



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN
TELEMÁTICA DE CARÁCTER TRIBUTARIO DEL AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA**

1. - OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de atención telefónica y telemática de carácter tributario del Ayuntamiento de Almería, y en concreto, la atención de las consultas formuladas por los contribuyentes en materia tributaria y del resto de ingresos de naturaleza pública gestionados por el Órgano de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Almería, tanto telefónicamente o por cualquiera de los medios telemáticos que se habiliten: e-mail, portal municipal; así como la realización de las gestiones derivadas que se establecen en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Concretamente en materia de atención telefónica, se atenderán las llamadas recibidas en un número telefónico específico establecido por el Ayuntamiento de Almería, respondiendo a las consultas que se les planteen sobre aspectos tributarios y de expedientes cuya tramitación corresponda al Órgano de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Almería, derivando a las diferentes unidades de dicho órgano, bien por correo electrónico o telefónicamente, tan sólo aquellas que requieran una atención muy especializada por parte de las mismas. Estas mismas consultas también serán resueltas por cualquier de los canales telemáticos indicados (e-mail, web,...)

El hecho de derivar a dichas unidades del Órgano de Gestión Tributaria solamente las llamadas imprescindibles implica que los informadores deberán poseer un conocimiento adecuado, tanto de la estructura del Órgano de Gestión Tributaria y de las personas que la componen como de los procesos básicos de trabajo de dichas unidades orgánicas con el fin de desviar las llamadas al lugar correcto.

Para poder desarrollar la atención primaria de las consultas, los informadores deberán poseer una formación suficiente en materia tributaria local y del procedimiento sancionador de tráfico de corporaciones locales y deberán asimismo, ser formados en el conocimiento de las preguntas y respuestas más comúnmente dirigidas a la Hacienda Municipal en este nivel, para lo que se les proporcionará el adecuado instrumento de consulta.

Se enuncian como comprendidos en el objeto del contrato los trabajos y actuaciones a realizar desde el centro de atención telemática del contratista, para atender los siguientes trámites y consultas:

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
RODRIGUEZ GUTIERREZ JOAQUIN - TITULAR ORGANO GESTION TRIBUTARIA	25-06-2020 13:29:11





- a) Gestión integral del contribuyente: en materia de atención telefónica, se atenderán las llamadas recibidas en un número telefónico específico establecido por el Ayuntamiento de Almería, respondiendo a las consultas que se les planteen sobre aspectos tributarios y de expedientes cuya tramitación corresponda al Órgano de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Almería, derivando a las diferentes unidades de dicho órgano, bien por correo electrónico o telefónicamente tan sólo aquéllas que requieran una atención muy especializada por parte de las mismas. Estas mismas consultas también serán resueltas por cualquier de los canales telemáticos indicados (e-mail, web,...)
- b) Información sobre datos generales del organismo: De forma telemática se informará acerca de horarios de atención, plazos de pago en periodo voluntario, formas de pago, resolución de dudas sobre ordenanzas fiscales vigentes.
- c) Tramitación telemática de solicitudes: En el ámbito de las competencias del Órgano de Gestión Tributaria se tramitarán solicitudes conforme a los protocolos marcados por el Ayuntamiento correspondientes a:
- Domiciliación de tributos.
 - Tramitación de cambio de datos fiscales.
 - Remisión de recibos y/o liquidaciones tributarias.
 - Realización de pago telemático.
 - Remisión de justificantes de pagos de recibos.
 - Consultas de recibos y unidades fiscales.
- d) Tramitación telemática de expedientes en los procedimientos siguientes:
- Fraccionamientos y aplazamientos.
 - Plan personalizado de pago.
 - Beneficios fiscales.
 - Devolución de ingresos indebidos.
 - Recursos Administrativos.
 - Inspección tributaria.
 - Expedientes ejecutivos.
 - Expedientes sancionadores de tráfico.
- e) Asistencia en materia de autoliquidaciones: Se asistirá al contribuyente en la realización de aquellas autoliquidaciones tributarias que establezca en Ayuntamiento (Tasas, Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, y otras que establezcan o puedan establecer las ordenanzas municipales).
- f) Derivación de llamadas al segundo nivel de atención del Ayuntamiento: Esta actuación se ejecutará en el caso de versar las solicitudes sobre temas muy especializados que, por su nivel de complejidad, no puedan ser resueltos por la

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
RODRIGUEZ GUTIERREZ JOAQUIN - TITULAR ORGANO GESTION TRIBUTARIA	25-06-2020 13:29:11

primera línea de atención.

g) Cita previa: Tramitación telefónica de cita previa para atenciones presenciales en el Órgano de Gestión Tributaria.

h) Quejas y sugerencias.

También se establecen, dentro del objeto del contrato, una serie de trabajos auxiliares a realizar por el contratista, de mejora de la base de datos del Sistema de Información Tributaria del Ayuntamiento de Almería, tales como:

- Tratamiento y actualización de domicilios fiscales, con las pautas que a tal efecto establezca el Ayuntamiento de Almería.
- Actualización de números telefónicos de los contribuyentes.
- Actualización de direcciones de correo electrónico de los contribuyentes.
- Agrupación de aquellos contribuyentes con datos duplicados en la base de datos del Órgano de Gestión Tributaria.

En todo caso, las tareas enunciadas como objeto del contrato no implican, en modo alguno, ejercicio de autoridad, limitándose a servicios de información y asistencia al contribuyente.

2- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

a) Horario: El servicio se prestará de lunes a viernes, salvo festivos nacionales, de la Comunidad Autónoma de Andalucía y del municipio de Almería. El servicio será ininterrumpido entre las 8,30 y las 14,30 horas. El número medio de agentes/supervisor en servicio será de 4,5. La distribución del número de informadores por tramos horarios se fijará de acuerdo con la empresa adjudicataria, en función de las necesidades que se detecten en el desarrollo del servicio.

b) El Centro de Atención Telemático deberá contar con los siguientes **medios técnicos** a aportar por el contratista:

- Centralita, para gestionar las llamadas entrantes y salientes y distribución de las mismas en la red de trabajo.
- Servidores y software específico de centro de llamadas.
- Al menos diez puestos de trabajo dotados de todos los medios necesarios para desarrollar el objeto del contrato, escalables en su caso.
- Conexión de red privada virtual entre el centro de atención telemática y la sede del Ayuntamiento de Almería.
- Software de análisis de información.
- Sistema de grabación selectiva de llamadas.
- El sistema deberá soportar la atención de al menos diez llamadas de forma simultánea y otras diez llamadas en espera.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
RODRIGUEZ GUTIERREZ JOAQUIN - TITULAR ORGANO GESTION TRIBUTARIA	25-06-2020 13:29:11



- Los licitadores deberán contar para la prestación del servicio con un centro de atención de llamadas alternativo al ofertado que garantice la continuidad del servicio en caso de contingencia.

c) Para la atención de llamadas se realizarán, por cuenta del contratista, las siguientes tareas:

- Derivación de los números del servicio al centro de atención telemática.
- Establecimiento de un sistema de grabación de llamadas que requieran identificación del contribuyente para constancia de las gestiones realizadas, e integración automática de dichas grabaciones en el sistema tributario del Ayuntamiento.
- Establecimiento de comunicaciones con el sistema informático tributario del Ayuntamiento para poder realizar las gestiones que demanden los contribuyentes.
- Establecimiento de un sistema que permita al ayuntamiento la monitorización del servicio en tiempo real, de forma que pueda hacer un seguimiento en línea de las gestiones realizadas, los tiempos de espera y atención, así como el control de las llamadas perdidas y recuperadas.
- Habilitación de un sistema que permita mantener en espera las llamadas entrantes durante un tiempo máximo de 1 minuto. Transcurrido este tiempo el sistema ofrecerá la posibilidad de dejar su número de teléfono en el buzón de voz a fin de que le sea devuelta la llamada. El Centro de Atención Telemática deberá devolver, dentro del día en que se hayan producido, las llamadas perdidas que hayan grabado su número en el buzón de voz. El porcentaje mensual de llamadas atendidas sobre la suma de atendidas más desbordadas (transcurrido un minuto y no atendidas) no podrá ser inferior al 90%. El número de llamadas a atender que se han calculado en el presente contrato con los medios exigidos supone un tiempo medio de atención por llamada de 5 minutos. En caso de que los datos estadísticos reales superen en más de un 15% el número máximo de llamadas, la presente cláusula se modificará automáticamente para ajustarse al número de llamadas realmente atendidas.

d) El tiempo máximo para la implantación del servicio será de un mes desde la formalización del contrato.

3.- CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO.

La empresa adjudicataria realizará trimestralmente auditorías internas que permitan un control de la calidad del servicio, y aplicará las oportunas medidas correctoras en caso de detectar anomalías en la misma. En las mencionadas auditorías se deberán considerar, además de los indicadores establecidos en el artículo 2 c) anterior, parámetros técnicos como porcentajes de saturación, tiempos de espera, picos de llamadas, y de calidad de la atención como acogida, amabilidad, tono, mensajes positivos/negativos, resolución, exactitud y claridad de la información aportada, direccionamientos, etc.

La empresa adjudicataria deberá comunicar al Ayuntamiento el resultado de tales auditorías y deberá atender las solicitudes de sustitución de las personas que, a juicio de la Administración, no resulten idóneas para el desarrollo del servicio, en base a las observaciones realizadas por el supervisor nombrado por el Ayuntamiento.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
RODRIGUEZ GUTIERREZ JOAQUIN - TITULAR ORGANO GESTION TRIBUTARIA	25-06-2020 13:29:11

4.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Para la adecuada ejecución del objeto del presente contrato el Ayuntamiento facilitará acceso al sistema informático tributario a los agentes.

Todos aquellos datos que la empresa adjudicataria pudiera conocer en el desarrollo del servicio serán considerados como confidenciales, por lo que deberá guardar secreto de los mismos.

El quebrantamiento del deber de confidencialidad será causa de resolución del contrato con la indemnización que pudiera corresponder por los daños y perjuicios que la falta de confidencialidad pudiera generar, sin perjuicio de la responsabilidad a que haya lugar.

La obligación de reserva y confidencialidad se entienden sin perjuicio de todas aquellas establecidas por la normativa vigente sobre tratamiento automatizado y protección de los datos de carácter personal y las establecidas el Pliego de Cláusulas Administrativas.

5.- LOCAL.

El contratista aportará el local necesario para desarrollar los servicios que son objeto de este contrato.

6.- PERSONAL.

El personal destinado a la prestación del servicio adjudicado deberá contar con un nivel mínimo de Técnico Especialista con estudios relacionados de forma directa o con contenido directamente relacionado con la materia tributaria. Contará asimismo con capacidad personal y profesional para una adecuada comunicación con el público y experiencia en el manejo de equipos informáticos.

La empresa adjudicataria deberá formar al personal propuesto en su oferta para el desarrollo del servicio en el conocimiento interno de la estructura de las unidades del Órgano de Gestión Tributaria y sus funciones, así como en las materias concretas objeto de consultas telemáticas.

La empresa 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 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 y con competencias suficientes para:

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
RODRIGUEZ GUTIERREZ JOAQUIN - TITULAR ORGANO GESTION TRIBUTARIA	25-06-2020 13:29:11

- 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.

7.- EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO.

La adjudicataria deberá aportar el equipamiento tecnológico necesario para la adecuada ejecución del contrato.

A lo largo de la duración del contrato la empresa adjudicataria se compromete a compatibilizar las estructuras tecnológicas de comunicación mediante las cuales presta el servicio con aquéllas que el Ayuntamiento utilice en cada momento.

La ejecución del contrato deberá basarse en las condiciones técnicas descritas, de forma que en ningún caso se produzcan para el Ayuntamiento de Almería costes de tráfico telefónico a consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

En Almería, a la fecha que consta en la validación mecánica al pie del presente informe. EL TITULAR DEL ORGANISMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA. Fdo. Joaquín Rodríguez Gutiérrez.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
RODRIGUEZ GUTIERREZ JOAQUIN - TITULAR ORGANO GESTION TRIBUTARIA	25-06-2020 13:29:11