



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS A LAS QUE SE AJUSTARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN PRESENCIAL, TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA Y DE ASISTENCIA MATERIAL A LOS CONTRIBUYENTES Y A LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS EN MURCIA Y CARTAGENA.

Denominación abreviada del objeto:

Contratación de un Servicio de Información y Asistencia Tributaria al contribuyente y a la Oficina de Atención a los Contribuyentes de la Dirección General de Tributos.

CLAUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO.

1.1. Definición.- Consiste en la contratación de la prestación material de un servicio de información tributaria general y de asistencia a los contribuyentes y a la propia Oficina de Atención al Contribuyente, por tributos gestionados o participados por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Dirección General de Tributos. La prestación se realizará en los locales de la Dirección General de Tributos en Murcia y Cartagena, sin perjuicio de su extensión con carácter extraordinario o temporal a otras localidades de la Región de Murcia con motivo de las campañas del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas o de otras actuaciones relacionadas con los tributos cedidos.

1.2. Alcance del objeto.- La información a suministrar tendrá carácter general, sin que la empresa adjudicataria pueda utilizar en ningún momento datos de carácter personal de los contribuyentes que obren en las bases de datos de la Administración Regional.

1.3. Ambito objetivo.- El ámbito del objeto se concreta en los siguientes Grupos de Actuaciones:

1. **Grupo 1 de Actuaciones y modalidades.—Información y Asistencia Material a los Contribuyentes y ciudadanos en general-** En este Grupo se integran todas las actuaciones a realizar por el adjudicatario, por cuenta y nombre de la Oficina de Atención al Contribuyente de la Dirección General de Tributos, orientadas y dirigidas a los ciudadanos y contribuyentes de la Región de Murcia, por tributos gestionados de forma directa o participados por la Dirección General de Tributos, total o parcialmente cedidos por el Estado y por cualesquiera otros cuya gestión asuma la Comunidad Autónoma en un futuro. Las actuaciones serán gratuitas y de solicitud voluntaria para los contribuyentes y ciudadanos. Se concreta en:



a) **Recepción, acogida, información y orientación a los contribuyentes y ciudadanos, antes de iniciar la relación jurídico tributaria con la Administración Regional.** La prestación consistirá en la información acerca de los requisitos técnicos, documentales y jurídicos que deben reunir para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Los destinatarios de la prestación serán los ciudadanos, contribuyentes y empresas particulares en relación con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias personales, excluyéndose de la misma a los profesionales y demás intermediarios que actúen de forma habitual y retribuida por cuenta de terceros. La prestación se llevará a cabo mediante cualquier medio de actuación: presencial, telefónica, Internet, vía correo electrónico, correspondencia, folletos divulgativos, etc ... Para poder recibir el servicio de asistencia material, los contribuyentes deberán aportar los antecedentes documentales precisos para la confección de las declaraciones tributarias. En cuanto a las modalidades de esta prestación:

- i. **Modalidad presencial sin cita previa.** El interesado se presenta en la Oficina de Atención al Contribuyente, sin cita previa, y solicita ser atendido en el servicio que proceda, tras el turno de espera que corresponda.
- ii. **Modalidad presencial con cita previa.** El interesado se presenta en la Oficina de Atención al Contribuyente, previa cita obtenida por teléfono o por Internet, en el intervalo horario y fecha asignados para ser atendido y obtener la información previamente acotada en el momento de reservar la cita.
- iii. **Modalidad no presencial,** vía telefónica, peticiones de **respuesta inmediata** tras la espera en ser atendido que provoque la existencia de puestos telefónicos libres. En estos casos, el servicio se prestará para consultas y peticiones de información no complejas sobre requisitos, plazos y consecuencias del cumplimiento de las obligaciones tributarias o para su cumplimiento. Las consultas por este medio no podrán superar un tiempo máximo ni podrán versar sobre cuestiones que revistan complejidad jurídica o técnica o requieran interpretaciones de normas jurídicas.
- iv. **Modalidad no presencial,** mediante consulta telefónica, vía Internet, correo electrónico, escritos u otros medios de **contestación diferida.**- En estos casos, los interesados



esperan recibir por el medio que prefieran una respuesta a su petición de información. Estas respuestas deberán ser emitidas en el plazo más breve posible de acuerdo con las instrucciones particulares que la Administración fije a la empresa adjudicataria. En ningún caso, estas contestaciones tendrán el carácter de consulta vinculante o de respuesta oficial, sin perjuicio de que el contribuyente que ajuste su actuación tributarias a las mismas en ningún caso podrá ser sancionado. La empresa adjudicataria deberá organizar, mantener y actualizar un archivo informático, ordenado y clasificado al que se tenga acceso por la Administración, en el que estén recogidas todas las consultas, peticiones y respuestas emitidas. El criterio y contenidos de las respuestas será fijado por la Dirección General de Tributos y la Oficina de Atención al Contribuyente supervisará y conformará los contenidos de cada una de las respuestas. El emisor oficial de tales respuestas será siempre la Dirección General de Tributos.

Mejoras en la prestación.- Actuación complementaria voluntaria en la prestación de la información tributaria.- Como complemento de las actuaciones descritas en el punto a) anterior, se valorará como mejora, puntuable en el oportuno proceso de licitación, la asunción por el adjudicatario de la obligación de elaborar y diseñar fichas, folletos, trípticos, dípticos, etc..., informativos de contenidos tributarios relacionados con el objeto general del contrato, en soporte papel y en soporte informático susceptible de colgar en el portal tributario. Su contenido deberá ser autorizado previamente por la Dirección General de Tributos. Los documentos informativos en soporte papel, serán de reparto gratuitos a los interesados tanto en la Oficina de Murcia como en la de Cartagena y en ellos figurarán los requisitos y obligaciones tributarias que deben cumplirse en cada caso. Su confección y distribución se hará en número suficiente para atender las demandas en toda la Región y con aspecto de máxima calidad, en varias tintas, y se mantendrán permanentemente actualizados. Serán revisados, editados y distribuidos, durante la ejecución del contrato, con carácter semestral.

- b) **Información sobre la aplicación de los Precios Medios en el Mercado a los bienes muebles e inmuebles que formen parte de las operaciones sujetas a los tributos gestionados por la Administración tributaria regional.** Específicamente, consistirá en la determinación del Precio Medio en el Mercado de los



vehículos, embarcaciones, motocicletas, bienes inmuebles urbanos y rústicos que los interesados se propongan adquirir o enajenar, a los únicos efectos de aplicación de los tributos. Para ello, utilizarán los programas informáticos que la Administración tributaria regional elabore y ponga a disposición del presente contrato. La acreditación de los valores resultantes requerirá la firma de un funcionario habilitado por la Dirección General de Tributos, dependiente de la Oficina de Atención al Contribuyente o en su caso, la acreditación de que se expide de acuerdo con los programas informáticos oficiales. Los ciudadanos e interesados estarán obligados a facilitar los datos objetivos necesarios para el cálculo, bajo su propia y exclusiva responsabilidad. Queda fuera del objeto del contrato, aquellas valoraciones previas que requieran la intervención de personal facultativo dependiente de la Administración regional, sin perjuicio de la asistencia material en la cumplimentación de las solicitudes correspondientes.

- c) **Elaboración de las Declaraciones Tributarias.-** Asistencia material a los contribuyentes anteriormente mencionados, concretada en la utilización de los programas informáticos de ayuda al contribuyente elaborados por la dirección General de Tributos, puestos a disposición del presente contrato, para la expedición de las declaraciones liquidaciones tributarias que procedan, con la presencia del contribuyente y de acuerdo con los datos facilitados por éste y previa orientación técnica por el personal de la empresa adjudicataria. Las declaraciones tributarias así generadas serán cumplimentadas y asumidas por sus respectivos interesados y bajo su exclusiva responsabilidad. Esta prestación podrá simultanearse con la del punto a) anterior, en su modalidad presencial con o sin cita previa.
- d) **Asistencia a contribuyentes en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y del Impuesto sobre el Patrimonio.-** Información y asistencia a los contribuyentes del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y del Impuesto sobre el Patrimonio, en la Región de Murcia, en los términos, períodos, duración, horarios y localización que en cada caso se determine por la Dirección General de Tributos. Esta prestación podrá simultanearse con la del punto a) anterior, en su modalidad presencial con o sin cita previa.

La empresa adjudicataria asumirá por cuenta de la Administración regional, no sólo la prestación anterior sino también la coordinación y supervisión de los puestos de trabajo ubicados en las diferentes localidades, debiendo mantener contacto permanente con los mismos, trasladar material, equipos y documentación, recibir y transmitir



incidencias, elaborar estadísticas y encuestas en los terminos que fije la Dirección General de Tributos y en general, asegurar el funcionamiento normal, fluido y satisfactorio del servicio que se presta.

- e) **Divulgación y formación en el uso de los programas informáticos de ayuda al Contribuyente.-** Las actuaciones consistirán en, con la periodicidad que se disponga por la Dirección General de Tributos, la formación y adiestramiento en el manejo de las aplicaciones informáticas de ayuda al contribuyente elaboradas por la Administración y puestas a disposición de los profesionales e intermediarios que actúen por cuenta de terceros y, eventualmente, otros contribuyentes, Administraciones, instituciones y demás interesados y usuarios de las mismas, que sean autorizados por la Dirección General de Tributos. La impartición de esta actuación se podrá llevar a cabo en los locales de la Administración regional o fuera de los mismos, dentro del ámbito territorial de la Región de Murcia.

2. **Grupo 2 de Actuaciones.-** Este grupo contiene las prestaciones de asistencia material a los contribuyentes, una vez cumplimentada la declaración tributaria pero antes de presentarla ante la Oficina de Atención al Contribuyente de la Dirección General de Tributos, en relación con las operaciones de entrega, grabación de documentos y declaraciones efectuadas por los contribuyentes. Esta prestación se concreta en el servicio a los contribuyentes, a petición de los mismos, consistente en la verificación previa de que la declaración tributaria a presentar en la Administración está completa y correctamente confeccionada y que se acompañan los documentos acreditativos necesarios para evitar la imposición de sanciones y de requerimientos. De otra parte, la asistencia a la propia Oficina de Atención al Contribuyente se concreta en las tareas materiales de grabación, clasificación y ordenación de los soportes físicos de las declaraciones y de la documentación. En concreto, ambas modalidades se prestarán:

- a) **Al contribuyente.-** Consistirán en la verificación material, a solicitud expresa o tácita del interesado y con carácter previo a la presentación y grabación oficial de las correspondientes declaraciones, de que el contribuyente aporta la totalidad de los documentos requeridos por la Administración con el fin de evitar requerimientos y molestias posteriores, así como se extenderá a la verificación de que los documentos reúnen los requisitos necesarios para que la Administración pueda tratarlos informáticamente. Si el resultado es favorable se informará al contribuyente de que puede presentarlo en la Administración y si fuese desfavorable se informará de los defectos a subsanar o de los documentos a aportar.



b) A la Oficina de Atención al Contribuyente. – Presenta a su vez las siguientes actuaciones:

- i. Grabación, clasificación y ordenación.-** El servicio material consistirá en el apoyo o actuación derivada o relacionada con la admisión y presentación de declaraciones tributarias, con el registro y la grabación de las mismas y con las labores de su clasificación, ordenación y archivo material, tanto las elaboradas en soporte preimpreso como las expedidas por medios informáticos, presentadas por los contribuyentes en las dependencias de la Dirección General de Tributos.
- ii. Formación y enseñanza manejo aplicaciones tributarias.-** La formación y enseñanza en el manejo práctico de las aplicaciones informáticas de la Dirección General de Tributos, en aquellos aspectos que se determinen por la misma. Los destinatarios de esa actuación serán las personas e instituciones que señale la Dirección General de Tributos.

1.4. Tiempo de prestación del objeto.- El servicio que se contrata, estará disponible, con carácter general y en el número de puestos que la Administración fije en cada caso los días laborables, en todas sus modalidades de prestación del Grupo 1 y Grupo 2, excepto para éste último en lo relativo a formación en el manejo de aplicaciones y mantenimiento de internet, en el mismo horario que las dependencias de la Dirección General de Tributos, de lunes a viernes, pudiendo extenderse como máximo entre las 8,00 y las 21,00 horas. Se une anexo con el número de horas prestadas en Murcia y Cartagena en 2002 (último ejercicio completo), por parte del personal técnico y auxiliar destinado a la ejecución del contrato, de similares contenidos, vigente en ese ejercicio.

Con carácter orientativo las prestaciones se llevarán a cabo en los siguientes grupos horarios:

- ☐ **Personal en prestaciones del Grupo 1 en Murcia y Cartagena (perfil A):**
 - a. En Horario de mañana de 9 a 14 horas, todos los efectivos.
 - b. En Horario de mañana de 8 a 9 y de 14 a 15 horas: hasta un 25% de los efectivos totales.
 - c. En Horario de tarde de 17 a 20 horas: hasta un 25% de los efectivos totales.
- ☐ **Personal en prestaciones del Grupo 2 en Murcia y Cartagena (perfil B):**
 - a. En Horario de mañana de 8 a 15 horas, todos los efectivos.
 - b. En Horario de tarde de 17 a 20 horas: hasta un 50% de los efectivos totales.



CLAUSULA 2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1. Dotación de personal.-

El número de personas necesarias para atender las tareas descritas, incluida la prestación relacionada con el IRPF y Patrimonio, será el suficiente para asegurar una rápida respuesta a las demandas de los particulares, de acuerdo con los criterios emanados de la Dirección General de Tributos.

Por otra parte, las necesidades temporales de personal destinado a la ejecución del contrato no son, a lo largo del ejercicio, regulares u homogéneas. De acuerdo con los estudios realizados, la demanda temporal de servicios y demás circunstancias concurrentes, se ha elaborado un cuadro mensual de necesidades en términos de horas/mes, según categorías, que se adjunta como anexo al presente pliego.

La relación de necesidades mensuales descritas en el Anexo citado no constituye más que un documento indicativo, obtenido en el ejercicio 2003, atendiendo a la demandas y servicios de ese año, por lo que es meramente indicativo de las mismas. No obstante, el número de horas/año/tipo de empleado se toma como referencia para determinar el coste máximo del contrato, aunque la determinación del precio se haga finalmente en función de las horas efectivamente realizadas por cada uno de los empleados del adjudicatario.

2.2. Perfil de los empleados.

2.2.1.- Prestaciones incluidas en el Grupo 1 de Actuaciones. (Perfil A)

Los empleados de perfil A serán seleccionados por la empresa adjudicataria para la prestación de las actuaciones comprendidas en el Grupo 1 del Objeto, conforme al siguiente perfil:

- a) Licenciados o titulados del primer ciclo en Derecho, Económicas, Administración y Dirección de Empresas, Ciencias Empresariales, Gestión y Administración Pública y demás titulaciones relacionadas con la economía o el Derecho, con conocimientos en procedimiento tributario, siendo preferente la experiencia en los tributos cedidos a la Región de Murcia, en especial los Impuestos de Sucesiones y Donaciones, Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- b) Tener capacidad de comunicación en cuanto a facilidad de palabra, actitud de acogida al interlocutor, objetividad en la respuesta, flexibilidad en el lenguaje y aptitud para reducción



de cuestiones, así como un conocimiento de la normativa y de la gestión de los tributos mencionados en el párrafo anterior.

- c) Deberá tener experiencia y conocimiento a nivel de usuario de ordenadores, entorno Windows, y manejo de correo electrónico.

De entre el personal seleccionado y en activo en el contrato, la empresa seleccionará a una persona que asumirá las funciones de encargada de coordinación de todo el equipo humano y de comunicarse con los responsables de la Dirección General de Tributos y de recibir las instrucciones que se impartan.

2.2.2. Prestaciones incluidas en el Grupo 2 de Actuaciones. (Perfil B).- Los empleados de perfil B serán seleccionados por la empresa adjudicataria, para las prestaciones del Grupo 2 del objeto, conforme al siguiente perfil mínimo:

- Titulados en Graduado Escolar, Formación Profesional primer grado (FP1) o equivalente.
- Tener capacidad de comunicación en cuanto a facilidad de palabra, actitud de acogida al interlocutor, objetividad en la respuesta, flexibilidad en el lenguaje y aptitud para reducción de cuestiones, así como un conocimiento de la normativa y de la gestión de los tributos mencionados en el párrafo anterior.
- Deberá tener experiencia y conocimiento en el ámbito de usuario de ordenadores, entorno Windows, y manejo de correo electrónico.

El asesoramiento informativo se ajustará a los criterios que fije la Dirección General de Tributos, que oportunamente los comunicará formalmente a la empresa adjudicataria del presente contrato. Así mismo, comunicará cualquier cambio de criterio que se produzca durante la vigencia del contrato.

CLAUSULA 3. PRECIO UNITARIO Y PRESUPUESTO GLOBAL MÁXIMOS

Las ofertas económicas se harán exclusivamente en base a dos módulos de precio ofertado por hora efectiva de prestación del personal dependiente de la empresa adjudicataria, de acuerdo con el siguiente precio por hora según perfiles del personal:

- a) **Perfil A: 16,98 Euros** por cada hora efectiva de prestaciones del personal encuadrado en el Perfil A. El personal de este perfil será el encargado de asumir las prestaciones englobadas en el Grupo 1 de Actuaciones, sin perjuicio de que se le puedan encomendar prestaciones del Grupo 2.
- b) **Perfil B: 13,60 EUROS** por cada hora efectiva de prestaciones del personal encuadrado en el Perfil B. El personal de este perfil será el encargado de asumir las prestaciones



englobadas en el Grupo 2 de Actuaciones, sin perjuicio de que se le puedan encomendar prestaciones del Grupo 1.

Los precios unitarios anteriores están referidos al primer ejercicio de vigencia del contrato. Para los ejercicios subsiguientes de vigencia del contrato los precios unitarios de adjudicación experimentarán un incremento en los años sucesivos equivalente al Índice de Precios al Consumo oficial que resulte de aplicación.

El personal que se encargue de prestar el servicio temporal de información de IRPF y de IP será en todo caso del perfil A.

Los importes unitarios por hora, anteriores, tienen carácter de precio máximo, con IVA incluido, sin que pueda repercutirse por la empresa adjudicataria ningún otro gasto adicional que no guarde relación con el número de horas de servicio realmente prestadas. No podrán ser objeto de facturación como horas efectivas de trabajo los descansos del personal y las ausencias que supongan la interrupción de la prestación contratada.

El presupuesto global máximo previsto para el primer ejercicio de vigencia del contrato asciende a **989.648,40 euros (Novecientos ochenta y nueve mil seiscientos cuarenta y ocho euros con cuarenta céntimos)**. Su cuantía definitiva, hasta ese importe máximo, vendrá determinada por el número de horas reales de prestación por cada uno de los empleados y perfiles de los mismos. A título indicativo se une como anexo la estimación de efectivos personales, por centros y perfiles, número de horas máximas y coste final para el ejercicio 2004

Para el ejercicio 2005, el presupuesto máximo de ejecución vendrá determinado por la cuantía anterior incrementada en el Índice de precios al consumo que resulte de aplicación.

Murcia, 25 de junio de 2003.
EL JEFE DE SERVICIO DE COORDINACIÓN Y
PLANIFICACIÓN TRIBUTARIA

Fdo.: Juan Martínez Gil

VºBº
EL DIRECTOR GENERAL DE TRIBUTOS



Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda
Dirección General de Tributos

Fdo.: Miguel Angel Blanes Pascual



ANEXO

Determinación coste horas máximo Contrato OAC 2004-2005

Fuente:

Convenio Colectivo para el Sector de Telemarketing (Resolucion 14-2-2002, D G Trabajo, BOE 8-3-2002)

Categorías (Artº 42)

Nivel 5 (Perfil A)

Nivel 8 (Perfil B)

Horas efectivas anuales (Artº 23)

1780

Sueldo bruto anual 2003

Nivel 5 15536,16euros

Nivel 8 12020,24euros

Incrementos estimados para 2004

IPC= 3%

Sueldo bruto anual 2004

Seguros sociales y cargas empresa

Permisos retribuidos y vacaciones (a sustituir)

Absentismo y ILT retribuido (10%)

Beneficio bruto empresarial

Coste bruto anual

Nº horas

Coste bruto hora

IVA 16%

Total coste hora IVA i.

Nivel 5

Nivel 8

16.002,24 12.380,85

4.800,67 3.714,25

1.333,52 1.681,73

1.520,21 1.238,08

2.400,34 1.857,13

26.056,99 20.872,04

1.780,00 1.780,00

14,64 11,73

2,34 1,88

16,98 13,60



Región de Murcia

Consejería de Economía y Hacienda

Dirección General de Tributos