



Excmo. Ayuntamiento de Alguazas  
Plaza Enrique Tierno Galván, 1  
30560 Alguazas (Murcia)  
Nº de Reg. Entidades Locales: 01300079  
Tlf: 968 620 022 Fax: 968 620 412  
Email: alguazas@alguazas.es  
www.alguazas.es

**EXPTE 2789/2020**

## **PLIEGO DE PRECRIPCIONES TÉCNICAS**

**CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN MATERIA DE GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDATORIA, INSPECTORA, CATASTRAL Y SANCIONADORA DE TRÁFICO DE TRIBUTOS E INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO DEL AYUNTAMIENTO DE ALGUAZAS.**

**PROCEDIMIENTO ORDINARIO**





## 1.- OBJETO DEL CONTRATO.

Es objeto de la contratación la prestación de los servicios complementarios y asistencia técnica, material e informática al ejercicio de las funciones de gestión tributaria, recaudatoria, inspectora, catastral y procedimiento sancionador de tráfico, de tributos e ingresos de derecho público y en general, para la realización de aquellos trabajos complementarios que no impliquen ejercicio de autoridad, en orden a conseguir la máxima eficacia en la cobranza de los tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público de los que sea titular el Ayuntamiento y la mayor calidad en la prestación de dichos servicios al ciudadano.

El objeto del presente contrato no incluye en modo alguno la gestión del servicio, que se mantiene en exclusiva dentro del ámbito de las competencias propias gestionadas directamente por el Ayuntamiento.

## 2.- ORGANIZACIÓN.

Sin perjuicio de las atribuciones conferidas a la Alcaldía-Presidencia por el artículo 21 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y concordantes del Texto Refundido de las Disposiciones Legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por el Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, y del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, los órganos competentes del Ayuntamiento ejercerán las funciones de dirección, organización, administración y la autoridad que legalmente le corresponda en función de los distintos servicios contemplados en el Pliego de condiciones, a cuyo efecto, impartirán las órdenes y directrices que estimen convenientes para el mejor desarrollo de lo que es objeto del contrato que, siendo por escrito, obligarán al contratista.

La fiscalización de los distintos servicios se realizará por los funcionarios competentes del Ayuntamiento, conforme a la distribución competencial que hace el Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional, y el resto de normativa administrativa.

En el desempeño de las actividades necesarias para el funcionamiento óptimo del servicio, colaborará, en su caso, el personal propio del Ayuntamiento con el personal que aporte el contratista.

## 3.- CONTENIDO GENERAL Y CARÁCTER DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN.

Con carácter general, y sin perjuicio de las particularidades que con posterioridad se señalan, el contrato comprende la realización de todas las tareas de apoyo, materiales, de ejecución, de asesoramiento y de asistencia técnica necesarias a la finalidad de lo que es objeto del contrato.

En estos términos de generalidad, el desarrollo y ejecución del contrato, estará presidido por los principios generales del ordenamiento administrativo y jurídico-tributario y, en especial, por los de eficacia, eficiencia, máxima transparencia y calidad para todos los sujetos implicados: Ciudadanos, Administración y Contratista.

En todo caso, la producción de actos administrativos con trascendencia ad extra, así





como todos aquellos que impliquen ejercicio o manifestación de autoridad, quedan reservados en exclusiva a los órganos y funcionarios competentes del Ayuntamiento.

La empresa que resulte adjudicataria del presente contrato, tendrá el carácter y la consideración de contratista del Ayuntamiento con el alcance definido en los Pliegos de Condiciones Técnicas y Cláusulas Administrativas, y en el resto del Ordenamiento Jurídico en materia de Contratación de las Administraciones Públicas. En consecuencia, la adjudicataria no tendrá, en ningún caso, el carácter ni consideración de órgano administrativo y no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento ni estará incluida en la estructura u organigrama Municipal.

#### **4.- CONTENIDO PARTICULAR DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN.**

El desarrollo y ejecución del objeto del presente contrato, se llevará a cabo poniendo un especial interés por la utilización de las más modernas técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, tanto en la actuación administrativa como en las relaciones Ciudadano-Administración-Contratista, siguiendo el interés y pautas exigidas por la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, demás normativa administrativa y tributaria que resulte de aplicación y que se recogen en los siguientes apartados.

De forma específica, se enuncian a título meramente enunciativo como comprendidos en el objeto del contrato, sin que ello excluya cualesquiera otros necesarios para alcanzar los objetivos del contrato, los siguientes trabajos y actuaciones de asistencia y trabajos complementarios que deberá realizar obligatoriamente el contratista.

##### **4.1 En materia colaboración en la atención al ciudadano.**

Sin perjuicio o menoscabo de los deberes que corresponden a los órganos municipales y sus funcionarios para la atención y asistencia al contribuyente, y como complemento indispensable a las prestaciones que son objeto de este contrato, la Adjudicataria realizará la asistencia y atención directa a los contribuyentes tanto de forma presencial, en el local a que se refiere la cláusula 6 de este Pliego, como telefónica y telemática, y conforme a los principios de respeto y consideración debidas, así como a las directrices que pudiera impartir el Ayuntamiento e incluirá, a título enunciativo, las siguientes tareas:

- a. Información sobre las deudas tributarias pendientes de pago, el estado de tramitación de los expedientes de gestión, recaudación e inspección y sancionador.
- b. Información de interés para el ciudadano, como medios de pago, facilidades de pago, beneficios fiscales previstos en las Ordenanzas Fiscales reguladoras de los tributos.
- c. Información general sobre la tramitación de los procedimientos sancionadores de tráfico.
- d. Atención telemática al ciudadano, facilitándole cualquier información relacionada con la gestión recaudatoria de los tributos e ingresos de derecho público y con su situación jurídico tributaria.





- e. Confección de comparecencias y asistencia en la cumplimentación de formularios e informes (solicitudes, recursos, etc) y las actuaciones que correspondan para grabar el inicio del expediente.
- f. Recogida de documentación que aporte el ciudadano, digitalización y aportación al expediente electrónico.
- g. Otras actuaciones relacionadas con la atención al ciudadano.

#### **4.2. En materia de gestión para la liquidación de los tributos y demás ingresos de derecho público.**

- a. De los tributos y demás ingresos de derecho público de liquidación y notificación colectiva.- (Por padrón o matrícula fiscal). Corresponde al contratista la realización de todos los trabajos materiales conducentes a la formación, mantenimiento, y depuración de las Bases de Datos relativas a objetos y sujetos, hechos imponible y beneficios fiscales para que, a sus respectivos vencimientos, determinados en el calendario fiscal aprobado por el Ayuntamiento, se dicten por los órganos municipales competentes los actos administrativos que interesan a la liquidación y exigencia de pago de las cuotas correspondientes a los padrones o matrículas fiscales de los tributos y demás ingresos de derecho público que se gestionan bajo esta modalidad.
- b. De los tributos y demás ingresos de derecho público de liquidación directa y notificación individual.- Corresponde al contratista la realización de todos los trabajos materiales conducentes a la recepción, calificación y grabación de las declaraciones para la práctica de liquidaciones correspondientes a los tributos y demás ingresos de derecho público y emitir propuesta de liquidación para la determinación de la cuota a ingresar.
- c. De los tributos y demás ingresos de derecho público que se gestionan mediante declaración-liquidación o autoliquidación.- Corresponde al contratista la asistencia material al contribuyente para el cumplimiento de sus obligaciones y la recepción, calificación, grabación y comprobación de la información que reciba por las presentadas, con o sin ingreso simultáneo. En la gestión de estos recursos, cuando fuera procedente, en base a la comprobación limitada, emitir una propuesta de resolución o propuesta de liquidación y someterlas a la fiscalización y aprobación de los órganos competentes del Ayuntamiento.

#### **4.3. La recaudación en periodo de pago voluntario de los tributos y demás ingresos de derecho público periódicos que se gestionan mediante padrón o matrícula fiscal.**

La recaudación en periodo de pago voluntario viene referida a todos los tributos y demás ingresos de derecho público de los que resulte titular el Ayuntamiento, bien por derecho propio, bien porque le correspondiera en virtud de mandato legal. A tal fin, el contratista deberá ejecutar, entre otras que sean inherentes al objeto del contrato, las siguientes actuaciones:

- a. Procurar la recepción, carga o grabación de los soportes magnéticos en los que se contengan las liquidaciones que hayan de ser objeto de recaudación, generando un documento "cargo" y presentarlo a la fiscalización y aprobación de los órganos competentes del Ayuntamiento.
- b. Confeccionar los soportes magnéticos que contengan la información adecuada





para el pago por domiciliación bancaria.

c. Realizar campañas periódicas de captación de órdenes de domiciliación bancaria para el pago de los recursos.

d. Realizar el seguimiento diario de los ingresos que se realicen en las Entidades Colaboradoras.

e. Al finalizar cada periodo de cobranza, y tras las oportunas comprobaciones, rendir cuenta detallada de los ingresos realizados clasificados por periodos y conceptos.

f. Elaborar propuestas de resolución a las solicitudes de los contribuyentes relativas a fraccionamiento y aplazamiento de pago de las deudas en periodo voluntario, así como el cálculo de los intereses y el control de los pagos.

#### **4.4. Recaudación en periodo voluntario de los tributos y demás ingresos de derecho público por liquidación directa y autoliquidaciones.**

a. Realizar el seguimiento diario de los ingresos que se realicen en las Entidades Colaboradoras.

b. Cuando se trate de ingresos que se gestionan mediante autoliquidación o declaración-liquidación, comprobar las presentadas e ingresadas y, en función de lo que resulte, realizar las propuestas de regularización que en Derecho procedan, emitiendo a tal efecto propuesta de regularización.

c. Conforme vayan cumpliéndose los vencimientos de los periodos de ingreso en voluntaria, por las no ingresadas a su vencimiento, sin perjuicio de las gestiones que puedan realizarse cerca de los obligados al pago, formar relación detallada, por conceptos y periodos, para su recaudación mediante el procedimiento ejecutivo previa la correspondiente Providencia de apremio, emitiendo a tal efecto la propuesta procedente.

d. Elaborar propuestas de resolución a las solicitudes de los contribuyentes relativas a fraccionamientos y aplazamientos de pago de las deudas en periodo voluntario, así como el cálculo de los intereses y el control de los pagos. Elaborar asimismo las propuestas de resolución del resto de solicitudes y recursos presentados relacionados con el objeto del contrato.

#### **4.5. Recaudación en periodo ejecutivo de los tributos y demás ingresos de derecho público.**

a. Iniciados los servicios, las deudas cargadas por el Ayuntamiento y sus antecedentes, serán archivados ordenadamente por la adjudicataria mediante soporte informático.

b. La adjudicataria formará los expedientes ejecutivos electrónicos, los registrará y, con todos los antecedentes reglamentarios, formulará propuestas de actuaciones al Ayuntamiento para que por el órgano competente se dicten los actos administrativos necesarios y sucesivos hasta su finalización.

c. La adjudicataria participará materialmente en las distintas fases del expediente ejecutivo, en actuaciones tales como: obtención de información en Registros Públicos, presentación de mandamientos de embargos de toda clase de bienes, práctica de diligencias de embargo, y demás diligencias del procedimiento recaudatorio que no impliquen ejercicio de autoridad, para cuyas





actuaciones se hallará el personal que la empresa designe debidamente facultado y acreditado, siendo asistido a estos efectos por el Ayuntamiento.

d. La adjudicataria expedirá las estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de los expedientes de apremio, de evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida por el Ayuntamiento, tanto en la periódica rendición de cuentas que al efecto se establezca, como en cualquier otra circunstancia que le sea requerida.

e. Siempre que se produzcan situaciones de imposibilidad de actuar por falta de legitimación o personalidad de la adjudicataria, aparición de obstáculos legales, representativos o formales que impidan el ejercicio material de las labores recaudatorias por la personalidad, naturaleza o circunstancias del sujeto pasivo u obligado al pago, los valores afectados por tales incidencias será objeto de data especial por o para la subsanación de tales extremos.

f. La adjudicataria llevará informáticamente un fichero de insolvencias.

g. La adjudicataria atenderá las solicitudes de pago de las deudas mediante el mecanismo de la compensación, tanto cuando estas solicitudes se realicen por los obligados al pago, (en periodo voluntario o ejecutivo), como por la Tesorería Municipal cuando actúe de oficio sobre deudas exigibles en periodo ejecutivo.

h. La rendición periódica de cuentas se instrumentalizará mediante soporte magnético de acuerdo con las instrucciones que al efecto dicte el órgano competente.

i. Diariamente la adjudicataria controlará los cobros y bajas del día, clasificándolos por conceptos y periodos. Estos datos servirán de base y justificación de los ingresos diarios en cuentas restringidas, así como para la confección de los estados contables a rendir.

A título meramente enunciativo, y entre otras actuaciones en las que se requerirá la asistencia de la adjudicataria, se detallan las siguientes tareas materiales para proceder a:

a. La liquidación y cobro de intereses de demora por los débitos recaudados en vía de apremio.

b. Preparación de cuantos documentos se requieran en la ejecución de garantías.

c. Elaborar propuestas de resolución a las solicitudes de los contribuyentes relativas a fraccionamientos y/o aplazamientos de pago de las deudas en vía ejecutiva, así como el cálculo de los intereses y el control de los pagos, y otras propuestas de resolución.

d. Auxiliar a los funcionarios municipales en la celebración de las subastas electrónicas que tengan lugar y, en general, en los procedimientos de enajenación de los bienes embargados.

e. Tramitar y proponer la declaración de fallido de aquellos deudores cuya insolvencia haya quedado acreditada en el expediente ejecutivo.

f. Tramitar y proponer las declaraciones de derivación de responsabilidad en los casos y en la forma prevenida por las leyes.

g. Proponer, en los casos en que proceda, las actuaciones necesarias para la personación de la Hacienda Municipal en los procedimientos judiciales o extrajudiciales en los que resulten afectados sus derechos.





#### **4.6. En materia de asistencia para la práctica de notificaciones.**

Todos los actos administrativos que en el ámbito de las actuaciones que son objeto de este contrato hayan de ser notificados, publicados o comunicados a los obligados al pago y, en general, a los interesados en los procedimientos, (tales como, liquidaciones, diligencias, requerimientos, citaciones, actas, resolución de reclamaciones y recursos, etc.) serán preparados los soportes correspondientes con arreglo a las normas vigentes, y la Adjudicataria cuidará del archivo y custodia de los documentos justificativos así como del adecuado control informático y documental de las fechas de expedición y de la práctica de la notificación en los registros y antecedentes informáticos.

Los costes de notificación de dichos actos, mediante notificación administrativa reglamentaria, notificaciones de las providencias de apremio y demás actuaciones propias del procedimiento ejecutivo y aquéllos de publicación en el Boletín Oficial, correrán a cargo del Ayuntamiento.

En casos especialmente cualificados, y previa petición al Ayuntamiento, podrán realizarse estas notificaciones o comunicaciones por funcionario agente notificador del propio Ayuntamiento. Estas actuaciones municipales no generarán cargo alguno para la Adjudicataria.

La Adjudicataria deberá mantener en todo momento a disposición del Ayuntamiento los justificantes debidamente cumplimentados de las notificaciones y comunicaciones realizadas a los efectos de comprobaciones y actuaciones fiscalizadoras respecto de la exactitud entre lo actuado y las anotaciones y documentos acreditativos.

Cuando la notificación o comunicación individual no pudiera realizarse o de cualquier otra forma resultara infructuosa, la Adjudicataria realizará las indagaciones y diligencias encaminadas a la localización de los interesados para lo cual podrá utilizar las bases de datos del Ayuntamiento, todo ello con los controles y tutelas que exige la normativa vigente de protección de datos, y aquellas otras a las que tenga acceso con el fin de realizar la actuación notificadora. Agotados estos trámites y dejando constancia de los intentos de notificación fallidos, la empresa preparará el soporte para que el Ayuntamiento proceda a la notificación edictal en la forma, contenido y en los medios que establece para tales casos la legislación vigente.

Todas las actuaciones contempladas en los apartados anteriores, con trascendencia para los procedimientos, constarán y se integrarán en el sistema de información permitiendo al Ayuntamiento controlar la gestión de las notificaciones. En este sentido, el software posibilitará un control histórico de las notificaciones por valores, resultados obtenidos, domicilios señalados para notificaciones, domicilio de los objetos tributarios, medios empleados en la actuación notificadora, etc. permitiendo el análisis y propuestas de actuación en la mejora de esta actividad.

A estos efectos, los órganos competentes del Ayuntamiento podrán acceder con carácter permanente al sistema de información de la Adjudicataria, realizando cuantas comprobaciones y verificaciones estime oportunas.

#### **4.7. En materia de inspección.**

En el ámbito de la Función Inspectoral que corresponde al Ayuntamiento respecto de sus tributos propios y demás ingresos de derecho público, bien por competencia propia, bien por competencia delegada de la Administración Tributaria del





Estado, la Adjudicataria asistirá y colaborará con los órganos competentes del Ayuntamiento para las actuaciones materiales que no impliquen en el ejercicio de autoridad de:

- a. Investigación y comprobación de los hechos imponderables para el descubrimiento de los que sean ignorados por esta Administración y su consiguiente atribución al obligado tributario.
- b. Comprobación respecto de la exactitud de las deudas tributarias ingresadas en virtud de declaración-liquidación o autoliquidación.
- c. Propuesta de liquidaciones resultantes de actuaciones de comprobación e investigación.
- d. Identificación, mediante técnicas informáticas de cruce de datos de fuentes diversas, y, en su caso, subsanación de omisiones o datos incorrectos en las bases de datos fiscales.
- e. Actualización, mantenimiento y depuración de los diversos padrones para la exacción de los ingresos que mantiene el Ayuntamiento en sus figuras impositivas.
- f. Soporte material en la confección y tramitación de los expedientes que se instruyan por infracciones tributarias y demás ingresos de derecho público.
- g. Soporte material en la práctica de liquidaciones propuestas para la regularización en la situación de los obligados al pago.

El sistema de información permitirá la consulta en línea de los expedientes y actuaciones realizadas a los efectos de verificar la corrección del soporte material en las tareas inspectoras realizadas. Asimismo, y previa solicitud del Ayuntamiento, tras la adopción de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad de los datos, permitirá su acceso al contribuyente permitiéndole conocer el estado de tramitación y las actuaciones realizadas en el expediente en el que sea interesado.

#### **4.8. En materia de gestión catastral.**

A efectos de delimitación de las funciones relacionadas con la Gestión Catastral del IBI, se entienden aquellas que vengán delegadas o encomendadas por la Dirección General del Catastro y, como mínimo, las siguientes actividades:

- a. Tramitación de transmisiones de dominio para su inclusión en el Padrón del ejercicio siguiente.
- b. Diseño de los modelos de resolución, notificación y requerimientos.
- c. Notificación a los interesados de los acuerdos de cambio de titularidad adoptados y, en su caso, de los requerimientos de documentación necesarios de los expedientes que se gestionen.
- d. Tratamiento de alteraciones simples y su inclusión en el fichero de intercambio.
- e. Tramitación, hasta su inclusión en el Catastro, de las declaraciones por nueva construcción, ampliación, demolición, agrupación o segregación de fincas y cambio de uso y destino de los bienes inmuebles.
- f. Detección de fincas omitidas y su inclusión en el Catastro.
- g. Detección de ampliación de elementos constructivos no declarados y su inclusión







en el Catastro.

h. Elaboración de los soportes de intercambio FIN para la inclusión de información alfanumérica en las bases de datos catastrales.

i. Elaboración de los documentos gráficos CU-1.

j. Corrección de la cartografía catastral a través de los soportes de intercambio FXCC.

k. Atención y asistencia a los contribuyentes en todos los aspectos relacionados con el mantenimiento catastral.

l. Colaboración en la resolución de los recursos presentados sobre las actuaciones catastrales realizadas.

m. Escaneo de la documentación más relevante de los expedientes catastrales.

La empresa adjudicaría deberá adaptarse a las nuevas obligaciones asumidas por este Ayuntamiento en el marco de los sucesivos Convenios que puedan celebrarse con la Dirección General de Catastro.

#### **4.9.- En materia de gestión integral administrativa de los expedientes sancionadores por infracciones de las normas de tráfico.**

De forma específica, se enuncian a título meramente enunciativo como comprendidos en el objeto del contrato, sin que ello excluya cualesquiera otros necesarios para alcanzar los objetivos del mismo, los siguientes trabajos y actuaciones de asistencia técnica y complementarios que deberá realizar obligatoriamente el contratista.

a. Gestionar las denuncias que consten en el sistema de información aportado o en su caso, recoger con la periodicidad que se establezca los boletines de denuncias interpuestos por la Policía Local, o el soporte informático quedando constancia de los mismos a través de sus correspondientes registros de entrada y salida.

b. Comprobar con los datos obrantes en la Administración pública los posibles errores, así como las posibles insuficiencias de los datos consignados en las denuncias recogidas, remitiendo las defectuosas al Servicio correspondiente para su comprobación y corrección, si fuera posible.

c. Averiguación de los datos de los infractores a través de consultas efectuadas en el padrón del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica y en la Dirección General de Tráfico, así como en otros registros o medios electrónicos que se consideren oportunos. El acceso a la Dirección General de Tráfico se realizará con la clave asignada que el Ayuntamiento determine y la consulta se realizará por matrícula de los vehículos.

d. Grabación del contenido de los boletines de denuncia emitidos por la Policía Local, que tras la actuación anterior aparezcan como correctos.

e. Elaboración del soporte documental necesario para efectuar las notificaciones de aquellas denuncias que no hubieran sido notificadas en el acto a los denunciados.

f. Sustitución del titular inicialmente denunciado por el que sea efectivamente responsable del vehículo en el momento de la denuncia, según los datos facilitados por el titular del vehículo y grabación de los resultados de las notificaciones en el Sistema informático.





- g. Preparación de los soportes necesarios para publicar en el TEU las denuncias que no se hayan conseguido notificar.
- h. Preparación de los listados y del soporte documental necesario correspondiente a denuncias notificadas en el acto o “a posteriori” sin que los denunciados hayan presentado alegaciones.
- i. Elaboración del soporte documental necesario para notificar las sanciones una vez impuestas por el órgano competente.
- j. Grabación de los resultados de las notificaciones de sanciones.
- k. Cerrar el expediente en voluntaria y archivarlo para los casos de cobro, prescripción y caducidad de oficio, anotando en la base de datos la causa y fecha y comunicarlo al Servicio de origen.
- l. Preparación del soporte documental necesario (incluyendo informes y propuestas de resolución) para colaborar en la tramitación de los escritos presentados por los interesados en relación con las multas, bien en fase de denuncia (alegaciones) o bien en fase de sanción (recursos) dejando a salvo los actos de autoridad y bajo las instrucciones y directrices dictadas por el Ayuntamiento.
- m. Elaborar el soporte documental necesario para notificar las resoluciones adoptadas como resultado de la tramitación de los escritos presentados.
- n. Grabar los resultados de las notificaciones de las alegaciones / recursos contestados.
- o. Clasificar, archivar y custodiar la documentación generada por el procedimiento hasta que le sea reclamada por el Ayuntamiento.
- p. Facilitar a los interesados el documento cobratorio con el que puedan ingresar el importe de las denuncias y/o sanciones en las oficinas bancarias habilitadas al efecto.
- q. Preparación en soporte, una vez vencido el periodo voluntario de pago de listados comprensivos de los sujetos pasivos que no hayan hecho efectivo sus débitos en dicho periodo, documentos base de las relaciones certificadas de deudores y los correspondientes pliegos de cargo.
- r. Remitir periódicamente informe al Ayuntamiento detallando las actuaciones realizadas.
- s. Colaboración en la confección de los ficheros de suministro de información a la DGT de las infracciones graves y muy graves.
- t. En general, todas aquellas otras acciones necesarias para una correcta, eficaz y eficiente gestión integral de los expedientes sancionadores, tanto en su vertiente administrativa como en su ámbito recaudatorio.

#### **4.10. En materia de otros servicios complementarios.**

Como complemento a lo señalado en los apartados anteriores y cuando el Ayuntamiento así lo solicite, la Adjudicataria prestará servicios de asistencia técnica mediante estudios, análisis y propuestas tendentes a mejorar la estructura organizativa en la gestión integral de los ingresos de derecho público. En este aspecto, la solicitud del Ayuntamiento podrá versar sobre las siguientes cuestiones:

- a. Diseño de métodos y circuitos procedimentales con descripción de los actos y





actuaciones integrantes de la gestión objeto de este contrato.

b. Proyectos de Ordenanzas fiscales y la General para Gestión, Inspección y Recaudación de los tributos propios y demás ingresos de Derecho Público.

c. Formación continua del personal que potencie su capacitación y especialización profesional en las materias propias de su cometido, en especial, respecto al uso de las aplicaciones informáticas y la atención al contribuyente.

d. Diseño de los impresos y documentos de utilización masiva en la gestión para la liquidación, inspección y recaudación.

e. Asesoramiento jurídico en la resolución de reclamaciones y recursos administrativos planteados por los contribuyentes en materia de gestión, inspección y recaudación de los tributos y demás ingresos de derecho público.

f. Colaboración con los órganos competentes municipales en el diseño de sistemas de control y seguimiento mediante indicadores de calidad del servicio, consecución de objetivos y evaluación de resultados.

g. Presentación de una Memoria Anual de prestación del servicio.

## **5. TITULARIDAD, SUMINISTRO, CUSTODIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

Para la adecuada ejecución del objeto del presente contrato, y con independencia de la que pueda obtener la adjudicataria por sus propios medios, el Ayuntamiento facilitará toda la información y antecedentes que obren en su poder.

El documental relativo a listados, censos, padrones, matrículas, así como la información referida a cada contribuyente en particular, certificados, informes, mandamientos y cuantos documentos integren los expedientes individuales o colectivos abiertos, quedarán bajo la responsable custodia de la Adjudicataria para uso exclusivo en las tareas propias de lo que es objeto del contrato y estarán permanentemente a disposición del Ayuntamiento.

Toda esta información, esté contenida en soporte físico o informático, incluso la obtenida por la propia Adjudicataria en la realización de sus servicios, será íntegramente propiedad del Ayuntamiento y, en consecuencia, la Adjudicataria contrae expresamente la obligación absoluta de reserva, no pudiendo facilitar dicha información a otras Administraciones, Instituciones o particulares sin la previa autorización del Ayuntamiento.

La obligación de reserva y confidencialidad se entienden sin perjuicio de todas aquellas obligaciones establecidas por la normativa vigente en materia de Protección de Datos.

## **6. LOCAL.**

El contratista desarrollará los servicios de asistencia y trabajos complementarios en materias que son objeto de este contrato, incluso la atención directa a los contribuyentes en el local o espacio propiedad del Ayuntamiento que éste cederá al efecto, quedando a su cargo la dotación de mobiliario e infraestructura informática necesaria. La empresa no deberá realizar ninguna contraprestación por la utilización de dicho espacio.





El horario de atención al contribuyente será el que determine este Ayuntamiento, siendo el horario de atención actual de lunes a viernes de 8:30 a 14:30 y los lunes y miércoles de 16:00 a 18:00 horas.

## **7.- PERSONAL.**

La adjudicataria aportará el personal necesario para la ejecución de este contrato con arreglo a la normativa laboral de aplicación debiendo estar al corriente en todo momento de sus pagos a la Seguridad Social.

El personal que al efecto contrate la adjudicataria no generará derecho alguno frente al Ayuntamiento, ni ostentará vínculo funcionarial, laboral, administrativo o civil alguno con éste, debiendo constar tal circunstancia en los correspondientes contratos que suscriban ambas partes.

A petición de la Adjudicataria el Ayuntamiento expedirá las credenciales personales que procedan por su relación de servicio a las funciones que son objeto del presente contrato.

La Adjudicataria designará la persona responsable, dependiente de ella, que será el interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que plantee la ejecución del presente contrato. Dicho nombramiento deberá ser sometido, previamente a su eficacia, a la consideración del Ayuntamiento.

Dicho Delegado Responsable, con dedicación exclusiva a los servicios contratados, se encargará de dirigir los servicios en la oficina y coordinar las relaciones con el Ayuntamiento para lo cual, deberá reunir las condiciones idóneas de conocimiento teórico y práctico en materia impositiva y recaudatoria debiendo reunir las siguientes características:

Ser titulado superior o grado en Derecho, Administración y Dirección de Empresas (ADE), Ciencias Económicas o Empresariales, con una experiencia mínima de 3 años en las materias objeto del contrato.

El Delegado Responsable designado tendrá las competencias suficientes para:

a. Ostentar la representación de la Adjudicataria cuando sea necesaria su actuación o presencia, según el presente Pliego, así como en otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buena marcha del servicio.

b. Organizar la ejecución del servicio así como el cumplimiento de las órdenes recibidas del Ayuntamiento.

La adjudicataria ostentará el poder de dirección inherente a todo empresario de modo que ejercerá un control real, efectivo y continuo del personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria velará especialmente por que el personal a su cargo no se extralimite en las funciones que le son encomendadas vinculadas al objeto del presente contrato.

## **8. MEDIOS INFORMÁTICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

### **8.1. Equipos y Hardware.**

La adjudicataria deberá aportar el equipamiento tecnológico necesario para la





adecuada ejecución del contrato.

## 8.2.- Software y Aplicaciones.

El licitador aportará las herramientas informáticas necesarias para la prestación del servicio, debiendo contemplar su necesaria integración con el Sistema de Registro y de Gestión de Expedientes y Sistema Contable municipal.

Igualmente deberá aportar una Oficina Virtual Tributaria, integrada con la Sede electrónica de este Ayuntamiento, accesible mediante sistemas seguros y ágiles de autenticación (certificado digital y sistemas de clave concertada) permitiendo a los ciudadanos realizar trámites tributarios y recibir notificaciones electrónicas.

El licitador deberá tener desarrollado y en pleno funcionamiento, debidamente contrastado en el momento de presentación de su oferta, una aplicación informática global, necesaria para la plena ejecución del contrato en toda su gama de actuaciones e intervenciones y deberá estar adaptada para la tramitación electrónica de los procedimientos que se gestionen y cumplir con las normas técnicas en materia de seguridad de la información (Esquema Nacional de Seguridad).

La aplicación informática deberá garantizar el acceso de forma rápida y sencilla a la información tributaria, que estará relacionada entre sí, de forma que se pueda acceder a la misma con distintos criterios de búsquedas.

La aplicación informática deberá estar desarrollada para garantizar el acceso a la información desde cualquier tipo de navegador estándar, utilizado para el acceso a Internet.

La Mesa de contratación solicitará a los licitadores una demostración de las características y funcionalidades de la aplicación informática propuesta para la prestación de los servicios que se detallan en el apartado 4 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, fundamentalmente en los siguientes aspectos:

### **Base de datos y asistencia al contribuyente:**

La aplicación informática aportada deberá funcionar bajo la filosofía de dato único de modo que desde la ficha del contribuyente se pueda acceder a toda la información asociada al mismo (datos de contacto, datos económicos, inmuebles, vehículos, actividades económicas, tasas, deudas tributarias, notificaciones pendientes, expedientes de gestión, expedientes de recaudación ejecutiva, etc.), debiendo contar con herramientas de depuración de la calidad de los datos, de mantenimiento y gestión de domicilios alternativos de notificación y la posibilidad del tratamiento singular de determinados contribuyentes (grandes contribuyentes, contribuyentes declarados en concurso y Organismos públicos).

La aplicación informática además deberá permitir el control de las asistencias que se realizan a los contribuyentes, al mayor nivel de detalle posible y con independencia del canal utilizado (presencial, telefónico, telemático o por internet).

### **Gestión Tributaria y recaudatoria en periodo voluntario:**

La aplicación informática aportada deberá soportar la gestión tributaria y recaudatoria de los tributos e ingresos de derecho público local, disponiendo de las funcionalidades necesarias para la carga de los ficheros suministrados por otras Administraciones, la confección de los correspondientes padrones, censos y matrículas para la puesta al cobro de los tributos de devengo periódico, así como el cálculo y emisión de





liquidaciones por tratamiento de ficheros de otras Administraciones o derivadas de declaraciones tributarias y el pago de las autoliquidaciones presentadas por los obligados al pago.

También deberá permitir la tramitación y gestión de las exenciones y bonificaciones de cada figura impositiva conforme lo dispuesto en la normativa de aplicación y las respectivas ordenanzas municipales permitiendo la correspondiente parametrización para su aplicación automática.

Igualmente deberá soportar la tramitación electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, plan personalizado de pago, suspensiones, devoluciones, compensaciones de deuda, concursos, recursos de reposición, procedimientos de verificación de datos, comprobación limitada, de inspección, sancionador y sancionador de tráfico.

### **Recaudación Ejecutiva**

La aplicación informática deberá dar soporte a la tramitación del procedimiento de apremio y a los modelos documentales que los soporten, conforme la normativa tributaria de aplicación, permitiendo, una vez transcurrido el periodo voluntario de pago, el paso de las deudas al periodo ejecutivo así como el cálculo automático de los correspondientes porcentajes de recargo (5-10-20%) permitiendo la tramitación del procedimiento en todas sus fases de embargo, incluyendo la subasta electrónica de bienes inmuebles, hasta la consecución del cobro o la correspondiente baja.

### **Procedimiento Inspector y sancionador tributario**

La aplicación informática ofertada deberá soportar la tramitación electrónica de los procedimientos de inspección y sancionador tributario en aplicación de la normativa tributaria de aplicación, permitiendo, en todo caso:

a. La confección de las comunicaciones de inicio del procedimiento inspector, así como diligencias de constancia de hechos, diligencias internas y diligencias de personación.

b. La elaboración de las actas de inspección tanto de conformidad, disconformidad o sin descubrimiento de deuda, con la posibilidad de realizar propuestas de actas de un tipo que posteriormente pueden cambiarse a otro y la emisión de las liquidaciones derivadas de cualquier tipo de acta incluyendo el cálculo de intereses de demora

En caso de inspecciones relativas al IAE, el sistema deberá incorporar las modificaciones censales y generar los correspondientes ficheros de intercambio de información con la AEAT.

c. En materia sancionadora el sistema permitirá elaborar el documento del nombramiento del instructor, elaborar el acuerdo de inicio de procedimiento sancionador incluyendo la propuesta de imposición de sanción con cálculo económico de la misma.

d. Resolución de las alegaciones y recursos de reposición interpuestos.

### **Procedimiento sancionador de Tráfico**

La aplicación informática deberá soportar la gestión administrativa integral de las sanciones de tráfico permitiendo desde la grabación de los boletines de denuncia,





hasta el cobro por la vía de apremio de las sanciones impuestas por este Ayuntamiento utilizando, en su caso, los módulos corporativos del Sistema (notificaciones, expediente ejecutivo, etc.)

La aplicación suministrada deberá estar conectada con aplicaciones tipo APP, que funcione sobre los sistemas operativos más usuales (en dispositivos Smartphones), en conexión directa con la DGT, pudiendo funcionar en modo desconexión cuando no exista cobertura de datos.

## Gestión de cobros

La aplicación suministrada permitirá la gestión recaudatoria de los tributos e ingresos de derecho público, tanto de recibos como de liquidaciones de ingreso directo y autoliquidaciones por lo que el sistema deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- a. La gestión de los recibos para el cobro de las deudas tributarias de cualquier concepto impositivo, a través de los cuadernos CSB60-1, CSB60-2 y CSB60-3 y CSB19.
- b. Gestión del cobro de la deuda tributaria por medios electrónicos, a través de la Sede electrónica, mediante pasarela de pago electrónico.
- c. Gestión de la puesta al cobro, en aquellos casos que se considere, a través de transferencia bancaria (Cuaderno 43)
- d. Gestión de la domiciliación bancaria para el pago de los tributos de devengo periódico (cuaderno 60 y el cuaderno 19) con posibilidad de la domiciliación general, para el pago de las deudas tributarias actuales o futuras, o para el fraccionamiento de las deudas.
- e. Elaboración de la Cuenta de Recaudación del ejercicio, así como otras estadísticas e informes.

## Tramitación de los expedientes:

La aplicación informática aportada deberá permitir:

- a. Integración con sistemas de firma electrónica.
- b. Composición y foliado del expediente y su firma electrónica.
- c. Modelario o plantillas de documentos adaptable a las necesidades de este Ayuntamiento en cuanto a contenido e imagen institucional.
- d. Digitalización de la documentación necesaria para la tramitación de los expedientes y su constancia en el expediente electrónico.
- e. Gestión, seguimiento y control de todo tipo de notificaciones (en papel o electrónicas) debiendo constar el resultado de la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y la posibilidad de realizar avisos al mail o móvil de la puesta a disposición en sede de las notificaciones electrónicas.
- f. Integración con tabletas de firma biométrica para el impulso de la tramitación electrónica integral de los procedimientos.

## Integración con otros sistemas externos





La aplicación propuesta, debe contemplar servicios de Interoperabilidad e intercambio de datos con Organismos externos necesarios para la prestación del servicio, entre otros, con @firma, el portal de subastas del BOE, el TEU, DGC, DGT (ATEX 5), ANCERT (incluyendo el acceso a la a la escritura pública), AEAT, Correos (vía SICER a través de EDITRAN), Plataforma de pago electrónico, INSS y TGSS, Registro Central de Índices, INE y Plataforma de intermediación de datos.

## 9.- IMPRESOS OFICIALES.

Los impresos oficiales tales como dísticos para el ingreso de deudas de liquidación periódica (por padrón fiscal) en periodo voluntario, de liquidaciones directas, autoliquidaciones, diligencias, actas, instancias, y, en general, todos aquellos que son de utilización normalizada en los procedimientos de gestión, inspección, recaudación y gestión catastral, serán confeccionados por la Adjudicataria en la forma que estime conveniente previa la conformidad del Ayuntamiento. En todo caso, estos impresos, en cuanto de forma directa o indirecta hayan de tener relevancia ad extra del servicio, dispondrán de una cabecera suficientemente indicativa de la titularidad del Ayuntamiento.

No obstante, cuando por causas totalmente ajenas a la Adjudicataria hubiera que modificar los impresos previamente establecidos y siempre que la Adjudicataria hubiese asumido dicho gasto de tal forma que éstos fueran inservibles, el Ayuntamiento sufragará los costes que por tal concepto haya soportado la Adjudicataria. A estos efectos, no se considerará causa ajena a la Adjudicataria las modificaciones legislativas que se produzcan tanto en las Leyes como en los Reglamentos y Ordenanzas reguladoras de la materia.

## 10.- ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Conforme a lo estipulado en la Cláusula 3 de este Pliego, todos los actos administrativos que interesen a los procedimientos de gestión, inspección y recaudación, se producirán por los órganos competentes del Ayuntamiento, por lo que la Adjudicataria no podrá realizar ninguna actuación que constituya legalmente acto administrativo, aunque si podrá, y a ello viene obligada, formar los antecedentes y formular las propuestas que sirvan de base para la adopción de los acuerdos o resoluciones en que se concretan los actos administrativos.

## 11.- ANUNCIOS.

Los anuncios oficiales, los de publicidad de aprobación de padrones fiscales, anuncios de cobranza, notificaciones edictales y cualesquiera otros que interesen a los procedimientos de gestión, inspección y recaudación, que hayan de realizarse en los Boletines Oficiales y, cuando legalmente así proceda, en diarios de difusión provincial, serán promovidos por la adjudicataria y costeados por el Ayuntamiento.

Alguazas, firmado digital.

