

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA CONTRATO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE COLABORACIÓN AL ÓRGANO DE GESTIÓN TRIBUTARIA 2026-2030

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de la contratación la prestación de:

- A) La realización de servicios complementarios de apoyo y auxilio en la atención al público en todo lo relacionado con los ingresos de derecho público.
- B) Los servicios complementarios de formación, asesoramiento, apoyo y auxilio para el funcionamiento del Órgano de Gestión Tributaria, OGT.
- C) La realización de servicios complementarios de apoyo y auxilio informático en todo lo relacionado con los ingresos de derecho público.

Todo ello mediante la realización de trabajos de colaboración que no impliquen el ejercicio de autoridad ni la custodia de fondos públicos, en orden a conseguir la mayor eficacia en la asistencia a los interesados, cobranza de los tributos y demás recursos de derecho público municipales, así como en la emisión de informes y realización de las actuaciones que sean necesarias para el servicio.

2.- ORGANIZACIÓN

El responsable del contrato, a efectos de lo dispuesto en el artículo 62 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, LCSP, será el jefe del Órgano de Gestión Tributaria.

Corresponde la dirección del servicio al jefe del Órgano de Gestión Tributaria Municipal o persona en quien delegue, que dictará a tal efecto las órdenes e instrucciones que sean precisas para su buen funcionamiento, las cuales serán obligatorias para el adjudicatario.

El contratista deberá completar con su colaboración los trabajos del equipo de empleados públicos adscritos por el Ayuntamiento al Órgano de Gestión Tributaria.

Las modificaciones que en el libre ejercicio de su facultad de autoorganización efectúe el Ayuntamiento en la plantilla, relación de puestos de trabajo o en la organización municipal y que afecten al objeto del contrato serán comunicados al adjudicatario.

3.-CONTENIDO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN

3.1 EN MATERIA DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS.

A.- La prestación comprenderá las siguientes actividades:

- 1. Servicios complementarios y de auxilio para proporcionar información en las gestiones personales con deudores, en la atención al público, en todo lo relacionado con cualquier

ingreso de derecho público. El servicio prestado, de mejora continua, deberá incluir, con carácter meramente enunciativo y no limitativo, los trabajos descritos a continuación:

- Información tributaria general referida a la normativa y regulaciones de aplicación, leyes, reglamentos, ordenanzas, instrucciones internas, formularios y modelos de aplicación en los procedimientos, etc.
 - Información general relativa a procesos de gestión, inspección y recaudación de ingreso de derecho público.
 - Información a los interesados de expedientes, deudas tributarias y objetos tributarios que figuren en el sistema de gestión de ingresos.
 - Asistencia en los trámites, formularios, solicitudes y recursos. En la cumplimentación y elaboración de declaraciones tributarias y autoliquidaciones sean o no asistidas, incluyendo OVC; estos trabajos contienen entre otros las tareas de formalizar los expedientes de registros de transmisiones y sus consecuencias tributarias. Confección de comparencias, cumplimentación de formularios y notas técnicas que se les requieran por los funcionarios responsables del servicio.
 - Mantenimiento y actualización de la información contenida en las bases de datos.
2. Se establecerá asimismo un servicio diferenciado de atención telefónica tendente a prestar por esta vía la atención y el servicio que se ofrece presencialmente, así como auxiliar en las gestiones que realicen los ciudadanos a través de la Sede Electrónica. Se podrá realizar mediante un servicio de centro de llamadas o “call center” compartido o similar. Será a cargo del adjudicatario la infraestructura y coste de comunicaciones telefónicas. Deberá contar con posibilidad de grabación de la llamada.
 3. Colaboración en la práctica reglamentaria de la notificación de deudas, resoluciones, requerimientos, audiencia o cualquier otra documentación de los procedimientos administrativos del Órgano de Gestión Tributaria, facilitando los documentos de pago correspondientes. Colaboración en la expedición de duplicados y justificantes de pago de recibos, incluyendo aquellos con recargo extemporáneo.
 4. Atención, recepción y tramitación de los expedientes de aplazamiento y fraccionamientos de pago solicitados por los contribuyentes, recabando los antecedentes precisos, preparando la correspondiente propuesta de resolución.
 5. Atención a los interesados y auxilio en las solicitudes y tramitación de expedientes de cambio de titularidad catastral analizando las transmisiones y registrando los datos que permitan la modificación de los datos ante la Gerencia del Catastro.
 6. Atención, recepción y tramitación de las solicitudes de prórroga por defunción dentro Impuesto sobre Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, mantenimiento de datos, emisión de cartas informativas y avisos electrónico de finalización de prórroga.
 7. Realizar materialmente los trabajos para el cobro de derechos por medios electrónicos en la oficina.

8. Colaborar en la anotación de documentos en el Registro de Entrada del Ayuntamiento, preparación de la documentación, su reparto y distribución. La propuesta de subsanación de solicitudes y los trabajos necesarios para su realización conforme al artículo 68 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que se extenderá a declaraciones tributarias presentadas en lugar de autoliquidación cuando las normas así lo establezcan.
9. Colaboración y auxilio en el mantenimiento de las domiciliaciones bancarias y Sistema Especial de Pagos Prorratedados, SEPP, para el pago de las deudas de todos aquellos ingresos en que sea posible la misma, fomentando el uso de la domiciliación bancaria del resto de deudas que se ingresan a través de los padrones municipales, incluyendo las altas, bajas, aplicaciones de ingresos, regularizaciones y el resto de incidencias derivadas del SEPP o sistema similar que pudiera establecer el Ayuntamiento para el pago regular de ingresos de derecho público municipales de carácter periódico.
10. Prestación del servicio de avisos y alertas mediante correo electrónico o, en su caso, SMS, o cualquier otro medio electrónico que se pudiera establecer, bien a través de los medios que ponga a su disposición el Ayuntamiento o bien en su defecto por medios propios cuando los primeros no estuvieran disponibles.
11. La atención de la información y consultas que por correo electrónico o registro sean realizadas y que no tengan la naturaleza de tributarias a efectos de art. 88 de la Ley 58/2003 General Tributaria.
12. Aquellos otros que les sean requeridos en aras a la prestación de un servicio de gestión tributaria integral.

B.- El horario de atención al público deberá ser de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes y de 16:00 a 18:30 de lunes a jueves. La atención telefónica se realizará en horario de 08:30 a 18:30 de lunes a viernes. El Ayuntamiento podrá, de conformidad con el objetivo de atención integral a la ciudadanía, proponer al adjudicatario la prestación del servicio en diferente horario, así como el establecimiento de puntos de atención desconcentrados en locales de los distritos municipales.

C.- Las tareas de atención al ciudadano deberán hacerlo respecto de todo el ámbito de actuación de los tributos, comprendiendo tanto la información en periodo voluntario como en periodo ejecutivo. En el ámbito del resto de ingresos de derecho público corresponde la información en periodo ejecutivo. Se deberá desarrollar a través de protocolos, tanto la presencial como telefónica que será elaborado o modificado por el contratista y aprobado por la Administración. Este deberá guiar la actuación del operador o personal que preste la atención en las siguientes fases:

- Recabar información para concretar qué es lo que quiere el ciudadano.
- Acreditación, identificación del interlocutor.
- Verificación y actualización de los datos obrantes en nuestras bases.
- Resolución de la petición del interesado.
- Despedida.

En el caso de atención presencial se extenderá a las notificaciones pendientes de entrega e informar las deudas pendientes en periodo ejecutivo y proponer su regularización.

D.- Se deberán dotar a todos los puestos de trabajo de los medios informáticos necesarios para la prestación del servicio tales como hardware, impresoras, escáner en color, fotocopiadoras, licencias de ofimática para todos los puestos, así como los consumibles informáticos que sean necesarios, etc.

E.- El contratista aportará un sistema de gestión de colas o turnos para la atención presencial que permita gestionar los tiempos de espera en cada momento y proporcionar la flexibilidad necesaria para una adecuada prestación. Asimismo, el OGT tendrá acceso a estadísticas e informes de, al menos, número de atenciones, tiempos de espera, tiempos de atención, tanto por tipo de atención, personas, horas y días, semanas y meses. Esta información también estará disponible para la atención telefónica si bien adaptada a la naturaleza de esta.

F.- Los trabajadores participaran en programas de formación continua realizados por el contratista de los cuales tendrá conocimiento el OGT, en los cuales podrá participar o concretar aquellas materias que haya de abordarse específicas para el presente contrato.

G.- Corresponderá al contratista establecer un sistema de consulta o encuestas de satisfacción de usuarios tanto de atención presencial como telefónico que posibilite la evaluación y evolución, permitiendo que se tomen las medidas de mejora o correctoras en coordinación con la Administración si este fuera el caso. Este sistema establecerá al menos cuatro niveles debiendo situarse el servicio en la mitad superior. Será objeto de valoración la realización de encuestas de satisfacciones de usuarios por terceros independientes debidamente cualificados al menos una vez al año.

H.- El tiempo de espera medio de un ciudadano para ser asistido presencialmente deberá ser inferior a diez minutos. No obstante, en aquellas atenciones referidas a la asistencia en la realización de autoliquidaciones asistidas, no será superior a veinte, pudiendo establecer un servicio de cita previa donde se deberá posibilitar elegir como primera cita disponible dentro de los cinco días siguientes, siete en la segunda.

3.2. EN MATERIA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE FORMACIÓN, ASESORAMIENTO, APOYO Y AUXILIO

A. En materia de gestión/recaudación

1. Formación en el puesto de trabajo al personal municipal y asesoramiento técnico en materia de recaudación ejecutiva a través de procesos masivos y que a título indicativo se indican a continuación. La formación será tanto teórica como práctica e incluirá las habilidades en la aplicación informática de gestión.

- a) Funciones y actuaciones que se establecen en la Ley General Tributaria, Reglamento General de Recaudación, Ordenanza general de recaudación y demás normas de desarrollo e instrucciones que se dicten, relativas a la gestión recaudatoria de los derechos municipales.
- b) Archivo tanto soporte informático y documental.
- c) Expedición de los documentos cobratorios para su remisión a los sujetos pasivos que posibilite su posterior ingreso en las entidades colaboradoras y cobro de deudas en oficina.
- d) Intercambio de información con entidades públicas y privadas que colaboren o deban colaborar en la gestión recaudatoria y su tratamiento como entidades financieras, Seguridad Social, AEAT, Comunidad de Madrid, Registros de la propiedad, civil, etc. Tramitación, colaboración y asesoría en materia informática en los procesos de cargas de todo tipo de ficheros (MOVE, IAE, ANCER, DOC...) de acuerdo a los criterios de carga establecidos por el Ayuntamiento.
- e) Instrucción de los expedientes ejecutivos, su registro y formulación de propuestas de actuación hasta que por el órgano competente se dicten los actos administrativos necesarios y sucesivos hasta su finalización por cobro, prescripción, insolvencia probada del deudor u otras causas. Comprenderá los recursos contra providencias de apremio, diligencias de embargo e incidencias dentro del procedimiento ejecutivo.
- f) En las distintas fases del expediente ejecutivo, en actuaciones tales como traslado de notificaciones de actuaciones de embargo practicadas por el órgano competente, obtención de información en Registro públicos, presentación de mandamientos de embargo de toda clase de bienes, de designación y remoción de depositarios y demás diligencias del procedimiento recaudatorio.
- g) En la preparación material de los expedientes de compensaciones de oficio o a instancia del interesado, recabando los antecedentes precisos. Preparación de la correspondiente resolución.
- h) Elaboración y colaboración en los trabajos de depuración de las deudas pendientes de ingreso.
- i) Colaboración en las operaciones y actuaciones necesarias para dar traslado de derechos a la AEAT u otras Administraciones para su gestión de cobro conforme a los convenios de colaboración que suscriba el Ayuntamiento. En el seguimiento de esta información.
- j) Tramitación de devoluciones de ingresos por duplicados, excesivos o cualquier otra causa.
- k) Cualquier otra formación en las aplicaciones informáticas de gestión en materia de recaudación municipal.

2. Colaboración material con la recaudación municipal dentro de expedientes de ejecutiva individualizada que se extienden una vez finalizados los procesos de gestión recaudatoria masivos tendentes al cobro de la deuda o bien a su baja por prescripción, insolvencia probada del deudor u otras causas y entre las que se enumeran más abajo de forma orientativa y no limitativa.

El adjudicatario realizará, bajo su responsabilidad y conforme a la dirección e instrucciones del personal municipal, todas aquellas funciones y actuaciones que se establezcan en la Ley General Tributaria, Reglamento General de Recaudación, Ordenanzas municipales y demás Normas de desarrollo e instrucciones que se dictan, cuyo ejercicio no esté reservado a funcionario público.

- i. Seguimiento y descubrimiento de bienes susceptibles de traba y embargo que permitan, en su caso, la realización de ingresos de la hacienda municipal.
- ii. Preparación material de los expedientes, de recursos o revisiones de oficio junto con los antecedentes precisos, para que sean resueltos por el órgano competente a propuesta del responsable del servicio.
- iii. Ejecución de garantías, adopción de medidas cautelares cuando se estimen procedentes.
- iv. Impulso, elaboración e informe en expedientes susceptibles de derivación de responsabilidad, sucesión de deudores, así como en la celebración de subastas y enajenación de bienes y derechos embargados, y en general, cualquier otra necesaria para finalizar con el cobro de la deuda o declararlo incobrable.
- v. Actuaciones que posibiliten el cobro de deudas que integren la masa pasiva de entidades o personas declaradas en concurso de acreedores, o de deudas de la masa de entidades o personas declaradas en concurso de acreedores.
- vi. Personación, representación y defensa en juicio de los intereses del Ayuntamiento en procedimientos concursales, incluidos tasas judiciales y representación procesal, siempre bajo la dirección de la Asesoría jurídica del Ayuntamiento, exceptuando aquellos expedientes en los que el Ayuntamiento se reserve su representación y defensa directa.
- vii. En cualquier otra tarea, que relacionada con la recaudación municipal sea encomendada por el responsable del servicio de recaudación municipal, incluida la información.

B.- En materia de contabilidad

1.- Diariamente la empresa adjudicataria controlará los cobros de ingresos de derecho público y bajas del día, clasificándolos por conceptos y periodos. Estos datos servirán de base y justificación de los ingresos diarios en las cuentas restringidas, así como, en su caso, para la confección de estados contables.

2.- Realización de las operaciones y cálculos contables a que hubiere lugar, incluido el cálculo de intereses de demora.

3.- Elaboración de los ficheros de intercambio con la contabilidad municipal que permitan el reflejo contable de las operaciones realizadas por el OGT y ocurridas dentro del ámbito de la gestión de todos los ingresos de derecho público bajo su gestión como reconocimiento de derechos, cobros, bajas, domiciliaciones, fraccionamientos, duplicados, excesivos, devoluciones etc. de acuerdo con la

Instrucción de contabilidad para la Administración local y las directrices marcadas por el Ayuntamiento.

El programa sobre el que el Ayuntamiento gestiona su contabilidad es Aytos-Sicalwin, debiendo adaptarse a cualquier otro si este se modificara.

4.- Colaboración con el responsable del servicio de recaudación municipal en el suministro de información relativa a los ingresos realizados en periodo ejecutivo, por cada una de las distintas figuras de ingreso, cuya colaboración le haya sido encomendada, facilitando, en su caso, la confección mecanizada de los correspondientes listados de cobros que se le requieran.

5.- La recepción y envío de la información recogida en los ficheros de los distintos cuadernos AEB con las Entidades financieras a través de Editran u otro canal de comunicación que reúna las mismas condiciones de seguridad. Tras verificar la integridad y coherencia de la información recibida se integrará dentro de la aplicación.

6.- Colaboración y asesoría informática en la puesta en marcha y mantenimiento de la interface de comunicación entre el programa municipal de gestión de ingresos y el programa de contabilidad municipal, así como la solución y depuración de todas las incidencias que surjan en los procesos de reconocimiento de derechos, cobros, anulaciones, cancelaciones, etc.

7.- La generación de ficheros e incorporación al programa de contabilidad tanto de reconocimiento de derechos como la aplicación de ingresos, bajas y devoluciones de ingresos debe de realizarse en el plazo de diez días hábiles siguientes a la finalización de las quincenas recaudatorias, la firmeza de los cobros o la firma de las resoluciones en el caso de bajas y devoluciones de ingresos.

C.- En materia de documentación administrativa

1.- Elaboración y puesta a disposición del ayuntamiento donde este indique de los documentos para la práctica reglamentaria de la notificación de liquidaciones, resoluciones, requerimientos, providencias de apremio, diligencias dentro del procedimiento ejecutivo y en general cualquier otra documentación que se expidan por el OGT dentro de los expedientes administrativos. Recepción de la documentación tras su notificación o intento, archivo e introducción de la información en la base de datos. Corresponde al adjudicatario aportar el material necesario.

2.- Trabajos necesarios para la notificación en sede electrónica y dirección electrónica habilitada incluyendo avisos a los contribuyentes por correo electrónico.

3.- Elaboración de la documentación necesaria para proceder a su publicación en el Boletín Oficial del Estado cuando sea procedente. Seguimiento de la publicación e introducción de la información en la base de datos

3.3. EN MATERIA DE APOYO INFORMÁTICO

En la actualidad el Ayuntamiento dispone de una red informática con varios servidores de aplicaciones y un servidor de datos en los que están instaladas diversas aplicaciones de gestión municipal integrada, y específicamente todas las de gestión tributaria, recaudación e inspección. Los licitadores interesados podrán solicitar la documentación del actual programa de Gestión tributaria/Recaudación al jefe del Órgano de Gestión Tributaria.

A. La empresa adjudicataria utilizará para la realización de los servicios objeto del presente concurso el software de T-System - eStima, Buroweb, Registra, Mytao...- o la evolución del mismo, y para ello, el servicio de informática del Ayuntamiento proporcionará los mecanismos de acceso a las citadas aplicaciones, usando las soluciones fijadas por dicho servicio.

B. El Ayuntamiento de Getafe tiene licencia de uso de la mencionada aplicación específica para la gestión informatizada de los procedimientos de gestión tributaria, recaudación e inspección y el adjudicatario estará obligado a prestar sus servicios utilizando dicha aplicación informática en la que se deberán volcar de forma inmediata todos los datos de las actuaciones realizadas.

C. Además de la prestación del apoyo y soporte informático al servicio que ha de prestar el contratista como a su personal, son actuaciones en las que se requiera la asistencia y colaboración de la empresa adjudicataria las que se enumeran a continuación de forma orientativa y no limitativa:

1. Colaboración y asesoría en los procesos de aplicación e implementación de procedimientos informatizados a las distintas áreas municipales de forma que las liquidaciones propias de dichos procedimientos sean emitidas desde las mismas y en forma transparente al sistema de gestión tributaria empleado.
2. Colaboración y asesoría en los procesos de mantenimiento, actualización, aplicación e implementación de procedimientos administrativos tributarios y de gestión de ingresos de derecho público electrónicos.
3. Colaboración y asesoría en los procesos de cargas de todo tipo de ficheros tanto de cobros de Entidades Financieras Colaboradoras o Gestora, cargas de Catastro, de AEAT, Colegio de Notarios, etc.
4. Colaborar en el desarrollo de procesos complementarios que mejoren la aplicación tributaria existente a requerimiento del Órgano de Gestión Tributaria.

D. Desde el comienzo de la prestación de los servicios objeto del presente contrato la empresa adjudicataria deberá realizar la migración e integración a las aplicaciones informáticas municipales de gestión de ingresos de los derechos pendientes de cobro de las Unidades de Gestión de Ingresos Municipales que no estén incorporados a dichas aplicaciones.

F. En el caso de que el Ayuntamiento decida cambiar alguna o algunas de las aplicaciones de gestión, los licitadores deberán realizar la correspondiente migración de todos los datos informáticos.

D. El contrato incluye 2.500 horas para las actividades recogidas en los puntos uno a cuatro del apartado C que se realizarán en la oficina de atención al público, oficinas municipales o en otras que así se acuerde.

4.- MEMORIA

El adjudicatario debe elaborar Memoria anual de cada ejercicio de toda la gestión realizada tanto en materia de recaudación ejecutiva, de atención a los ciudadanos, así como de apoyo informático, en el formato y con el detalle, desglose o agrupación que necesite el Ayuntamiento de Getafe, de manera coordinada con el funcionario responsable del servicio de recaudación municipal. Dicha memoria deberá presentarse dentro de los tres primeros meses del siguiente ejercicio.

La empresa adjudicataria expedirá las estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de expedientes de apremio, de evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida por el Ayuntamiento de Getafe en cualquier momento. La memoria reflejará una evaluación de la calidad del servicio y las percepciones de los usuarios.

5.- INFORMACIÓN ECONÓMICA A LOS LICITADORES

A los efectos de conocimiento de los licitadores, las bases de facturación orientativas de los ejercicios han sido:

- * 2021: 5.951.759,31.- €
- * 2022: 8.183.131,61.- €
- * 2023: 7.721.955,08.- €
- * 2024: 7.192.584,99.- €
- * 2025: 6.527.291,18.- €

A tener en cuenta que en los pliegos vigentes se va a excluir para el cálculo de la base la recaudación ejecutiva de deuda traspasada a la AEAT que ha sido la siguiente:

- * 2021: 1.138.933,23.- €
- * 2022: 1.116.690,66.- €
- * 2023: 2.121.318,18.- €
- * 2024: 1.467.477,37.- €
- * 2025: 1.097.764,83.- €

6- PRINCIPIO DE RIESGO Y VENTURA

El contrato se entenderá aceptado a riesgo y ventura del contratista, de forma que las modificaciones legales o reglamentarias en la estructura y configuración de los ingresos de derecho público municipales no le concederán derecho alguno a exigir indemnización.

En Getafe, en la fecha de la firma,

Jefa Accidental Órgano Gestión Tributaria