración de las notificaciones que deriven de las citadas tareas y actuaciones, entendiendo también la digitalización de los expedientes, así como la puesta a disposición de servicios de cobros telemáticos, a través de Internet o de aplicaciones para smartphone.

Asimismo, será objeto del trabajo la preparación de indicadores, estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de expedientes, análisis de la evolución de los diferentes indicadores de gestión y demás información que le sea requerida por parte de la entidad contratante.

b) En materia de recaudación voluntaria.

En materia de recaudación voluntaria, las actividades de asistencia comprenderán la realización de los trabajos materiales e informáticos dirigidos a:

1. Gestión de las órdenes de domiciliación y mantenimiento en la aplicación informática de las mismas.
2. Preparación de edictos de todos los actos del procedimiento de recaudación voluntaria.
3. Impresión de los recibos y posterior envío a los domicilios fiscales de los correspondientes padrones.
4. Gestión de los expedientes de aplazamiento, fraccionamiento y compensación de deudas.
5. Tramitación ante las entidades financieras de los recibos domiciliados y de los cargos derivados de los expedientes de aplazamiento y/o fraccionamiento de pago.

6. Volcado de los ingresos en el software de gestión tributaria y grabación de todas las tareas y actuaciones realizadas en el ámbito de la recaudación voluntaria.
7. Preparación de las relaciones de deudores una vez finalizados los períodos de cobro en voluntaria y preparación de las providencias de apremio para su firma, de acuerdo con la periodicidad que se determine por la entidad contratante, así como las notificaciones de las mismas.
8. Tramitación de expedientes de compensación de deudas en voluntaria.
9. Expedientes relativos a obligados tributarios declarados en concurso de acreedores.
10. Control, conciliación y contabilización de los ingresos en voluntaria, así como su cierre mensual.
11. Dotación de los medios materiales que sean precisos para el buen funcionamiento del servicio, conforme las instrucciones dictadas por los responsables de GIISL
12. Apoyo instrumental, material e informático en la detección y depuración de errores existentes en censos y padrones que deriven de cualquier actuación tributaria, incluidos los puestos de manifiesto por los obligados de forma fehaciente o como consecuencia de comunicaciones de los mismos a otras Administraciones Tributarias.
13. La elaboración de las notificaciones que deriven de las tareas y actuaciones que se realicen.
14. Cualesquiera otras tareas que resulten necesarias para la ejecución del procedimiento de recaudación voluntaria.

El trabajo comprenderá en todos los casos la grabación en el software de gestión tributaria y recaudación de todas las tareas y actuaciones que se realicen, así como la elaboración de las notificaciones que deriven de las citadas tareas y actuaciones, entendiendo también la digitalización de los expedientes, así como la puesta a disposición de servicios de cobros telemáticos, a través de Internet o de aplicaciones para smartphone.

Asimismo, será objeto del trabajo la preparación de indicadores, estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de expedientes, análisis de la evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida por parte de la entidad contratante.

c) En materia de recaudación ejecutiva.

En materia de recaudación ejecutiva, las actividades de asistencia comprenderán la realización de los trabajos materiales e informáticos dirigidos a:

1. Preparación de las relaciones de deudores una vez finalizados los periodos de cobro en voluntaria y preparación de la providencia de apremio, así como la elaboración de las notificaciones que deriven de la misma.
2. Preparación de edictos para la notificación por comparecencia de todos los actos del procedimiento de apremio.
3. Volcado de los resultados de las notificaciones practicadas en el aplicativo de gestión de la recaudación.
4. Tramitación de los expedientes de compensación sobre deudas exigibles en período ejecutivo.
5. Gestión de los expedientes de aplazamiento y fraccionamiento.
6. Tramitación ante las entidades financieras de los cargos derivados de los expedientes de aplazamiento y/o fraccionamiento de pago.

7. Preparación de todas las actuaciones y documentos relativos a la tramitación del procedimiento de apremio, entre los que se encuentran:
- Formación de los expedientes de apremio.
 - Preparación de los ficheros para el embargo de bienes o derechos en entidades de crédito o depósito.
 - Preparación de los ficheros para el embargo de devoluciones de impuesto sobre la renta de las personas físicas y del impuesto sobre sociedades.
 - Preparación de los ficheros de solicitud de información patrimonial a la Agencia Tributaria y a la Seguridad Social.
 - Indagación en los registros públicos para la obtención de información relativa a bienes y derechos de los deudores.
 - Preparación de las diligencias de embargo y sus notificaciones.
 - Preparación de mandamientos de embargo de toda clase de bienes.
 - Volcado de la información de los bienes realizados sobre el aplicativo de gestión de la recaudación.
 - Preparación de las propuestas de resolución de recursos interpuestos contra actos del procedimiento ejecutivo y volcado de la tramitación que se realice en relación con los mismos sobre el aplicativo de gestión de la recaudación.
 - Elaboración de informe anual de evaluación de la eficacia de las acciones de cobro y propuesta de las correspondientes actuaciones a llevar a cabo.
 - Preparación de los expedientes de baja por prescripción, baja por insolvencia, declaración de créditos incobrables, derivación de la acción tributaria y rehabilitación de deudores declarados fallidos.
 - Control, conciliación y contabilización de los ingresos en ejecutiva, así como su cierre mensual.
 - Expedientes de recaudación de deudas en ejecutiva correspondientes a las administraciones públicas.
 - Expedientes relativos a obligados tributarios declarados en concurso de acreedores.
 - Servicios complementarios de índole material y operativa de apoyo en cuanto a la gestión de la cobranza en el periodo ejecutivo.
 - Seguimiento, control y actualización informática de los recargos por declaración extemporánea sin requerimiento previo, regulados en el artículo 27 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
 - Cualesquiera otras tareas que resulten necesarias para la ejecución del procedimiento de apremio.

El trabajo comprenderá en todos los casos la grabación en el software de gestión tributaria y recaudación de todas las tareas y actuaciones que se realicen, así como la elaboración de las notificaciones que deriven de las citadas tareas y actuaciones, entendiendo también la digitalización de los expedientes, así como la puesta a disposición de servicios de cobros telemáticos, a través de Internet o de aplicaciones para smartphone.

Asimismo, será objeto del trabajo la preparación de indicadores, estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de expedientes de apremio, análisis de la evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida por parte de la entidad contratante.

d) En materia de apoyo y asistencia a los obligados tributarios.

Esta prestación se materializará en la realización de tareas de atención y asistencia a los obligados tributarios en relación con:

- Información sobre los tributos municipales y, en su caso, otros ingresos de derecho público.
- Asistencia en la confección de formularios e informes (solicitudes, recursos, etc.)
- Asistencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias formales y materiales.
- Recogida de los datos de los obligados tributarios para su corrección en el sistema informático.

Las funciones, estructura y sistema de trabajo de la unidad de atención tributaria se determinarán por parte de la entidad contratante. El sistema de trabajo de la unidad de atención tributaria abarcará en todo caso la atención presencial, telefónica y telemática a los obligados tributarios.

e) Aspectos comunes a las prestaciones anteriores.

Las actividades señaladas comprenderán la realización de los trabajos materiales e informáticos dirigidos a:

1. Grabación en la aplicación de gestión tributaria y recaudación de todas las tareas y actuaciones que se realicen, así como la elaboración de las notificaciones que deriven de las citadas tareas y actuaciones.
2. Control, conciliación y contabilización de las actuaciones de gestión tributaria y recaudación. Rendición de cuentas.
3. Preparación de indicadores, estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de expedientes de apremio, análisis de la evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida por parte de la entidad contratante.
4. Redacción de la memoria anual de actividades en el ámbito de la gestión tributaria y de la recaudación y elaboración de informe anual de evaluación de la eficacia de las acciones de cobro y propuesta de las correspondientes actuaciones a llevar a cabo.
5. Confección de duplicados, justificantes de pago y cartas de pago.
6. Elaboración de informes de no deudor y certificados de deudas.
7. Información general sobre los tributos municipales.
8. Atención telefónica y presencial sobre los tributos municipales.
9. Asistencia en la confección de formularios e informes. (solicitudes, recursos, etc.)
10. Recogida de los datos de los obligados tributarios para su corrección en el sistema informático.
11. Preparación de las diligencias de averiguación del domicilio de los obligados tributarios una vez constatada la imposibilidad de la práctica de la notificación, y, en su caso, preparación de la notificación a practicar en el/los domicilio/s averiguado/s.
12. La implantación de un servicio de atención telefónica y la puesta en funcionamiento de un Portal de Atención Ciudadana en el ámbito tributario.

13. El adjudicatario propondrá la ejecución de un Plan de Comunicación, destinado a mejorar la atención a los contribuyentes y a cuidar la buena imagen de los servicios de gestión tributaria y recaudación ante los ciudadanos.

Este plan incluirá aspectos como:

- a) Soporte a campañas de domiciliación de recibos y creación de procedimientos para maximizar los índices de domiciliación.
- b) Atención a la legibilidad y facilidad de comprensión de los documentos y mejoras en la imagen y presentación.
- c) Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil, llamada telefónica o aviso de correo electrónico, en caso de cualquier incidencia en el pago regular de los recibos por parte de contribuyentes.
- d) Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil unos días antes de que el banco vaya a cargar los recibos domiciliados, y también unos días antes de que venza cada término en los planes de pago.
- e) Servicios de atención presencial y de atención telefónica gratuitos para el obligado tributario, mediante los que se obtenga información sobre el estado del expediente tributario de cada persona, previamente identificada, y se pueda hacer pago por TPV, o expedir y, en su caso, enviar la carta de pago correspondiente.
- f) Aplicación Móvil (app) de información tributaria básica o que permita el pago de obligaciones tributarias a través de la misma (compatible con el aplicativo que actualmente utiliza el Ayuntamiento y la entidad GIISL)
- g) Aportación del personal preciso para realizar las labores encomendadas.
- h) Cualquier otra tarea que, relacionada con el procedimiento de recaudación y gestión tributaria, sea encomendada por la entidad contratante que deberá ejecutar a primer requerimiento la contratista sin que pueda oponer insuficiencia de medios o carencia de recursos económicos habida cuenta que se contrata el resultado y no el proceso productivo no pudiendo dejar de atender estos requerimientos al reputarse obligación contractual esencial a los efectos de imposición de penalidades o de acordar la resolución del contrato, ni podrá reclamar cantidad económica alguna a la entidad contratante al aceptar de manera incondicional por el mero hecho de participar en la licitación esta facultad de la entidad.

3.2 Plan de Ejecución de la prestación a ofertar.

El Plan de Ejecución es el documento técnico mediante el cual el licitador deberá describir de forma precisa, coherente y verificable la organización, metodología, medios y herramientas que aplicará para garantizar los resultados prestacionales exigidos en el apartado 3.1 del presente Pliego.

Tendrá carácter contractual y servirá de base para el control por parte de GIISL de la ejecución, supervisión y medición del cumplimiento del contrato.

El Plan de Ejecución se estructurará de manera obligatoria en los apartados siguientes:

1. Modelo organizativo del servicio

1.1 Organigrama operativo.

El licitador propondrá un organigrama funcional y jerárquico, que bajo la dirección del Delegado de Ejecución incluya, como mínimo, las siguientes unidades funcionales:

- Gestión tributaria, recaudación voluntaria, recaudación ejecutiva, atención a los obligados tributarios, soporte informático, soporte catastral, notificaciones, analítica e indicadores.

1.2 Equipo adscrito.

El licitador deberá describir:

- La adscripción del equipo mínimo exigido.
- El personal adicional que proponga.
- Distribución por áreas funcionales.
- Dedicaciones temporales.
- Sistema de sustituciones, cobertura de bajas y vacaciones.
- Personal remoto asociado al soporte informático y tareas transversales.

1.3 Supervisión y comunicación con GIISL.

El Plan detallará:

- Procedimientos de reporte.
- Reuniones de supervisión.
- Circuitos de validación y visto bueno.
- Protocolos de comunicación con el Responsable del Contrato.

2. Metodologías de trabajo.

El licitador deberá describir los procedimientos de trabajo aplicables en cada ámbito, incluyendo:

2.1. Gestión tributaria.

Procedimientos para:

- Elaboración y mantenimiento de padrones.
- Liquidaciones, comprobaciones y verificaciones.
- Beneficios fiscales.
- Tramitación de recursos y solicitudes.
- Conciliaciones y cierres.
- Preparación de edictos.
- Digitalización y documentación electrónica.

2.2. Recaudación voluntaria.

Procedimientos para:

- Gestión de domiciliaciones.
- Emisión de recibos.
- Preparación de períodos de cobro.
- Gestión de aplazamientos y fraccionamientos.
- Cargas bancarias.
- Emisión y gestión de notificaciones.
- Depuración censal y de padrones.

2.3. Recaudación ejecutiva.

Procedimientos para:

- Providencias de apremio.
- Edictos.
- Embargos bancarios y de devoluciones de impuestos.

- Embargos de bienes y derechos.
- Solicitudes de información patrimonial.
- Tramitación de fallidos, prescripciones y concursos.
- Derivaciones de responsabilidad.
- Resolución de recursos en vía ejecutiva.
- Elaboración de informes anuales de eficacia recaudatoria.

2.4. Atención al contribuyente.

Incluyendo:

- Procedimientos de atención presencial, telefónica y telemática.
- Gestión de citas.
- Identificación segura.
- Tramitación asistida de solicitudes, recursos y declaraciones.

2.5. Notificaciones tributarias.

El licitador detallará:

- Proceso completo de edición, impresión, ensobrado, entrega al operador postal o tramitación interna.
- Registro y trazabilidad.
- Gestión de devoluciones y reintentos.
- Integración automática en el sistema.

2.6. Informes, indicadores y analítica.

Procedimientos para:

- Elaboración de estadísticas.
- Monitorización del cumplimiento.
- Elaboración de proyectos de memoria anual.
- Análisis evolutivo de morosidad, cargas y bases tributarias.

3. Herramientas internas de gestión y control.

El Plan deberá incluir:

- Sistemas de control de presencia en tiempo real.
- Herramientas de asignación y seguimiento de tareas.
- Sistemas de escalado de incidencias.
- Mecanismos de control de calidad.
- Procedimientos de confirmación de objetivos.

4. Plan de trabajo por periodos.

4.1. Plan de arranque.

Con al menos:

- Integración del personal adscrito.
- Formación inicial.
- Puesta en marcha de sistemas informáticos.
- Validación de procedimientos con GIISL.

4.2. Plan trimestral / semestral.

Desglose sincronizado con el calendario tributario y recaudatorio, padrones, campañas de cobro, cierres, apremios, etc.

4.3. Plan anual.

Incluyendo propuestas de mejora, optimización, campañas, acciones de comunicación y objetivos estratégicos.

5. Sistema de aseguramiento de la calidad.

El licitador deberá incluir:

- Procedimientos de doble revisión.
- Control de expedientes críticos.
- Control del cumplimiento normativo.
- Mecanismos preventivos y correctivos.
- Conexión directa con indicadores de calidad contractuales.

6. Plan de comunicación y relación con contribuyentes.

Con:

- Campañas de domiciliación.
- Avisos mediante SMS/email.
- Mejora documental.
- Propuesta de mejoras en el Portal Tributario y en *Apps*.

7. Plan de riesgos y continuidad del servicio.

Incluyendo:

- Identificación de riesgos operativos, tecnológicos y organizativos.
- Medidas de contingencia.
- Respaldo del personal.
- Continuidad de sistemas y comunicaciones.

3.3. Características, organización, contenido y alcance de la prestación instrumental inherente de integración informática especializada

a) Características de la prestación.

La prestación de integración informática especializada con el sistema de gestión tributaria y recaudación implica que el contratista deberá garantizar, en todo momento, la completa operatividad de la herramienta de gestión que utilice con aquellas de las que dispone GIISL.

La prestación incluirá la aportación de las licencias de uso del software de gestión tributaria que utiliza la entidad contratante, así como su actualización y mantenimiento.

Bajo la dirección técnica de la entidad contratante, el adjudicatario deberá:

1. Proveer, instalar y configurar todas las aplicaciones necesarias para una gestión tributaria integral basada, entre otras características, aparte de la funcionalidad eficaz por aplicación, en la interoperabilidad entre aplicaciones, incluyendo las conexiones a la red SARA y los enlaces con la Dirección General de Tráfico, y configurarlas para que se adapten a la normativa legal vigente. Dichas aplicaciones informáticas y módulos deberán quedar con licencia de uso a favor de la entidad contratante una vez finalizado el contrato.

2. Alojar aplicaciones y datos en el sistema de servidores municipal facilitando el acceso con todos los requerimientos de seguridad desde cualquier puesto de trabajo, y, en caso de requerirlo, facilitando acceso desde tabletas o teléfonos inteligentes o desde puestos de trabajo ajenos a los edificios municipales. Con toda la tecnología de conectividad necesaria a su cargo y las medidas de protección adecuadas.
3. Apoyo en los procesos de aplicación de procedimientos informatizados a las distintas áreas municipales, de forma que las liquidaciones propias de dichos procedimientos sean emitidas desde las propias áreas y en forma transparente al sistema de gestión tributaria.
4. Colaborar con los órganos municipales competentes en la contabilidad de los cargos y datas de los ingresos.
5. Introducción y adaptación al entorno local de los nuevos desarrollos y mejoras que vayan liberando los desarrolladores de las aplicaciones aportadas, tanto propias como de terceros.
6. Soporte del funcionamiento de un Portal de Atención Tributaria y soporte sobre los servicios de cobro telemático.
7. Instalación y soporte de un sistema de aviso mediante mensaje al móvil, llamada telefónica o correo electrónico, que facilite el cumplimiento de las obligaciones materiales y formales de los obligados tributarios.

b) Organización

Al contratarse un auxilio de empresa privada para la ejecución de las prestaciones contenidas en este pliego, y para la concreta ejecución de esta prestación, los licitantes han de conocer para confeccionar sus ofertas que la entidad contratante dispone actualmente de las herramientas informáticas que se citan, por lo que el contratista ha de complementarlas, asegurando la utilización y desarrollo de las herramientas que vienen empleándose en los servicios de gestión tributaria, recaudación y mantenimiento catastral:

Burowin_Tao:

- Base de Datos Ciudad.
- Base de Datos Terceros.
- Gestión de Documentos.
- Gestión de Organización
- Identificación del usuario (BRWLOGIN)
- Gestión de Parámetros, Gestión de Eventos y Gestión de Menús
- Módulo de configuración

Gtwin_Tao:

- Cargas.
- Cuentas Recaudación.
- Definición Tipos de Ingreso.
- Recaudación – GT/WIN – Trb.
- Gestión Tributaria – MUFISCAL.
- Configuración y Procesos Masivos
- Base de datos de vehículos (MBDV)
- Multas (módulo)
- Módulo de configuración
- Procesos masivos

Winflow:

- Tramitación (WINFLOW-PAC)

- Administración de tablas (Gestflow)

Catastro:

- Cargas Catastro.

Gtwin_Pob

- Procesos INE
- Procesos masivos
- Módulo de configuración

El adjudicatario debe garantizar durante toda la vigencia del contrato la disponibilidad de un equipo que puede operar de manera remota, formado por los profesionales con la titulación adecuada, que habrá de dimensionar, para garantizar la completa operatividad de la herramienta de gestión que oferte con las que actualmente dispone el ente contratante, asumiendo además todos los costes de mantenimiento de las licencias y cuantos graven la ejecución de la prestación, para permitir alcanzar los resultados prestacionales exigidos, que actuará bajo su única dependencia orgánica y funcional, pudiendo el Responsable del Contrato girar al Delegado del contratista que designe las instrucciones que resulten precisas para garantizar la buena marcha de la ejecución.

La entidad contratante se reserva la facultad de cambiar de herramienta de gestión durante la vigencia del contrato viniendo obligado el contratista a asumir el coste del citado cambio, que incluirá además de la correspondiente licencia de uso, los costes de interoperabilidad con la herramienta de gestión ofertada de forma que se garantice la continuidad en la ejecución del contrato sin verse afectado por averías e incidencias que puedan acontecer con ocasión del uso de la herramienta.

c) Contenido de la prestación.

Comprenderá la realización de tareas que a continuación se describen, a título enunciativo y no limitativo, y cuantas otras sean necesarias a requerimiento de la entidad contratante habida cuenta que se contrata el resultado y no el proceso productivo, siendo responsabilidad del contratista la disposición de cuantos medios personales y materiales sean necesarios para lograr el resultado asumiendo todos los costes en los términos que se indica Clausula 1ª, lo que implica que quedan incluidos la totalidad de los costes derivados de todos los trabajos, medios auxiliares y materiales que sean necesarios para la correcta ejecución de la prestación, sin que el contratista pueda reclamar sobrecoste alguno.

Prestaciones:

- a) Realización de los procesos de información necesarios, garantizando la plena disponibilidad y acceso a los datos por los responsables de GIISL.
- b) Dotación de servidores de aplicaciones y licencias adscritos a la unidad de gestión tributaria y recaudatoria para satisfacer los requerimientos de tratamiento de la información en volumen de usuarios y tiempos de respuesta.
- c) Integración plena a la red corporativa del Ayuntamiento.
- d) Aportación de las licencias de los módulos adicionales que se precisen compatibles con los programas informáticos que actualmente utiliza GIISL con sus correspondientes actualizaciones, garantizando la plena operatividad sin limitaciones de ningún tipo.
- e) Garantía de que todas las aplicaciones acceden y actualizan las Bases de Datos Corporativas (entre las que figuran la Base de Datos de Terceros, la Base de Datos Ciudad, la Cartografía, la Base de Datos de Cargos, la Base de Datos de Unidades Fiscales, la Base de Datos de Tramitación, la de Registro de Entrada y Salida y las de soporte al acceso de los ciudadanos vía Internet) de forma que la gestión tributaria, recaudatoria y de inspección forme parte integral del Sistema de Información del Ayuntamiento.

- f) Garantía de mantenimiento de las aplicaciones actualmente en uso que se citan en el pliego.
- g) Aportación, mantenimiento y actualización permanente de las aplicaciones informáticas que pudieran ser necesarias para completar la gestión tributaria y recaudatoria del Ayuntamiento.
- h) Garantizar el enlace de las cuentas de recaudación con el sistema de información contable que use el Ayuntamiento.
- i) Incorporación de la dimensión cartográfica a la gestión tributaria, tanto a nivel de visualización del mapa al consultar cualquier finca, como de elaboración de mapas temáticos interactivos de las series de datos tributarios relevantes territorialmente.

d) Alcance de las prestaciones:

El licitador deberá garantizar:

1. Aportación y mantenimiento del software.

1.1. Licencias.

El adjudicatario aportará las licencias que sean necesarias para la operatividad del servicio, las de los programas que sean complementarios al software de TAO, además de aquellas otras inherentes a las aplicaciones destinadas a cubrir las nuevas funcionalidades que la entidad contratante vaya requiriendo, asegurando la plena de interoperabilidad.

1.2. Actualizaciones y mantenimiento.

Incluye:

- Instalación de actualizaciones.
- Pruebas previas.
- Ajuste a cambios normativos.
- Mantenimiento evolutivo y correctivo.
- Soporte funcional.

2. Integración con los sistemas municipales.

El licitador suministrará:

- Arquitectura de integración con las bases de datos corporativas.
- Conexiones con SARA, DGT, Catastro, AEAT y Seguridad Social.
- Compatibilidad garantizada con TAO.
- Integración con sistemas de pago y sede electrónica.
- Gestión de interoperabilidad documental.

3. Seguridad, alojamiento y continuidad.

3.1. Seguridad.

Cumplimiento de:

- ENS.
- Protocolos de cifrado.
- Copias de seguridad diarias.
- Control de accesos.

3.2. Alojamiento.

El software deberá:

- Alojarse en servidores municipales o de nube privada autorizada.
- Garantizar acceso remoto seguro para personal autorizado.
- Mantener continuidad operativa.

4. Equipo de soporte tecnológico.

El licitador deberá disponer de:

- Equipo técnico remoto especializado.
- Tiempos máximos de respuesta.
- Procedimientos de soporte
- Registro de incidencias.

3.4 Plan de Ejecución de la prestación a ofertar

El plan de ejecución de la prestación a presentar por los licitantes contendrá toda la documentación necesaria para una descripción concisa y completa del mismo, debiendo conocer los licitantes que el proceso productivo ofertado lo es como justificación de la oferta para alcanzar los resultados previstos en este pliego, en cuanto mejore los del pliego, de suerte que a través de la organización ofertada pueda la entidad concedente ejecutar las funciones de inspección y control del servicio para evaluar el grado de cumplimiento de los resultados a garantizar.

En el diseño del plan de ejecución a ofertar se considerarán las prestaciones descritas en este apartado, a título enunciativo y no excluyente, que deberán abarcar como mínimo:

1. Herramientas de gestión ofertada

1.1 Software de gestión ofertado para su conectividad y operatividad con la herramienta de gestión en uso de la entidad contratante:

- Descripción de la herramienta.
- Garantía de interoperabilidad con la herramienta del ente contratante.
- Sistema de seguridad para el procesamiento y almacenamiento de la información

Y cuanta información resulte relevante

1.2 Desarrollo de las siguientes funcionalidades que ha de garantizar como mínimo el software de gestión ofertado:

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

- Servicios web de Catastro (conexión directa e intercambio de información).
- Generación de Sistemas Especiales de Pago altamente configurables.
- Completamente adaptado a la Normativa SEPA.
- Configuración previa de Domiciliaciones.
- Notificaciones digitalizadas, SICER, y envío al Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico (TESTRA).
- Servicio de envío de e-mails, SMS y Fax a obligados tributarios.

GESTIÓN TRIBUTARIA

- Gestión de todos los Impuestos y Tasas municipales.
- Intercambio de Ficheros con todas las Administraciones Públicas y Entidades privadas (ficheros de Catastro, D.G.T., Hacienda, ANCERT).
- Interconexión de Tributos y Tasas mediante el objeto tributario (referencia catastral, domicilio tributario, etc.).

- Definición de Ordenanzas Municipales hasta su máximo detalle.
- Simulación de padrones.
- Envío a contabilidad de los cargos aprobados (reconocimiento de derechos).
- Carga de ficheros externos y conexión con otros agentes recaudadores.

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA Y EJECUTIVA

- Gestión de Créditos, Expedientes de devolución y compensación de deuda.
- Registro de movimientos por usuarios.
- Control de Caja y servicio de alertas.
- Gestión Integral de Notificaciones.
- Tratamiento de todos los Protocolos de Embargo existentes.
- Gestión de Prescripciones, Débitos fallidos e incobrables.
- Auditoria de usuarios.
- Tratamiento Integral de Fraccionamientos y Aplazamientos.
- Contabilización Automática de Ingresos, Anulaciones y Bajas.

2. Proyecto técnico de integración e interoperabilidad del software de gestión

El proyecto técnico detallará la metodología concreta para alcanzar los resultados prestacionales y contendrá, al menos, una referencia al contenido que se recoge en los siguientes apartados:

1. Arquitectura técnica e interoperabilidad.

Se debe detallar la arquitectura técnica que permitirá que las herramientas complementarias de los licitadores interoperen sobre las bases de datos corporativas vigentes.

El licitador describirá:

- Infraestructura de servidores y redes.
- Mecanismos de integración.
- Flujos de datos.
- Garantía de integridad de información.
- Mapa de conexiones internas y externas.

2. Plan de despliegue de las herramientas complementarias.

Se describirá el proceso de implantación de los módulos de software adicional que no cubran las herramientas existentes o que, en su caso, deban actualizarse:

- Módulo de Cartografía y Catastro.
- Portal de Atención Tributaria y Pasarela de Pagos: Detalle funcional de la Sede Electrónica, usabilidad para el ciudadano y conexión segura con la pasarela de pagos municipal.
- Sistema de Alertas y Notificaciones: Descripción técnica del sistema de aviso por SMS/Email y su integración con los datos de contacto del contribuyente existentes en la base de datos de Terceros.
- Conectividad Externa: Protocolos para la conexión efectiva con la Red SARA, DGT, Catastro, Agencia Tributaria, etc.

Incluyendo:

- Fases de implantación.
- Pruebas funcionales.
- Migraciones necesarias.
- Formación a usuarios.
- Documentación técnica y operativa.

3. Infraestructura, seguridad y acceso remoto.

En este apartado se especificará la estrategia propuesta para alojar las aplicaciones en los servidores municipales o en infraestructura virtualizada (*cloud*), garantizando el acceso seguro desde puestos remotos y dispositivos móviles.

Incluye:

- Medidas de seguridad a implantar para dar cumplimiento al ENS atendiendo a la naturaleza tributaria de los datos.
- Gestión de vulnerabilidades.
- Copias de seguridad.
- Recuperación ante desastres.
- Procedimientos de continuidad.

4. Plan de mantenimiento y asistencia técnica.

Incluyendo:

- Soporte correctivo y evolutivo.
- Gestión de incidencias.
- Tiempos de respuesta.
- Alertas y monitorización.
- Mantenimiento preventivo.

5. Equipo humano y cualificación.

- Organigrama del Proyecto técnico.
- Perfiles Profesionales de los técnicos responsables de la integración, valorándose específicamente el conocimiento funcional y técnico de las herramientas preexistentes.
- Dedicación y funciones.
- Integración con el equipo de GIISL.

4. PRESTACIONES EN EL ÁMBITO DE GESTIÓN CATASTRAL

Esta prestación consiste en la ejecución de las acciones que se demanden por la entidad contratante en el ámbito de la gestión catastral cuya realización, en cuanto a su definición y alcance, dependerá única y exclusivamente de la voluntad de la entidad de contratar las prestaciones según corresponda. La contraprestación que percibirá el contratista consistirá en la aplicación de los precios unitarios determinados en la adjudicación y su pago quedará condicionado a la obtención del resultado propio del procedimiento, esto es, a la incorporación definitiva de la alteración catastral a la base de datos del Catastro.

A estos efectos y tal y como se indica en el artículo 1, el precio unitario de aplicación incluye todos los costes directos e indirectos que sean necesarios para su correcta ejecución, el beneficio industrial y cualquier tipo de impuesto sea estatal, autonómico o local que grave la ejecución de la prestación, sin que el contratista pueda reclamar sobrecoste alguno por la ejecución de la prestación.

En caso de que fuere necesario introducir en la prestación de asistencia en el ámbito de la gestión catastral nuevos trabajos o trabajos que difieran sustancialmente de los definidos en estas prescripciones técnicas, el Responsable de Contrato confeccionará el precio unitario de aplicación apoyado en el Cuadro de Precios Unitarios del Contrato. El contratista vendrá obligado a aceptar el precio del contrato y sus eventuales ajustes, determinados conforme a lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en la normativa aplicable, sin que pueda oponerse a la ejecución de las prestaciones contractuales en los términos resultantes de las modificaciones válidamente aprobadas. La negativa injustificada a la ejecución de una prestación incluida en el ámbito del contrato, una vez formalizada la correspondiente modificación conforme a este Pliego, tendrá la consideración de incumplimiento de una obligación contractual esencial, a los efectos previstos en la LCSP y en el presente Pliego, incluida, en su caso, la resolución del contrato.

La ejecución del contrato se evaluará en función del cumplimiento de los resultados y objetivos prestacionales establecidos, conforme al sistema de medición y control previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. El adjudicatario deberá desarrollar la totalidad de las prestaciones que integran el objeto del contrato, sin carácter excluyente ni limitativo, sin perjuicio de la facultad del órgano de contratación de adaptar, ampliar o reducir de forma puntual dichas prestaciones, cuando concurren las circunstancias y con sujeción al procedimiento de modificación previsto en este Pliego y en la Ley de Contratos del Sector Público. Para alcanzar los objetivos propuestos se ha de garantizar por el adjudicatario los resultados prestacionales que al efecto se fijan en este pliego, asignándosele el riesgo de su ejecución al vincularse la conformidad del trabajo con la incorporación definitiva de las modificaciones tramitadas a la Base de Datos del Catastro.

4.1 Contenido de la prestación en el ámbito de la gestión catastral

El Ayuntamiento de Santa Lucía ha suscrito convenio de colaboración en materia de gestión catastral con la Secretaría de Estado de Hacienda (Dirección General de Catastro); y en base al contenido del mismo se articulan las prestaciones a garantizar por la contratista, por lo que la sistemática y la organización de las tareas debe ajustarse a las normativas que al respecto tiene establecida la Gerencia del Catastro, y en su caso las que en cada momento estén en vigor, garantizando su adecuación a cualquier modificación que al respecto se establezca por parte de la Dirección General de Catastro al integrarse automáticamente en el contrato sin que el contratista pueda reclamar cantidad alguna al respecto al tener transferido el riesgo de la ejecución.

1) Preparación de expedientes de alteración de orden físico y económico a que se refiere el modelo 900N, o cualquier otro que lo sustituya o se adopte durante la ejecución del contrato.

En referencia a los Expedientes de alteración de orden físico y económico se realizarán las siguientes actuaciones:

- a) Estudio de la declaración de alteración física y económica referente a bienes inmuebles de naturaleza urbana y comprobación de la existencia del resto de la documentación necesaria para la tramitación de las alteraciones catastrales.
- b) Propuesta de los requerimientos a que hubiere lugar por la indebida cumplimentación de las declaraciones o la falta de la documentación técnica adjunta al expediente.
- c) Preparación de los datos existentes en los expedientes de declaración, con actualización de datos jurídicos; la preparación implica, entre otras, la tarea de comprobar la identidad de la parcela objeto de la declaración con la que figura en la Base de Datos Catastral y en Cartografía.
- d) Elaboración, sobre la cartografía digitalizada previamente remitida por la Gerencia, y entrega de la ficha de datos gráficos en los formatos que establezca la normativa catastral vigente en cada momento, generando dos salidas convencionales del mismo (original y copia, en soporte papel) y del soporte informático acorde con los criterios de la Dirección General del Catastro, para su posterior validación e incorporación por la Gerencia Regional del Catastro. La corrección de errores encontrados en el proceso de validación del fichero gráfico correrá a cargo del contratista.
- e) Grabación de toda la información relativa a los expedientes de alteración de orden físico y económicos tramitados, a los efectos de posterior validación e incorporación a la base de datos alfanumérica catastral. La corrección de errores encontrados en el proceso de validación del fichero gráfico correrá a cargo del contratista.
- f) Encarpetado, archivo físico y entrega de la documentación original.
- g) Entrega de la información de los datos físicos, económicos y jurídicos necesarios para que se pueda efectuar la valoración, alta y baja en la Base de Datos Catastral en el soporte informático

de intercambio que establezca la DGC en cada momento y corrección de los errores encontrados en el proceso de validación.

- h) Entrega en soporte informático y físico (listado) de la relación de fincas que causan Baja/Alta por nueva construcción u otras alteraciones con identificación de la referencia catastral, situación de la finca, fecha de alteración, número de expediente catastral, propuesta de regulación tributaria, bonificaciones/exenciones etc. (Listado de clasificación de documentos normalizado por la Gerencia del Catastro).
- i) Remisión periódica en soporte físico e informático, conteniendo datos estadísticos relativos al número de expedientes preparados por el contratista, donde se indicará expresamente su situación administrativa; expedientes entrados, pendientes, requeridos y resueltos, con indicación de las unidades urbanas.

2) Expedientes derivados de un procedimiento de subsanación de discrepancias

En la preparación de estos expedientes, se realizarán todas las actuaciones necesarias de acuerdo con la metodología recogida en estas prescripciones técnicas y las que resulten de la aplicación de la legislación vigente.

3) Subsanación de incidencias detectadas entre ortofoto y cartografía catastral de inmuebles del municipio.

Se comprobará el ajuste de la cartografía con la ortofoto y se procederá, en su caso, a la realización de las tareas y actuaciones necesarias para subsanar las incidencias detectadas.

4) Soporte documental de los trabajos.

El contenido de los trabajos catastrales a realizar sobre los bienes inmuebles se apoyará en documentos gráficos y literarios y en soportes magnéticos, y contendrá, al menos, la siguiente documentación:

1. Cartografía con la asignación de referencias catastrales realizada de acuerdo con las Circulares e Instrucciones emitidas por la Dirección General del Catastro para su determinación y las prescripciones técnicas contenidas en esta cláusula.
2. Documentación gráfica, técnica, jurídica y económica de cada inmueble, según exige la normativa vigente y expresan las prescripciones técnicas referidas.
3. Soportes magnéticos que contengan la información anterior, según los formatos y diseño de registros establecidos por la Dirección General del Catastro.

Las tareas relativas a la resolución de incidencias entre ortofoto y cartografía, se soportarán sobre el aplicativo informático que ha dispuesto la Gerencia Territorial del Catastro con esta finalidad.

5) Requisitos de carácter general en la preparación de los expedientes.

Una vez que por parte del contratista se hayan ejecutado todas las fases del trabajo previstas en los apartados anteriores, ésta entregará a la empresa municipal la documentación obtenida, que deberá estar impresa en los documentos oficiales establecidos al efecto por la Dirección General del Catastro, y la grabación de la misma en soporte informático, que deberá cumplir los requisitos que en cada momento establezca la Dirección General del Catastro.

Cuando los expedientes preparados por el contratista obtengan la conformidad de los servicios técnicos, se remitirán a la Gerencia Territorial del Catastro a los efectos de que se proceda a la tramitación que les corresponda. En el caso de que por parte de dicho organismo se detectase errores u omisiones en la documentación entregada, ya sea en soporte convencional (papel) como informático, la empresa municipal notificará al contratista los mismos para su subsanación en un plazo máximo de quince días hábiles a contar desde el siguiente al de tal notificación, volviendo a remitir el expediente subsanado a

GIISL para su remisión al Ayuntamiento y posterior entrega en la Gerencia Territorial del Catastro. No obstante, en caso de que el error detectado precise para su subsanación de la ejecución de trabajos técnicos complejos, la empresa adjudicataria solicitará de forma motivada un plazo superior al fijado de quince días hábiles.

GIISL únicamente dará su conformidad a los trabajos efectuados por la empresa adjudicataria, cuando éstos queden definitivamente incorporados a la Base de Datos Catastral.

Hasta que tenga lugar tal incorporación definitiva, el contratista responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, aun cuando los representantes de GIISL los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones. Si se observase defectos en los trabajos realizados, GIISL podrá rechazar los que estime no satisfactorios.

6) Entrega de los trabajos.

Periódicamente se hará entrega al representante del contratista de la relación de trabajos que encomiende la empresa municipal, y de los datos y documentación necesarios para su realización.

La entrega de los trabajos se deberá acompañar con una relación numerada de cada expediente, con detalle del número de cargos que del mismo se genera, así como de la zona dentro del municipio a la que pertenece la unidad catastral revisada. La citada relación será supervisada por los servicios técnicos de la empresa y, en el caso de detectar algún defecto, le será comunicado al contratista para su corrección, sin coste alguno para GIISL.

El Contratista deberá entregar la totalidad de los trabajos dentro del plazo estipulado previsto en la cláusula cuarta del presente contrato, sin que a estos efectos compute como plazo el período de tiempo que pueda transcurrir hasta la incorporación de las alteraciones declaradas a la Base de Datos Catastral por parte de los servicios técnicos de la Dirección General del Catastro.

El Plan de Ejecución en gestión catastral deberá describir el conjunto de medios, procesos, metodologías y herramientas que el licitador aplicará para garantizar la realización eficaz de todas las prestaciones relacionadas con:

- Alteraciones de orden físico y económico (modelo 900N y equivalentes)
- Subsanación de discrepancias.
- Ajustes cartográficos.
- Preparación de ficheros normalizados.
- Integración con Catastro y GIISL.
- Validación y carga de información.
- Archivo digital y físico.

4.2 Plan de Ejecución de las prestaciones a ofertar

En el diseño del plan de ejecución a ofertar se considerarán las prestaciones descritas en este apartado, a título enunciativo y no excluyente, que deberá desarrollar al menos los siguientes apartados:

1. Modelo organizativo y personal adscrito.

1.1. Organigrama funcional de la gestión catastral.

El licitador deberá identificar:

- Técnicos responsables de cartografía y bases gráficas.
- Personal encargado de la tramitación de expedientes catastrales.
- Integración con los equipos de gestión tributaria y atención al contribuyente.
- Personal de soporte informático vinculado a CARGA_CAT, MANTE_CAT y otras herramientas.

1.2. Equipo asignado y cobertura.

Incluye:

- Personal mínimo exigido y personal adicional.
- Distribución de tareas por perfiles.
- Cobertura de ausencias y vacaciones.
- Plan de formación y actualización técnica.

2. Metodología de trabajo en gestión catastral

2.1. Tramitación de expedientes por alteraciones físicas y económicas

El licitador deberá describir:

- Proceso completo desde la recepción hasta la entrega a GIISL.
- Comprobación de documentación técnica aportada por el contribuyente.
- Validación de correspondencia con la cartografía catastral.
- Elaboración de fichas gráficas.
- Preparación de ficheros normalizados y corrección de errores de validación.
- Integración con TAO y bases de datos tributarias.

2.2. Subsanación de discrepancias.

Incluye:

- Identificación de discrepancias por cruce con ortofoto o información municipal.
- Procesos de verificación.
- Preparación de documentación de soporte.
- Elaboración de propuestas de regularización.

2.3. Ajuste cartográfico.

El licitador detallará:

- Metodologías de revisión masiva o selectiva de cartografía.
- Procedimientos de corrección y validación.
- Uso de herramientas GIS.

2.4. Preparación de documentación y archivo.

Con:

- Digitalización completa de documentación.
- Control de versiones.
- Archivo estructurado físico y electrónico.

3. Integración técnica y soporte informático

Incluye:

- Mecanismos de integración con MANTE_CAT, CARGA_CAT, PIC, TAO y otras herramientas municipales.
- Arquitectura técnica asociada al intercambio con la Dirección General del Catastro.
- Gestión de errores en proceso de validación.
- Sistema de backups y seguridad.

4. Planes temporales de trabajo.

4.1. Plan anual.

Debe incluir:

- Previsión anual de volúmenes de expedientes (estimar cargas de trabajo).
- Objetivos operativos cuantificados.
- Propuestas de mejoras normativas u operativas.

4.2. Plan trimestral/semestral.

Debe contemplar:

- Objetivos de producción,
- Distribución de cargas por unidad geográfica o temática,
- Coordinación con Catastro y GIISL.

5. Sistema de control y aseguramiento de la calidad.

Incluyendo:

- Controles de coherencia entre datos alfanuméricos y gráficos.
- Revisiones internas previas al envío a GIISL o Catastro.
- Indicadores de tiempo de tramitación, calidad y errores.
- Tratamiento de incidencias y planes correctivos.

5. LA REALIZACIÓN DE LAS TAREAS DE EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE NOTIFICACIONES DE CARÁCTER TRIBUTARIO EN PAPEL DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA LUCÍA DE TIRAJANA.

Esta prestación consiste en la realización de las acciones que se demanden por la entidad contratante en el ámbito de la práctica de las notificaciones tributarias en papel del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, cuya ejecución, en cuanto a su definición y alcance, dependerá única y exclusivamente de la voluntad de la entidad contratante de contratar con arreglo al precio unitario de adjudicación que resulte de la presente licitación.

El contratista deberá disponer de los medios materiales, dispositivos, herramientas y medios humanos necesarios, sin limitación alguna, para desarrollar los servicios objeto de esta prestación habida cuenta que es responsable único y exclusivo del proceso productivo que deba implementar para alcanzar los resultados a que viene obligado.

5.1 Contenido de la prestación.

El servicio comprenderá la recogida y entrega de las notificaciones, en la forma y plazos que se pasan a señalar, así como, la cumplimentación y entrega de la documentación que se detalla:

1. Recogida.

Las notificaciones deberán ser recogidas por el personal autorizado del contratista en la sede de Gestión Integral de Ingresos de Santa Lucía, Avenida de las Tirajanas nº 151.

La recogida deberá realizarse de lunes a viernes laborables, en horario de 8:00 a 12:00 horas.

2. Recepción, recogida y transporte.

La recepción, clasificación y transporte se llevarán a cabo a través de los medios que el contratista ponga a disposición, debiéndose garantizar que estos serán, cuantitativa y cualitativamente, suficientes para llevar a cabo las labores objeto del contrato de forma completamente segura, ágil y fiable.

3. Requisitos de la entrega.

La entrega postal de las notificaciones se realizará en el domicilio postal figurado en la comunicación. Solo podrán entregarse personalmente a su destinatario o a persona debidamente identificada y autorizada para su recepción. Además del destinatario, se entenderá como persona debidamente autorizada su representante legal (circunstancia que deberá acreditarse documentalmente) o cualquier persona que se encuentre en el domicilio del destinatario en el momento de la entrega, siempre que haga constar su identidad.

Se deberán llevar a cabo hasta dos 2 intentos de notificación, de acuerdo con lo señalado en los puntos siguientes:

A. Primer intento de entrega.

La entrega de notificaciones se llevará a cabo en horario mínimo de 9:00 a 15:00 horas o de 15:00 a 20:00 en días hábiles (de lunes a viernes).

Las actuaciones posibles son las siguientes:

- a) Notificación personal efectuada en el primer intento.

Deberá dejarse constancia fehaciente de la entrega mediante la cumplimentación de un Acuse de Recibo. En el mismo se hará constar la fecha y hora de entrega, así como nombre y apellidos y código de NIF/NIE o identificador similar del firmante. El Acuse de Recibo será entregado en las oficinas de GIISL al día siguiente de la práctica de la notificación.

- b) En el supuesto de imposibilidad de efectuar la entrega, bien por dirección incorrecta, destinatario desconocido o fallecido, se devolverá la notificación a GIISL, documentándose el día y la hora del primer intento de entrega y el motivo por el que esta no se ha podido efectuar, y se devolverá la notificación a GIISL al día siguiente.
- c) En el caso que el destinatario o su representante legal rehúsen la notificación, deberán hacer constar esta circunstancia por escrito con su firma, identificación y fecha. En este supuesto se devolverá la notificación a GIISL al día siguiente.
- d) Cuando el interesado o su representante rehúsen la notificación y se nieguen a manifestarlo por escrito, el destinatario esté ausente temporalmente o la persona presente en domicilio mayor de 14 años no quiere hacerse cargo del envío, el empleado del operador deberá hacer constar, por escrito y con su firma, la circunstancia concurrente que no hace posible la notificación en este primer intento, así como la fecha y hora del intento. En estos casos deberá realizarse un segundo intento de notificación, conforme se pasa a indicar en el siguiente apartado B siguiente.

En todo caso, se habrá de escanear y/o volcar en la base de datos los acuses de recibo de las notificaciones practicadas y asociar este acuse con las operaciones de recaudación registrando el resultado de la notificación.

B. Segundo intento de entrega.

Deberá efectuarse dentro de los tres días hábiles siguientes a aquel en que se realizó el primer intento. En caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las quince horas, el segundo intento deberá realizarse después de las quince horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación

Las actuaciones posibles son las siguientes:

- a) Notificación personal efectuada en el segundo intento. En caso de que sea posible la notificación personal en el segundo intento se dejará constancia, como se ha indicado en el apartado A), mediante la cumplimentación de los datos correspondientes en los campos relativos al 2º intento del Aviso.

El Acuse de Recibo será entregado en las oficinas de la entidad contratante al día siguiente de la práctica de la notificación.

- b) Cuando el segundo intento también resulte infructuoso se dejará indicación de la circunstancia, fecha y hora del intento y se depositará en el buzón del destinatario un Aviso de Llegada comunicando los intentos de entrega.

En el aviso de llegada se indicará que la notificación podrá ser retirada en el plazo de diez días hábiles en la oficina de Recaudación del Ayuntamiento de Santa Lucía.

- c) Escaneado/volcado de los acuses de recibo y su asociación a las operaciones de recaudación registrando el resultado de la notificación.

5.2 Plan de Ejecución de las prestaciones a ofertar

La prestación consiste en la ejecución material del reparto de las notificaciones tributarias en papel, así como en la gestión operativa de las devoluciones, ajustándose en todo momento a lo previsto en el apartado 5.1 del PPTP.

El contratista actúa como operador postal y realiza exclusivamente las tareas materiales del proceso: recogida de envíos, clasificación logística, transporte, reparto domiciliario y gestión de devoluciones, entregando la información generada en el soporte o medio que GIISL determine.

1. Organización operativa del servicio.

El plan deberá incluir:

- Personal de reparto y supervisión.
- Rutas de entrega y planificación por zonas.
- Medios materiales disponibles (vehículos, dispositivos, herramientas).
- Organización de refuerzos para campañas tributarias.

2. Recogida de envíos

Conforme al PPTP:

- El contratista recogerá las notificaciones en la sede de GIISL, o en cualquier otro lugar y condiciones que GIISL indique expresamente, con suficiente antelación.
- El horario general de recogida será el establecido en el PPTP (8:00–12:00).

En cada recogida el contratista:

- Recibe sobres y listados preparados por GIISL.
- Verifica concordancia y número de envíos.
- Registra fecha y hora en el soporte indicado.
- Detecta incidencias físicas básicas en los sobres.

3. Clasificación logística y transporte.

El contratista realizará:

- Clasificación interna de los envíos por rutas, zonas o códigos postales.
- Planificación logística conforme a prioridades, plazos y volúmenes.
- Transporte seguro y fiable, con los medios suficientes para garantizar la correcta ejecución del servicio.

4. Distribución domiciliaria.

El contratista efectuará la entrega domiciliaria de los envíos conforme a las reglas establecidas en el PPTP y las instrucciones recibidas.

El contratista:

- Documentará el resultado de cada intento.
- Mantendrá trazabilidad operativa del proceso completo.
- Entregará dicha información a GIISL en el formato y soporte especificado.

5. Gestión operativa de devoluciones.

La gestión de devoluciones constituye un elemento crítico del servicio.

El contratista deberá:

a) Clasificación

Clasificar cada devolución según causa real:

- Ausente tras intentos
- Dirección incorrecta
- Desconocido
- Rehusado
- Caducado / no reclamado
- Cualquier otro motivo normalizado

b) Digitalización y documentación

- Digitalizar el sobre y anotaciones del reparto.
- Recoger la información operativa (causa, fechas, ruta).
- Entregar a GIISL la información consolidada en el soporte o medio que se determine (fichero, listado, soporte físico, etc.).
- Poner a disposición de GIISL las devoluciones físicas según periodicidad establecida.

6. Entrega de información.

El contratista entregará a GIISL:

- Listados de reparto.
- Resultados operativos de cada intento.
- Relación consolidada de devoluciones.
- Ficheros o documentación digitalizada.

Siempre en el soporte o medio especificado por GIISL.

7. Indicadores operativos del plan.

El Plan de Ejecución deberá incluir compromisos de calidad basados en:

- Plazo de entrega del lote.
- Trazabilidad completa de los envíos.
- Correcta clasificación de devoluciones.
- Entrega de los datos en plazo y en el formato requerido.
- Correspondencia entre listado recogido y listado entregado.

8. Custodia y seguridad.

El contratista garantizará:

- Custodia segura de los sobres durante todo el proceso.
- Acceso limitado del personal a la documentación postal.
- Gestión conforme a la normativa tributaria, postal y de protección de datos de carácter personal.

6. SOBRE EL PERSONAL DEL SERVICIO.

6.1 Aspectos generales.

El personal a emplear que se reseñe en cada una de las posibles ofertas, en cuanto su número y dedicación no tendrá más valor que una aportación de datos para la supervisión y control del servicio. En este sentido, el ofertante asume el riesgo de tener que aumentar los medios materiales o personales, si ello es necesario, para el cumplimiento del servicio, ya que lo que se contrata es el resultado final y no un número determinado de medios y personal.

6.2 Sustitución del personal.

La entidad GIISL se reserva el derecho a exigir a la adjudicataria, en cualquier momento de la vigencia del contrato la sustitución de todo o parte del personal asignado al servicio cuando así lo estime conveniente.

6.3 Información que ha de facilitar el adjudicatario en materia de personal.

El adjudicatario deberá facilitar al ente GIISL con la periodicidad que se relaciona, la siguiente información:

Al iniciar la prestación de los servicios

- Contratos de los trabajadores y alta en la Seguridad Social.
- Documento fehaciente acreditativo de la entrega de equipos de protección individual, pues es obligación del adjudicatario facilitar a los trabajadores los mismos para el desempeño de sus funciones y velar por el uso efectivo de los mismos conforme determinan la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales.
- Evaluación de riesgos y planificación de la prevención.
- Sistema de prevención de riesgos laborales designado.
- Designación del Coordinador de los trabajos que se encargará de programar, supervisar, controlar la labor del personal adscrito al servicio, siendo el responsable ante la entidad contratante para el seguimiento de los servicios. Esta figura debe estar vigente durante todo el contrato.

Anualmente

- Informe sobre el reconocimiento médico a los trabajadores.
- Informe sobre la prevención de riesgos laborales.

Cuando se produzca una variación de la información relacionada anteriormente

Se facilitará en el momento que se produzca cualquier información que varíe la anterior. En caso de que varíe el contenido del puesto de trabajo en relación con las condiciones de seguridad y salud comunicadas, se aportará justificación de la formación e información sobre los riesgos inherentes a su nuevo puesto.

El adjudicatario facilitará cualquier información laboral, social, mercantil, o fiscal que se le solicite en un plazo no superior a 72 horas.

Se facilitará por el adjudicatario toda la información que le requiera la entidad contratante para la evaluación de los indicadores de control de calidad prestacional.

6.4 Plan de seguridad y salud a ofertar

Deberá ofertarse un plan de seguridad y salud a implantar en el servicio de conformidad con la normativa vigente. Su finalidad, será velar por la Seguridad y la Salud en el Trabajo, mediante la evaluación de los riesgos y la prevención de los mismos.

El objetivo fundamental de ese Plan es la formación e información del personal en la prevención de los riesgos inherentes a cada uno de los puestos de trabajo a desarrollar, así como, a la resolución de los distintos problemas que se puedan presentar.

De aquí que estas medidas deben iniciarse con una medicina preventiva, consistente en reconocimientos previos al ingreso y reconocimientos periódicos, continuando con una higiene laboral adecuada y terminando con una seguridad integrada en cada punto de trabajo, analizando los riesgos posibles y la prevención de los mismos en cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos.

El objetivo del PLAN DE FORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD tendrá como fin además de la evaluación de riesgos y preparación en la prevención de los mismos, el preparar al personal en la resolución de los problemas que pueden presentarse, para lo que, se impartirán cursillos prácticos en SEGURIDAD Y SALUD.

El plan se estructurará en los siguientes puntos:

OBJETO DEL PLAN.
ACTUACIONES A REALIZAR A CORTO PLAZO.
RIESGOS POTENCIALES Y PREVENCIÓN.
MEDIOS DE PROTECCION INDIVIDUAL.
MEDIOS DE PROTECCION COLECTIVAS. SEÑALIZACIONES.
ERGONOMÍA EN EL TRABAJO.

7. CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

Se designará un Responsable de Contrato que desempeñará las funciones previstas en los pliegos que rigen la licitación.

A. Disponibilidad y operatividad del servicio.

Dada la necesidad de que el servicio debe operar sin interrupción es imprescindible que los licitantes garanticen su completa operatividad sin incidencias, y las que se generen se considerarán a los efectos de la aplicación de los indicadores de control de la gestión.

B. Local y otros gastos.

La entidad contratante aportará la instalación donde se ejecutará la prestación del auxilio en la ejecución de las tareas de gestión tributaria, recaudación voluntaria y ejecutiva, debiendo aportar la empresa contratista el personal que estime en su oferta para desarrollar las prestaciones contratadas, así como el software de gestión.

Para la ejecución de la prestación de auxilio en gestión catastral, la entidad contratante podrá optar por que el contratista pueda utilizar sus propias instalaciones o por que desarrolle la prestación en las dependencias de la entidad contratante. De optarse por la primera solución, la oficina de trabajo estará ubicada en la zona central de Vecindario, asumiendo el contratista los gastos de adecuación y funcionamiento de la oficina, que deberá dotarse con mobiliario, material y equipos informáticos, así como de los suministros de agua, luz, teléfono y conexión a internet. Si la prestación se realiza en las instalaciones de la entidad contratante, serán por cuenta de esta entidad los gastos de los suministros. Por el contrario, recaerán sobre la entidad contratista, además de los gastos identificados en este pliego para cada prestación, los del equipamiento y mobiliario con el que dotará a su personal, así como el coste de los equipos informáticos y de las comunicaciones.

C. Otras obligaciones del adjudicatario.

El personal que sea contratado por la Empresa adjudicataria en ningún caso tendrá la condición o el carácter de funcionario o empleado ni del Ayuntamiento ni de la entidad Gestión Integral de Ingresos de Santa Lucía S.L., ni relación laboral de tipo alguno con el mismo, dependiendo exclusivamente de aquella, que deberá atender al pago de su retribución, así como a todas las obligaciones de índole laboral.

El personal de la Empresa adjudicataria deberá considerar de la máxima importancia el trato correcto a los obligados tributarios, informándole adecuadamente en orden a facilitar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Las obligaciones contraídas por el adjudicatario serán realizadas con la mayor diligencia, sin que en ningún caso signifique la asunción de ninguna de las funciones tributarias de la administración sino la mera prestación de la asistencia técnica necesaria para el buen fin de la misma.

La parte contratante podrá establecer aquellos controles y garantías que consideren oportunas sobre las tareas que conforman los servicios complementarios de la empresa adjudicataria.

Corresponde la dirección de la ejecución a GIISL, que dictará a tal efecto las órdenes e instrucciones que sean precisas para su buen funcionamiento, las cuales, en todo caso, serán obligatorias para el adjudicatario.

D. Responsabilidad.

El contrato se entenderá aceptado a riesgo y ventura del concursante que resulte adjudicatario, de forma que las modificaciones legales en la estructura impositiva municipal no darán derecho alguno a exigir indemnización. Ni tampoco darán derecho a remuneración por dicha actividad ni a indemnización los supuestos en que a iniciativa de la entidad contratante se interrumpa la colaboración del adjudicatario en determinada actividad. El adjudicatario está obligado al estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de contratación laboral, seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las obligaciones fiscales que se deriven de la prestación concertada, ya sean de ámbito estatal, autonómico o municipal.

8. TITULARIDAD, SUMINISTRO, CUSTODIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El contrato a celebrar estará sometido a las prescripciones contenidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

A tales efectos:

1. El Ayuntamiento de Santa Lucía es responsable de los ficheros y será el titular de la totalidad de la información referida a cada obligado tributario, con inclusión de la recabada y obtenida por el contratista en la ejecución de la colaboración contratada, por lo que decidirá, en todo caso sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento, y tendrá la consideración de responsable del fichero o tratamiento, actuando GIISL como encargada de tratamiento.
2. La Empresa adjudicataria tendrá, igualmente, el carácter de encargada del tratamiento, tratando datos personales por cuenta de la responsable del tratamiento; y como consecuencia de ello, no se considerará comunicación de datos el acceso necesario para la prestación del servicio del contratista.
3. Se establece expresamente que el contratista únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la entidad Gestión Integral de Ingresos de Santa Lucía S.L., que no los aplicará o utilizará con el fin distinto al que figure en el contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

4. El contratista deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garantice la seguridad de los datos de carácter personal y evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana del medio físico o natural.
5. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinan en el desarrollo reglamentario de la Ley con respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas.
6. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser distribuidos o devueltos a la entidad Gestión Integral de Ingresos de Santa Lucía SL, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento, quedando obligado al secreto profesional respecto a los mismos, aunque hayan finalizado sus relaciones con el titular del fichero.

CAPITULO TERCERO: INDICADORES DE CONTROL DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE AUXILIO A LA ACTIVIDAD DE COLABORACIÓN DE GIISL EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN, APOYO EN LA ATENCIÓN Y ASISTENCIA A LOS OBLIGADOS TRIBUTARIOS Y DE LA PRESTACIÓN INSTRUMENTAL DE INTEGRACIÓN INFORMÁTICA ESPECIALIZADA.

9. DE LOS INDICADORES DE CONTROL DE CALIDAD

Con la finalidad de evaluar de manera objetiva la calidad en la ejecución de la prestación recogida en la cláusula tercera del PPTP se establecen los siguientes indicadores de control de calidad prestacional, sin perjuicio del régimen de incumplimientos y sus penalidades previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares al ser compatible la aplicación de ambos mecanismos, a cuyos contenidos deberá estar el adjudicatario, manteniendo en todo momento los límites ofertados, comprometiéndose a su cumplimiento.

La estructura de estos indicadores será:

A. Aplicación de los indicadores

Indicador número 1: Correcta ejecución de los servicios contratados según estándares fijados en el PPTP (40%)

Este indicador evalúa el cumplimiento de los objetivos prestacionales fijados en el PPTP.

Para su aplicación, el Responsable de Contrato inspeccionará la ejecución del servicio con periodicidad semestral y confeccionará un informe sobre la correcta ejecución de las prestaciones que han de realizarse según las determinaciones del PPTP y de la oferta del adjudicatario, debiendo emitir informe específico sobre los incumplimientos para fundamentar las incidencias que, en su caso, se detecten.

La ponderación del indicador considerará la existencia o no de incidencias en la ejecución del servicio. De no existir incidencia alguna que permita de manera indubitada coleccionar un cumplimiento total de los objetivos se le aplicará como cumplimiento la totalidad del peso del indicador, esto es un 40%.

En caso de incidencias se ponderará de la siguiente forma:

1 incidencia	descuento de 5% del peso del indicador
2 incidencias	descuento de 10% del peso del indicador
3 incidencias	descuento de 15% del peso del indicador
4 incidencias	descuento de 20% del peso del indicador
5 Incidencias	descuento de 25% del peso del indicador
Más de 5 incidencias	descuento de 100% del peso del indicador

En cualquier caso, se considerarán incidencias:

1. La imposibilidad de culminar el procedimiento de gestión tributaria o de recaudación en relación con una o varias liquidaciones cuando se supere el importe de TRES MIL EUROS (3.000,00 EUR) y ello sea consecuencia de la actuación deficiente o de la omisión de actuaciones por parte del contratista que debieran de dar lugar a la práctica o al cobro del ingreso que se tramite.
2. El deficiente control sobre los cambios titularidad de bienes inmuebles derivados de procedimientos de ejecución judicial, que deberá realizarse con carácter semestral, cuando ello determine la imposibilidad de culminar el procedimiento de gestión tributaria o de recaudación en relación con una o varias liquidaciones que superen el importe agregado de TRES MIL EUROS (3.000,00 EUR) y sea consecuencia de la actuación deficiente o de la omisión de actuaciones señaladas en el presente apartado.
3. El deficiente control sobre la titularidad o sobre los cambios de titularidad de los conceptos tributarios que se devengan, que deberá realizarse con carácter semestral, derivados de la transmisión de derechos reales sobre los bienes, la extinción de personas jurídicas, el fallecimiento de uno o varios de sus titulares o cualquier otra circunstancia que ocasione la inexactitud de los datos fiscales necesarios para la determinación de los titulares de los mismos, cuando ello determine la imposibilidad de culminar el procedimiento de gestión tributaria o de recaudación en relación con una o varias liquidaciones que superen el importe agregado de TRES MIL EUROS (3.000,00 EUR) y sea consecuencia de una actuación deficiente o de la omisión de actuaciones señaladas en el presente apartado.
4. El deficiente control sobre la determinación y/o los cambios de domicilio fiscal de los obligados tributarios, que deberá realizarse con carácter semestral, cuando ello determine la imposibilidad de culminar el procedimiento de gestión tributaria o de recaudación en relación con una o varias liquidaciones que superen el importe agregado de TRES MIL EUROS (3.000,00 EUR) y sea consecuencia de la actuación deficiente o de la omisión de actuaciones señaladas en el presente apartado.
5. Las deficiencias en la determinación de las circunstancias que justifiquen el acto de declaración de responsabilidad de los sucesores y responsables de la deuda tributaria a que se refieren los arts. 39 a 43 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, cuando ello determine la imposibilidad de culminar el procedimiento de gestión tributaria o de recaudación en relación con una o varias liquidaciones que superen el importe agregado de TRES MIL EUROS (3.000,00 EUR) y sea consecuencia de la actuación deficiente o de la omisión de actuaciones señaladas en el presente apartado.

Indicador número 2: Adscripción y mantenimiento de los medios ofertados (20%)

Este indicador tiene por objeto comprobar la efectiva adscripción por parte del adjudicatario de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos comprometidos en su oferta y exigidos en el PPTP, tanto para las prestaciones presenciales como para las desarrolladas mediante asistencia remota.

Constituye obligación esencial del adjudicatario mantener, durante todo el periodo contractual, los recursos mínimos establecidos en el PPTP y aquellos recursos adicionales que voluntariamente haya ofertado en el procedimiento de licitación.

El Responsable del Contrato evaluará, con periodicidad semestral, el cumplimiento efectivo de dicha adscripción, verificando: la presencia y disponibilidad del personal adscrito, el mantenimiento operativo de los medios técnicos y materiales, la existencia y permanencia de los recursos adicionales ofertados y cualquier circunstancia que afecte a la suficiencia o continuidad de los medios comprometidos.

La ponderación del indicador considerará la existencia o no de incidencias. De no existir incidencia alguna que permita de manera indubitada colegir un cumplimiento total de los objetivos se le aplicará como cumplimiento la totalidad del peso del indicador, esto es un 20%.

En caso de incidencias se ponderará de la siguiente forma:

1 incidencia descuento de 5% del peso del indicador

2 incidencias	descuento de 10% del peso del indicador
3 incidencias	descuento de 15% del peso del indicador
4 incidencias	descuento de 20% del peso del indicador
5 Incidencias	descuento de 25% del peso del indicador
Más de 5 incidencias	descuento de 100% del peso del indicador

En cualquier caso, cuando la dotación mínima de personal in situ permanezca incompleta durante tres días naturales acumulados o más, el indicador se considerará incumplido en su totalidad, sin necesidad de aplicar la tabla anterior.

Indicador número 3: Calidad global del servicio (20%).

Este indicador permite valorar de forma integrada la calidad efectiva del servicio prestado, atendiendo a parámetros objetivos que reflejan la corrección, eficacia y fiabilidad de las actuaciones desarrolladas.

El indicador se compone de cuatro apartados, cada uno con un valor máximo de 2,5 puntos, alcanzando un total de 10 puntos, equivalentes al 20% del peso total asignado.

A. Cumplimiento íntegro de las tareas programadas (máx. 2,5 puntos)

- 2,5 puntos: se han ejecutado todas las tareas obligatorias previstas para el periodo.
- 0 puntos: falta de ejecución de una o más tareas obligatorias.

B. Necesidad de retrabajo o correcciones (máx. 2,5 puntos)

A los efectos de este indicador, se entiende por retrabajo toda actuación que deba ser repetida o corregida por causa imputable al adjudicatario.

- 2,5 puntos: no se ha requerido retrabajo alguno.
- 1 punto: se han requerido uno o dos retrabajos.
- 0 puntos: se han requerido tres o más retrabajos.

C. Incidencias relevantes del servicio (máx. 2,5 puntos)

Serán consideradas incidencias relevantes aquellas imputables al adjudicatario que afecten a un obligado tributario, a la correcta tramitación de padrones, liquidaciones o notificaciones, o al funcionamiento ordinario del servicio.

- 2,5 puntos: ninguna incidencia relevante.
- 1 punto: una incidencia relevante.
- 0 puntos: dos o más incidencias relevantes.

D. Cumplimiento de los compromisos ofertados (máx. 2,5 puntos)

Se valorará el grado de mantenimiento de los compromisos asumidos en la oferta, incluyendo: medios humanos adicionales, recursos materiales o técnicos complementarios, mejoras operativas o funcionales, herramientas o sistemas adicionales.

- 2,5 puntos: cumplimiento íntegro.
- 1 punto: cumplimiento parcial.
- 0 puntos: incumplimiento o retirada injustificada de los medios ofertados.

Indicador número 4: Formación continuada del equipo adscrito "in situ" a la ejecución del contrato (10%)

El contratista debe promover la formación del personal que esté adscrito a la prestación mediante la realización de cursos para fomentar los conocimientos y las habilidades sobre la gestión tributaria y la recaudación.

Para evaluar el grado de cumplimiento de este indicador, se valorarán las acciones formativas que haya realizado el equipo de trabajo del contratista adscrito a la prestación, que en cualquier caso habrán de superar una duración total anual de 40 horas, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Indicador 4} = \frac{\text{numero de empleados que ha recibido al menos 40 h de formación al año}}{\text{numero total de empleados adscritos al contrato}}$$

El contratista pondrá en conocimiento de la entidad contratante el programa de formación que ha realizado el trabajador y adjuntará una copia de los certificados correspondientes a la actividad formativa de que se trate.

Indicador número 5: Estabilidad de la plantilla adscrita al equipo de trabajo "in situ" (10%).

La estabilidad de los profesionales adscritos es fundamental para alcanzar los niveles de calidad requeridos en la prestación del servicio que se contrata.

Para evaluar el grado de cumplimiento de este indicador, se tomará en consideración la estabilidad de la citada dotación personal en el semestre considerado a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Indicador 5} = \frac{\text{Rotación neta}}{\text{numero total de empleados}}$$

Siendo

$$\text{Rotación neta} = \frac{\text{Entradas} + \text{Salidas}}{2} \cdot 100$$

$$\text{Núm. total empleados} = \frac{\text{Núm. empl. _comienzo semestre} + \text{Núm. empl. _final semestre}}{2} \cdot 100$$

Una ratio menor o igual a 1/3 supondrá el cumplimiento del indicador, mientras que una ratio superior a 1 supondrá su incumplimiento. La información necesaria quedará acreditada a través de la aportación de los datos laborales relativos a la dotación del equipo *in situ*.

B) Consideraciones adicionales

Cuando no se disponga de datos en alguno de los indicadores, se repartirá el valor de este entre el total de los restantes indicadores.

Una vez aprobada la liquidación por GIISL, se procederá a su abono al contratista dentro de los plazos y efectos previstos en la LCSP, debiendo el contratista aportar junto con la factura electrónica un certificado específico de encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias emitido, a los efectos establecidos en el artículo 43 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, por la Entidad tributaria durante el mes anterior del periodo de facturación, así como una certificación expedida por la Tesorería General de la Seguridad Social de encontrarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social durante el mes anterior al periodo de facturación de que se trate.

Si la Entidad no hiciere efectiva al contratista la contraprestación económica o no entregare los medios auxiliares a que se obligó en el contrato dentro de los plazos previstos en el mismo y no procediese la resolución del contrato o no la solicitase el contratista, éste tendrá derecho al interés legal de las cantidades o valores económicos que aquellos signifiquen, de conformidad con lo establecido en la LCSP.

10. APLICACIÓN Y CÁLCULO DEL COMPONENTE VARIABLE DE RETRIBUCIÓN POR LA PRESTACIÓN DE AUXILIO EN LA ACTIVIDAD DE COLABORACIÓN DE GIISL EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN E INTEGRACIÓN INFORMÁTICA ESPECIALIZADA.

La retribución por la prestación de auxilio en la actividad de colaboración de GIISL en la gestión tributaria y recaudación incluirá un componente variable. Esta consistirá en la aplicación acumulativa por tramos de porcentajes proporcionales y progresivos sobre la recaudación neta efectiva lograda en el ejercicio presupuestario.

Dicho componente se calculará a partir de la siguiente Tasa de Recaudación (T), que servirá como tasa de referencia:

$$Tasa = (Recaudación\ total\ neta) / (Derechos\ reconocidos\ netos)$$

Donde

Recaudación total neta = Recaudación neta de derechos del ejercicio corriente + Recaudación neta de derechos de ejercicios cerrados

Derechos Reconocidos netos = Derechos reconocidos del ejercicio corriente – Derechos anulados o cancelados del ejercicio corriente +/- Rectificaciones de derechos reconocidos de ejercicios cerrados + Recaudación neta de derechos de ejercicios cerrados.

Importes de Retribución Variable

La retribución variable se abonará en función de la Tasa de Recaudación (T) obtenida, aplicando los siguientes porcentajes sobre el exceso de recaudación dentro de cada tramo:

1. Si la tasa de recaudación es superior al 75% pero inferior al 80%, se retribuirá el 0,25% sobre el exceso obtenido dentro de este tramo.
2. Si la tasa de recaudación es superior al 80% pero inferior al 85%, se acumulará al importe correspondiente al tramo anterior un 0,50% sobre el exceso obtenido dentro de este tramo.
3. Si la tasa de recaudación es superior al 85% pero inferior al 90%, se acumulará al importe correspondiente a los tramos anteriores un 0,75% sobre el exceso obtenido dentro de este tramo.
4. Si la tasa de recaudación es superior al 90%, se acumulará al importe correspondiente a los tramos anteriores un 1% sobre el exceso obtenido dentro de este tramo.

En Santa Lucía, a 3 de febrero de 2026

Diligencia para hacer constar que los Pliegos y el resto de la documentación complementaria del contrato han sido firmados por los técnicos y aprobados por el Consejo de Administración de la sociedad con fecha de 10 de febrero de 2026.

Y para que así conste, firmo la presente en Santa Lucía de Tirajana, a la fecha de la firma electrónica.

Fdo. El Secretario del Consejo de Administración