

# **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONCURSO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA, INSPECCIÓN Y RECAUDACIÓN.**

## **DEL OBJETO DEL CONTRATO**

Es objeto de la contratación la prestación de los servicios complementarios al funcionamiento de los órganos de gestión tributaria, inspección y recaudación del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, para la realización de aquellos trabajos de colaboración en una gestión tributaria integral que no impliquen ejercicio de autoridad ni custodia de fondos públicos, en orden a conseguir la eficacia en cobranza de los recibos y certificaciones de los tributos, precios públicos y otros recursos de derecho público municipales.

## **ORGANIZACIÓN**

Sin perjuicio de las atribuciones conferidas a la Alcaldía- Presidencia por el artículo 21 de la Ley de Bases de Régimen Local y concordantes, el Tesorero Municipal ejercerá las funciones de dirección, organización, administración y autoridad que legalmente le corresponde..

La fiscalización del servicio de recaudación se realizará por la Intervención General, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Funcionarios con Habilitación Nacional.

El contratante deberá completar con su colaboración los trabajos del equipo de funcionarios y laborales adscritos por el Ayuntamiento al Servicio de Gestión Tributaria y Recaudación que están formados por

- 1 Administrador de Rentas
- 2 Administrativos.
- 4 Auxiliares Administrativos.
- 1 Auxiliar de Inspección
- 1 Inspector

El Ayuntamiento prevé mantener el mismo equipo o equivalente durante toda la duración del contrato.

El adjudicatario deberá presentar por su parte un equipo compuesto, como mínimo, por:

- 1 Gerente, a dedicación exclusiva.
- 2 informáticos expertos en temas tributarios.
- 3 personas para Atención al Contribuyente.
- 2 personas para IBI
- 1 persona para Resoluciones.
- 3 personas en Ejecutiva.
- 2 personas en Apoyo a la Inspección.
- 3 personas en Generación de Cargos.
- 1 persona en impulso del procedimiento de Multas.

## **CONTENIDO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN**

Comprensiva de la realización de cuantas tareas de producción y asistencia sean necesarias para:

### **EN MATERIA DE GESTIÓN TRIBUTARIA**

1. Asesoramiento en la confección de los impresos y documentos en general, utilizados en el proceso de gestión y liquidación tributaria, incluidas las declaraciones autoliquidables.
2. Colaboración en la realización de los trabajos materiales del proceso de gestión tributaria y, especialmente, de mantenimiento, conservación y depuración de datos fiscales, así como labores completas de asistencia en Convenios que el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra pudiera suscribir con la Dirección general del Catastro y la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en relación con el I.B.I. y el I.A.E., respectivamente, además de los ya suscritos.
3. Colaboración en los procesos de aplicación de procedimientos informatizados a las distintas áreas municipales de forma que las liquidaciones propias de dichas procedimientos sean emitidas desde las propias áreas y en forma transparente al sistema de gestión tributaria.
4. Soporte al funcionamiento de la gestión de las denuncias de tráfico hasta que son sanciones firmes y en el posterior proceso de recaudación.

### **EN MATERIA DE RECAUDACIÓN**

1. Servicios complementarios de índole material y operativos de apoyo al Servicio de Recaudación, en cuanto a la gestión de la cobranza en el periodo ejecutivo. Igualmente, en el ámbito de la recaudación, la colaboración se extenderá a todos los precios públicos que por diversos motivos sean exigibles por el Ayuntamiento.
2. Colaboración en el cobro de la recaudación en voluntaria, en colaboración con entidades financieras colaboradoras.
3. Colaboración operativa en la depuración de los valores pendientes de ingreso a la fecha de formalización del contrato, al objeto de proceder a tramitar las datas por baja, por créditos incobrables, etc., que correspondan.

4. Servicios complementarios en las gestiones personales con deudores, atención al público y con los contribuyentes y vecinos en general, en todo lo relacionado con la Recaudación Municipal.
5. La reglamentaria notificación de las providencias de apremio que se expidan a través de la Tesorería Municipal.
6. Realización material de todos los procesos de notificación a los contribuyentes de sus deudas tributarias en periodo ejecutivo, de las notificaciones formales de nuevas liquidaciones y de las notificaciones en voluntaria de recibos periódicos
7. Dotación a la Recaudación Municipal de cuantos medios materiales sean precisos para el buen funcionamiento del servicio.
8. Aportación del personal preciso para realizar las labores encomendadas, salvo para la realización de aquellas actuaciones que impliquen ejercicio de autoridad y/o custodia de fondos públicos
9. Suministro al Jefe de la Unidad de Recaudación y a la Tesorería de cumplida información acerca de los cobros producidos y asistencia técnica en los procesos periódicos de formalización ( Cuenta de Recaudación).
10. Colaborar con los órganos municipales competentes en la contabilidad de los cargos y datas de ingreso.
11. Asistencia en la elaboración de propuestas de liquidaciones de interés de demora.
12. Apoyo técnico y material en la elaboración de propuestas de créditos incobrables y su tramitación correspondiente.
13. Aportación de los medios necesarios para la impulsión y desarrollo de todas aquellas actuaciones que forman parte del procedimiento administrativo de apremio.
14. Tramitación y propuesta de los expedientes de fraccionamiento y aplazamientos de pago.
15. Colaborar en el control de los ingresos en las cuentas restringidas de recaudación en entidades bancarias.
16. Cualquier otra tarea que, relacionada con el procedimiento de recaudación, sea encomendada por la Tesorería Municipal.

#### **EN MATERIA DE APOYO A LA INSPECCIÓN**

Las tareas de apoyo a la inspección tendrán el siguiente alcance:

1. Elaboración anual de una propuesta de Plan de Inspección para cada una de las figuras tributarias que corresponda. Este Plan se presentará para el año 2.004 antes de las seis semanas de ejecución del contrato, y en Noviembre de cada año para los ejercicios siguientes.
2. Colaborar en las actuaciones comprobatorias que al efecto realicen los servicios de la inspección municipal para la verificación de la situación tributaria de los distintos sujetos pasivos y demás obligados tributarios, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de sus obligaciones y deberes para con la Hacienda Municipal, procediendo a asesorar en la regularización que proceda.
3. Servicios de identificación mediante técnicas informáticas de cruce de datos de fuentes diversas, subsanando las omisiones o declaraciones incorrectas de objetos tributarios en las bases de datos fiscales
4. Actualización, mantenimiento y depuración de los diversos padrones para la exacción de ingresos que mantiene el Ayuntamiento de sus figuras impositivas.
5. Soporte material informatizado en la confección y tramitación de los expedientes que se instruyan por infracciones tributarias.
6. Soporte material en la práctica de liquidaciones para la regularización de las obligaciones fiscales.

#### **EN APOYO INFORMÁTICO**

Los licitadores habrán de proponer en su Plan de Trabajo los sistemas que estimen más adecuados para la realización de los procesos de información necesarios, garantizando la plena disponibilidad y acceso a los datos a los responsables municipales de la Unidad de Gestión y Recaudación y a la Tesorería e Intervención de la Corporación.

1. Ampliación de los servidores de aplicaciones adscritos a la Unidad de Gestión Tributaria y Recaudatoria para satisfacer los requerimientos de tratamiento de la información en volumen de usuarios y tiempos de respuesta.
2. Conexión desde el nuevo edificio de la Unidad de Gestión Tributaria y Recaudación, a la red corporativa del Ayuntamiento.
3. Garantía de que todas las aplicaciones acceden y actualizan las Bases de Datos Corporativas (entre las que figuran la Base de Datos de Terceros, la Base de Datos Ciudad, la Cartografía, la Base de Datos de Cargos, la Base de Datos de Unidades Fiscales, la Base de Datos de Tramitación, la de Registro de Entrada y Salida y las de soporte al acceso de los ciudadanos vía Internet) de forma que la Gestión tributaria, recaudatoria y de Inspección forme parte integral del Sistema de Información del Ayuntamiento.
4. Garantía de mantenimiento de las aplicaciones de gestión tributaria actualmente en uso del Ayuntamiento.
5. Aportación y actualización permanente de las aplicaciones informáticas de gestión tributaria que pudieran ser necesarias para completar la gestión tributaria del Ayuntamiento.

6. Incorporación de la dimensión cartográfica a la gestión tributaria, tanto a nivel de visualización del mapa al consultar cualquier finca, como de elaboración de mapas temáticos interactivos de las series de datos tributarios relevantes territorialmente.
7. Garantizar el enlace de las cuentas de recaudación con la aplicación SICAL en uso por el Ayuntamiento.
8. Dotación a los nuevos puestos de trabajo que se propongan para el servicio de los equipos y las licencias de Office adecuadas para la ejecución de su trabajo. Y mantenimiento, ampliación y eventual renovación de los equipos que han venido siendo utilizados hasta el momento.
9. Pagos y tramites ejecutables vía Internet.

#### **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN RECURSOS Y RESOLUCIONES**

El contratista colaborará con la Administración Municipal en la elaboración de propuestas de resolución de las reclamaciones presentadas por los contribuyentes, que serán resueltas por el órgano municipal competente.

#### **EN MATERIA DE COMUNICACIÓN DEL SERVICIO CON LOS CONTRIBUYENTES.**

**El contratista propondrá y se responsabilizará de ejecutar un Plan de Comunicación, destinado a mejorar la atención a los contribuyentes y a cuidar la buena imagen de ARCA- Servicio de Gestión Tributaria ante los ciudadanos. En especial en la realización de la campaña de cambio al nuevo local. Este plan incluirá aspectos como:**

1. Soporte a campañas de domiciliación de recibos y creación de procedimientos para maximizar los índices de domiciliación.
2. Atención a la legibilidad y facilidad de comprensión de los documentos. Y mejoras en la imagen y presentación.
3. Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil, llamada telefónica o aviso de correo, en caso de cualquier incidencia en el pago regular de los recibos por parte de contribuyentes no morosos habituales.
4. Implantación de un Sistema de calidad en el servicio de recaudación con una evaluación anual sobre la calidad del servicio y las percepciones de los usuarios.

#### **ADECUACIÓN DEL LOCAL**

El adjudicatario deberá hacerse cargo de la inversión en el local desde el que el Ayuntamiento desea que pase a prestarse lo antes posible el Servicio de Gestión Tributaria, Recaudatoria y de Inspección. Se trata de un edificio municipal recientemente adquirido y que el Ayuntamiento desea que sea reflejo de los niveles de calidad que se desean para la prestación del Servicio.

Las obras se realizarán como obras municipales y según criterio municipal y con un director designado por el Ayuntamiento, pero correrán a cargo del adjudicatario. El adjudicatario debe indicar en la oferta el plazo a que se compromete a tener completada la obra a partir de que el Ayuntamiento apruebe su realización.

A fin de que el licitante pueda conocer este coste se facilita como anexo I un anteproyecto y una memoria valorada de la obra.

El licitante debe asumir el coste y el ritmo de amortización de dicha inversión en el marco de las tarifas que propone. Si el plazo de amortización propuesto es superior a la duración del contrato, el Ayuntamiento compensará al contratista al final del contrato por la amortización pendiente, asumiendo que ésta ha empezado para la totalidad de la obra en el momento del inicio del contrato. Las circunstancias concretas de amortización deben quedar especificadas en la proposición económica. En la compensación de la amortización pendiente se añadirá el IVA.

Los gastos de traslado desde el actual local al nuevo a adecuar por el adjudicatario, así como la complementación del equipamiento necesario correrán en su totalidad a cuenta de éste.

#### **DISPONIBILIDAD Y OPERATIVIDAD DEL SERVICIO.**

Dada la necesidad de que el Servicio de Gestión Tributaria y Recaudatoria esté operando sin interrupción, y que a 31 de Diciembre de 2003 finaliza el vigente contrato para los servicios complementarios al funcionamiento de los órganos de gestión tributaria, inspección y recaudación del Ayuntamiento, es imprescindible que los licitantes garanticen que estén en condiciones de tener el servicio plenamente operativo a 1 de enero del 2004, o a los 30 días desde la notificación de la adjudicación del concurso.

#### **PERSONAL**

El personal que sea contratado por la Empresa adjudicataria en ningún caso tendrá la condición o el carácter de funcionario o empleado del Ayuntamiento, ni relación laboral de tipo alguno con el mismo, dependiendo exclusivamente de aquella, que deberá atender al pago de su retribución, así como a todas las obligaciones de índole laboral.

## **OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

El personal de la Empresa adjudicataria deberá considerar de la máxima importancia el trato correcto al contribuyente, informándole adecuadamente en orden a facilitar el cumplimiento de sus derechos, garantías y obligaciones tributarias.

La empresa adjudicataria colaborará con el Tesorero, Interventor y el responsable de la Unidad administrativa de Gestión y Recaudación en todas aquellas labores que pudieran serle encomendadas. Las obligaciones contraídas por el adjudicatario serán realizadas con la mayor diligencia, sin que en ningún caso signifique la asunción de la función recaudatoria sino la mera prestación de la asistencia técnica necesaria para el buen fin de la misma.

La Intervención General y la Tesorería municipales podrán establecer aquellos controles y garantías que consideren oportunas sobre las tareas que conforman los servicios complementarios de la Empresa adjudicataria.

Corresponde la dirección del Servicio de Recaudación al Alcalde-Presidente o Concejal en quien delegue, que dictará a tal efecto las órdenes e instrucciones que sean precisas para su buen funcionamiento, las cuales, en todo caso, serán obligatorias para el adjudicatario. Sin perjuicio de ello, la ordinaria Jefatura del Servicio de Recaudación se ejercerá por la Tesorería Municipal. En cualquier caso, los actos que supongan el ejercicio de autoridad corresponderán al personal que ostente la condición de funcionario de la Entidad y sus actuaciones serán fiscalizadas por el Interventor Municipal.

## **RESPONSABILIDAD**

El contrato se entenderá aceptado a riesgo y ventura del concursante que resulte adjudicatario, de forma que las modificaciones legales en la estructura impositiva municipal no dará derecho alguno a exigir indemnización.

El adjudicatario está obligado al estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de contratación laboral, seguridad social y prevención de riesgos laborales..

Asimismo, el adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las obligaciones fiscales que se deriven de la prestación concertada, ya sean de ámbito estatal, autonómico o municipal.

## **CRITERIOS DE VALORACIÓN**

La valoración de las proposiciones se realizará teniendo en cuenta el siguiente baremo:

1. Por ventajas económicas en el precio ofertado. Para la valoración de este criterio se aplicará una media ponderada fruto de asignar a cada tarifa propuesta por los licitadores el máximo de puntos a la tarifa más baja y 0 puntos a la tarifa que coincida con el tope de licitación. En la media ponderada los pesos son del 50% para la tarifa de voluntaria, el 15% para la de ejecutiva antes de la notificación de apremio, el 20% para la de ejecutiva después de la notificación de apremio, el 5% para la de multas y el 10% para la de Inspección. 50 puntos.
2. Por la idoneidad del Plan de Trabajo y del modelo organizativo presentado. Se valorará especialmente la experiencia, y la adecuación al proyecto de la documentación que se pueda presentar al respecto. 40 puntos.
3. Por la idoneidad de las propuestas de ampliación de aplicaciones en:
  - Sistema de Información a la Dirección aplicado a gestión tributaria y recaudatoria.
  - Funcionalidades de Gestión de la Relación con el Contribuyente.
  - Pagos y trámites ejecutables vía Internet

En los tres aspectos se valorarán tan sólo las propuestas demostrables y ya operativas. 30 puntos.

4. Por la metodología y software aportado para tareas de Inspección. 20 puntos.
5. Por la capacidad y experiencia que acredite la empresa en el manejo de las aplicaciones informáticas de Gestión Tributaria y Recaudatoria que el Ayuntamiento tiene instaladas. 20 puntos
6. Por la Experiencia acreditada de los tres profesionales de mayor responsabilidad a asignar a dedicación completa al proyecto por parte de la empresa, y con compromiso de permanencia durante la duración del contrato. 20 puntos.
7. Por las mejoras aportadas. 20 puntos.
8. Por poseer el certificado de calidad . 10 puntos

## **ANEXO I- Memoria valorada de la adecuación del edificio**