



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEMÁTICA DEL SERVICIO PROVINCIAL DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN

Introducción.

Dentro del marco de compromisos del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria de la Diputación Provincial de Jaén, (SPGRT en adelante), está ofrecer la más amplia, eficaz y eficiente prestación de servicios, dirigidos éstos a satisfacer las necesidades de los clientes, como respuesta tanto a una Política interna, como al propio cumplimiento legislativo como Administración Pública.

La naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante la externalización del servicio de atención telefónica a los Contribuyentes, versa sobre información específica tanto en materia tributaria, como relativa al resto de ingresos de naturaleza pública gestionado por el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación de Jaén, así como la realización de gestiones administrativas de orden tributario derivadas de las consultas realizadas por los contribuyentes, y que quedan definidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas

Bajo esta premisa, la externalización del servicio de atención telemática a los Contribuyentes, aporta numerosas ventajas, entre las destaca una mejora sustancial en la *rapidez en la atención y suministro de información* a aquéllos.

Asimismo, se amplía el horario de atención, mejorando la percepción de los Contribuyentes sobre la calidad del servicio, e incorporando nuevos canales de atención, evitando desplazamientos innecesarios, pues con una simple llamada resuelve la gestión o prepara con antelación la documentación que precisará.

La externalización del servicio posibilita la atención de informes cuantitativos y cualitativos, tanto diarios como acumulados, cuyos resultados permiten un estudio detallado del comportamiento de las llamadas y su casuística para futuras planificaciones del volumen de actividad.

1.-Objeto del contrato:

1.1 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:

a) Información telemática sobre datos generales del organismo (horarios de atención, plazos de pago en periodo voluntario, formas de pago, resolución de dudas sobre ordenanzas fiscales vigentes).

Url de Verificación: <https://verifirma.dipujaen.es/code/6Au2JlqaFCyr3H64T7CF+A==>

FIRMADO POR	RAFAEL ILLANA GONZÁLEZ - EL GERENTE DEL SPGR			FECHA Y HORA	22/10/2020 09:05:38
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	6Au2JlqaFCyr3H64T7CF+A==	EV00JKB3	PÁGINA	1/7
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				





- b) Gestión integral del contribuyente mediante:
- La actualización y corrección de sus datos fiscales.
 - Información de su situación tributaria.
 - Información sobre posibilidades de domiciliación de tributos y otros beneficios establecidos en las ordenanzas fiscales.
 - Asistencia en el conocimiento y uso de la Oficina Virtual Tributaria del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria.
- c) Realización de trámites (por medios telemáticos, con identificación según los protocolos marcados por el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria. tales como:
- Domiciliación de tributos.
- Cambio de datos fiscales.
 - Remisión de recibos y/o liquidaciones tributarias.
 - Realización de pago telemático.
 - Justificantes de pagos de recibos.
 - Consultas de recibos y unidades fiscales.
- d) Tramitación telemática de expedientes (con identificación según los protocolos marcados por el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria. en los procedimientos siguientes:
- Fraccionamientos y aplazamientos.
 - Beneficios fiscales.
 - Devolución de ingresos indebidos.
 - Recursos Administrativos.
 - Inspección tributaria. (Información general y cita previa
 - Expedientes ejecutivos.
 - Expedientes sancionadores de tráfico.
- e) Asistencia al contribuyente en la realización de aquellas autoliquidaciones tributarias que establezca el Organismo (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 Organismo en caso de versar sobre temas muy especializados que, por su nivel de complejidad, no puedan ser resueltos por la primera línea de atención.

Url de Verificación: <https://verifirma.dipujaen.es/code/6Au2JlqaFCyr3H64T7CF+A==>

FIRMADO POR	RAFAEL ILLANA GONZÁLEZ - EL GERENTE DEL SPGR			FECHA Y HORA	22/10/2020 09:05:38
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	6Au2JlqaFCyr3H64T7CF+A==	EV00JKB3	PÁGINA	2/7
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				





g) Quejas y sugerencias.

Todos estos servicios se prestan vía telefónica mediante llamadas entrantes y/o salientes, emails y SMS.

1.2. 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 Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria, tales como:

- a) Tratamiento y actualización de domicilios fiscales, con las pautas que a tal efecto establezca el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria
- b) Actualización de números telefónicos de los contribuyentes.
- c) Actualización de direcciones de correo electrónico de los contribuyentes.
- d) Agrupación de aquellos contribuyentes con datos duplicados en la base de datos del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria.

En todo caso, las tareas enunciadas como objeto del contrato no implican, en modo alguno, ejercicio de autoridad.

1.3. La contratación del servicio de atención telemática a los Contribuyentes incluye la prestación de servicio de forma ininterrumpida, en horario de mañana, de lunes a viernes, salvo días festivos oficiales que lo sean en la ciudad de Jaén, cualquiera que sea la ubicación física del centro de atención telemática. La distribución del personal y el horario se realizarán de la siguiente forma:

Se prestará el servicio de lunes a viernes, de 9 a 14:00 horas, en horario de mañana y de 16:00 a 18:00 horas, en horario de tarde atendiendo exclusivamente llamadas del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación Tributaria. El horario podrá ser mejorado mediante su ampliación por el licitador.

El número máximo de horas de servicio por la totalidad de los agentes destinados será de 6.500 horas, con una especial dotación en los meses de abril y mayo, y de septiembre y octubre. La distribución del número de informadores por tramo horario se fijará de acuerdo con la empresa adjudicataria en función de las necesidades que se detecten en el desarrollo del servicio y, en todo caso, existirá un mínimo de 5 personas disponibles.

Url de Verificación: <https://verifirma.dipujaen.es/code/6Au2JlqaFCyr3H64T7CF+A==>

FIRMADO POR	RAFAEL ILLANA GONZÁLEZ - EL GERENTE DEL SPGR		FECHA Y HORA	22/10/2020 09:05:38
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	6Au2JlqaFCyr3H64T7CF+A==	EV00JKB3	PÁGINA 3/7
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			





2.- Requisito de Integración con el Sistema Informático Tributario del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén.

En el Sistema Tributario del Organismo, reside la Información de carácter tributario y recaudatorio, sobre el que los agentes del servicio tienen necesariamente que realizar las gestiones que se requieran por vía telefónica y/o telemática.

Para ello, el adjudicatario deberá asumir íntegramente, en el marco del proyecto, y de manera previa a la prestación del servicio, la integración entre el Sistema telefónico que aporte para la ejecución del proyecto, y el Sistema de Información Tributario con el que cuenta el Organismo.

Dicha integración debe dar respuesta a las siguientes funcionalidades:

- Identificación del contribuyente o contribuyentes a partir de un número telefónico entrante, con posicionamiento automático de la ficha tributaria del ciudadano en la pantalla del agente.
- Inicio de grabación de llamada, en el momento que el agente considere necesario, durante el transcurso de la conversación telefónica.
- Instrucción de final de grabación de llamada, cuando lo requiera el agente.
- Recepción del fichero con la conversación grabada.
- Firma electrónica del fichero grabado, con sello de órgano y obtención del sello de tiempo “time stamping”
- Envío del fichero al archivo digital del Sistema Tributario, para su asociación al expediente de gestión.
- Actualización del historial de contactos –CRM-
- Integración con las bandejas de tareas del Sistema tributario, para la realización automática de llamadas salientes masivas para:
 - *Campañas de domiciliación*
 - *Captación de planes personalizados de pago*

Url de Verificación: <https://verifirma.dipujaen.es/code/6Au2JlqaFCyr3H64T7CF+A==>

FIRMADO POR	RAFAEL ILLANA GONZÁLEZ - EL GERENTE DEL SPGR			FECHA Y HORA	22/10/2020 09:05:38
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	6Au2JlqaFCyr3H64T7CF+A==	EV00JKB3	PÁGINA	4/7
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				





- *Comunicaciones a contribuyentes*
 - *Etc.*
- Realización de llamadas a partir de solicitudes interactivas del Sistema Tributario
 - Control de la actividad del CAT
 - *Personas atendidas en el servicio y tiempo de duración de cada llamada*
 - *Atenciones realizadas por cada agente del CAT*

Teniendo en cuenta que el Sistema Tributario con que cuenta el Organismo, dada la tipología de la información que se gestiona en el mismo, dispone de la certificación sobre el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad a nivel ALTO, todos los desarrollos que se realicen al respecto deberán ser acordes con dicho cumplimiento, así como con los requisitos técnicos del Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus Normas Técnicas.

El adjudicatario deberá hacerse cargo de todos los costes derivados de dicha integración, incluidos los desarrollos a que debiera hacer frente la empresa titular de la propiedad intelectual del sistema tributario de la Entidad.

3.-CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

3.1. El adjudicatario deberá para la prestación del servicio con un centro de atención de llamadas alternativo al ofertado de titularidad propia dotado con similares características que el principal para garantizar la continuidad del servicio en caso de contingencia.

La prestación del servicio se realizará bajo los siguientes parámetros o condiciones técnicas:

* Derivación al centro de llamadas de los números del servicio que se indiquen por el SPGRT al adjudicatario.

* Establecimiento de un sistema de grabación de la voz de las llamadas a demanda, previa identificación del Contribuyente, para la constancia de de las gestiones realizadas, posibilitando la integración automática del fichero de audio en el sistema informático tributario del SPGRT en el Contribuyente correspondiente o archivo del expediente respectivo.

* Establecimiento de un sistema que permita al SPRGT monitorizar el servicio en tiempo real, de forma que pueda hacer un seguimiento en línea de las gestiones realizadas, los tiempos de espera y de atención, así como el control de las llamadas perdidas y recuperadas.

Url de Verificación: <https://verifirma.dipujaen.es/code/6Au2JlqaFCyr3H64T7CF+A==>

FIRMADO POR	RAFAEL ILLANA GONZÁLEZ - EL GERENTE DEL SPGR			FECHA Y HORA	22/10/2020 09:05:38
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	6Au2JlqaFCyr3H64T7CF+A==	EV00JKB3	PÁGINA	5/7
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				





* Habilitación de un sistema que permita mantener en espera las llamadas no atendidas durante un tiempo máximo de 1 minuto. Pasado este tiempo el sistema ofrecerá al contribuyente la posibilidad de dejar su número en un buzón a fin de que le sea devuelta la llamada. El centro de llamadas deberá devolver, dentro del día en que se hayan producido, las llamadas perdidas que hayan grabado su número en el buzón.

3.2. El centro de llamadas deberá contar con los siguientes medios técnicos a aportar por el contratista:

- Centralita para funciones de gestión de las llamadas entrantes y salientes, y distribución de las mismas en la red de trabajo.
- Servidores y software específico de centro de llamadas.
- Sistema de grabación de llamadas entrantes y salientes.
- Centralita dotada de un software que permita identificar al contribuyente automáticamente a través del número del abonado a los datos existentes (en su caso) vinculados a ese número de teléfono en el aplicativo de gestión y recaudación del SPGRT.
- Sistemas de continuidad y centro alternativo de titularidad propia dotado con similares características que el principal para garantizar la continuidad en caso de contingencia
- Al menos diez puestos de trabajo dotados de ordenadores personales, escalabres en su caso.
- Conexiones de red privada virtual entre el *call center* y la sede central del SPGRT.
- Aplicación de análisis de la información

3.3. El tiempo de espera máximo para la implantación del servicio, será de un mes desde la formalización del contrato.

3.4. En todo caso, el sistema deberá poder soportar la atención de al menos diez llamadas de forma simultánea, y otras veinte llamadas en espera.

Todas estas circunstancias deberán acreditarse por los licitadores en la memoria técnica que deben aportar.

4. Dotación de medios personales.

a) Director del proyecto, Licenciado con experiencia en atención telemática de Servicios de Gestión Tributaria y Recaudación Local, superior a 5 años.

Url de Verificación: <https://verifirma.dipujaen.es/code/6Au2JlqaFCyr3H64T7CF+A==>

FIRMADO POR	RAFAEL ILLANA GONZÁLEZ - EL GERENTE DEL SPGR			FECHA Y HORA	22/10/2020 09:05:38
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	6Au2JlqaFCyr3H64T7CF+A==	EV00JKB3	PÁGINA	6/7
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				





b) Coordinador del servicio con al menos 3 años de experiencia acreditada en atención telemática de Servicios de Gestión Tributaria y Recaudación Local.

c) Agentes asignados al Servicio, un mínimo de 5 personas con al menos 3 años de experiencia acreditada en atención telemática de Servicios de Gestión Tributaria y Recaudación Local.

5.- Formato de la propuesta.

Los ofertantes deberán presentar una propuesta técnica que deberá incluir los siguientes apartados de forma exacta, siguiendo el mismo orden, siendo desestimadas todas aquellas propuestas que no sigan este orden y contenido:

- Alcance de la propuesta.
- Memoria técnica:
- Recursos humanos: Se aportará currículum de cada una de las personas.
- Recursos técnicos asignados. Aplicaciones y tecnología que contribuyan a mejorar el servicio.
- Metodología y sistemática. Incluyendo aportación de tipología y modelos de informes, Herramientas de control y seguimiento del servicio, Curva de actividad del servicio, manual de formación.

Url de Verificación: <https://verifirma.dipujaen.es/code/6Au2JlqaFCyr3H64T7CF+A==>

FIRMADO POR	RAFAEL ILLANA GONZÁLEZ - EL GERENTE DEL SPGR		FECHA Y HORA	22/10/2020 09:05:38
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	6Au2JlqaFCyr3H64T7CF+A==	EV00JKB3	PÁGINA 7/7
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			

