

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE ASISTENCIA PARA LA GESTIÓN DEL COBRO DE DEUDAS EN VÍA DE APREMIO DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de la contratación la prestación de los trabajos de colaboración y asistencia técnica que el Ayuntamiento de Pamplona precisa en el ejercicio de las funciones de gestión recaudatoria en vía de apremio de la totalidad de los ingresos municipales de derecho público.

El importe a gestionar será comprensivo tanto de la cuota principal, como de los recargos de apremio, intereses de demora, sanciones pecuniarias y costas.

La gestión de los expedientes comenzará en el momento en que el órgano municipal competente dicte la providencia de apremio de las correspondientes deudas.

2.- ORGANIZACIÓN

Los órganos competentes del Ayuntamiento ejercerán las funciones de dirección, organización, administración y la autoridad que legalmente les corresponda en función de los distintos servicios y actuaciones objeto del contrato.

La fiscalización de dichos servicios y actuaciones se realizará por los funcionarios competentes del Ayuntamiento. A tal efecto se convocarán reuniones periódicas de seguimiento y control de la gestión.

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 del adjudicatario.

3.- CONTENIDO GENERAL, ALCANCE Y CARÁCTER DEL SERVICIO

Con carácter general y sin perjuicio de las particularidades que con posterioridad se señalan, el contrato comprende todas aquellas tareas de colaboración, asesoramiento y asistencia técnica, incluida la atención al público en las oficinas del adjudicatario, que no impliquen ejercicio de autoridad, en orden a conseguir la máxima eficacia en la recaudación en vía de apremio, sin que en ningún caso se contemple la producción de actos administrativos o el ejercicio de facultades que la ley reserva a la Administración.



La empresa adjudicataria del presente concurso tendrá el carácter de empresa contratista del Ayuntamiento de Pamplona, con el alcance definido por los Pliegos de Prescripciones Técnicas y de Cláusulas Administrativas y por el contrato.

El contratista no tendrá, en ningún caso, el carácter de órgano de recaudación, no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento de Pamplona, ni estará incluido en la estructura administrativa del mismo.

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.

El desarrollo y ejecución del contrato se sujetará a lo dispuesto por las normas reguladoras del procedimiento de apremio en la Comunidad Foral de Navarra, en especial a la Ley Foral General Tributaria y al Reglamento de Recaudación de la Comunidad Foral de Navarra.

4.- CONTENIDO PARTICULAR DEL SERVICIO

Se definen seguidamente los criterios y condiciones de realización de los servicios objeto del presente contrato, con incidencia especial en la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, tanto en la tramitación de los procedimientos como para favorecer y facilitar las relaciones del ciudadano con la Administración.

De forma específica están comprendidos, sin que ello excluya cualesquiera otros necesarios para alcanzar el objeto del contrato, los siguientes trabajos que deberá realizar obligatoriamente el adjudicatario:

4.1.- En materia de recaudación en periodo ejecutivo

4.1.1.- La empresa adjudicataria deberá tener capacidad para la recepción, carga y grabación de todo tipo de información, antecedentes y documentos, tanto en soporte informático como en soporte documental, que le sean entregados para la gestión recaudatoria en periodo ejecutivo de los correspondientes ingresos de derecho público. Los antecedentes de las deudas cargadas mediante soporte informático y/o documental serán archivados ordenadamente por la empresa adjudicataria para formar cada expediente administrativo de apremio, procediendo seguidamente a la notificación de la providencia de apremio a los obligados al pago en el plazo que posteriormente se determina.

4.1.2.- La empresa adjudicataria formará en soporte documental los expedientes administrativos de apremio, los registrará y, con todos los antecedentes exigidos, dará traslado de los mismos al órgano competente del Ayuntamiento de Pamplona para que se dicten los actos administrativos necesarios y sucesivos hasta su finalización. Cuando se trate de la emisión de actos de carácter colectivo o masivo, tales como actuaciones de embargo de dinero en cuentas abiertas en entidades de depósito (Cuaderno 63 AEB/CECA o posteriores), sueldos, salarios y pensiones, créditos y derechos con otras



Administraciones, o cualesquiera otras diligencias, providencias, requerimientos de información o actuaciones cuyo volumen determine el envío al Ayuntamiento de un considerable número de expedientes, se podrá sustituir el envío por la relación nominal de los deudores, identificados mediante C.I.F./N.I.F., con expresión del número de expediente administrativo de apremio que, en todo caso, estará a disposición del Ayuntamiento al objeto de su remisión para el estudio, valoración y acreditación de los extremos que determine esta Administración.

4.1.3.- La empresa adjudicataria realizará la propuesta de actuaciones en las distintas fases del expediente administrativo de apremio y elaborará los traslados y notificaciones individualizados que procedan, una vez hayan sido dictados los actos administrativos colectivos o individuales procedentes por el Ayuntamiento de Pamplona. Asimismo, el contratista realizará las notificaciones de los actos administrativos dictados por el Ayuntamiento de Pamplona y ordenará y registrará informáticamente todas las actuaciones, de forma que puedan ser consultadas permanentemente por el órgano competente del Ayuntamiento de Pamplona.

A título meramente enunciativo, y entre otras actuaciones en que consiste la asistencia y colaboración del adjudicatario, una vez iniciado el procedimiento ejecutivo y dictada la providencia de apremio, se indican las siguientes:

- Realizar las notificaciones de las providencias de apremio, (60.000 al año, aproximadamente). El adjudicatario expedirá e imprimirá las notificaciones de las providencias de apremio dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que la providencia haya sido dictada.
- Informar y preparar los anuncios en el Boletín Oficial de Navarra para notificación por comparecencia si resulta infructuosa la notificación domiciliaria de las providencias de apremio.
- Expedir e imprimir las providencias de embargo, para su aprobación por el Ayuntamiento, respecto de las deudas con providencia de apremio notificada y no cobradas, una vez finalizado el plazo señalado para su pago.
- Acumular en un mismo procedimiento de embargo las deudas de un mismo deudor providenciadas de embargo.
- Elaborar los requerimientos de obtención de información de terceros, para su firma por el Tesorero, remitirlos a las entidades que deban facilitar dicha información y gestionar la información recibida, proponiendo las actuaciones pertinentes.
- Elaborar las propuestas de diligencias y mandamientos de embargo de bienes y de propuestas de levantamiento de embargo para su firma por el Tesorero.
- Realizar las notificaciones de las diligencias de embargo. El adjudicatario expedirá e imprimirá las notificaciones de las diligencias de embargo dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que la diligencia haya sido dictada.
- Informar y preparar los anuncios en el Boletín Oficial de Navarra para notificación por comparecencia si resulta infructuosa la notificación domiciliaria de las diligencias de embargo.
- Informar y proponer la realización de bienes embargados y la ejecución de garantías.
- Organizar las subastas de enajenación de bienes embargados.



- Proponer la designación de peritos, así como la constitución de depósitos y la designación y remoción de depositarios, al objeto de su valoración y, en su caso, autorización por el Ayuntamiento.
- Preparar los expedientes de recursos de reposición interpuestos contra actos del procedimiento de apremio, incluyendo un informe jurídico y la propuesta de resolución, recabando los antecedentes precisos. Los expedientes serán remitidos, dentro de los plazos establecidos en las normas reguladoras de la revisión en vía administrativa, al órgano competente para su resolución. Se exceptúan los recursos de reposición en vía de apremio contra deudas de multas de tráfico, de las cuales solo deberá entregar al Ayuntamiento los antecedentes del procedimiento de apremio.
- Preparar los expedientes de revisión de oficio de actos del procedimiento de apremio, incluyendo el informe jurídico y la propuesta de resolución, recabando los antecedentes precisos, a solicitud del Ayuntamiento, excepto de multas de tráfico, de las cuales solo deberá entregar al Ayuntamiento los antecedentes del procedimiento de apremio.
- Preparar los expedientes de reclamaciones administrativas de tercera que se planteen en el procedimiento de apremio, incluyendo informe jurídico y la propuesta de resolución .
- Preparar los expedientes de solicitudes de los deudores relativas a fraccionamiento y aplazamiento de pago de las deudas en vía ejecutiva, incluyendo informe jurídico, cálculo de los intereses y propuesta de resolución, debiendo controlar el cumplimiento de los pagos.
- Expedir documentos liberatorios del pago una vez autorizados por el órgano municipal competente, así como duplicados de los mismos.
- Documentar e informar las propuestas de declaración de créditos incobrables, para su estudio y aprobación por el Ayuntamiento, según las instrucciones y criterios que éste señale en función de los importes y características de la deuda.
- Informar sobre las posibilidades de derivación de responsabilidad conforme a los supuestos legales, elaborando en su caso la correspondiente propuesta.
- Proponer la rehabilitación de créditos incobrables por solvencia sobrevenida o por conocimiento de nuevos responsables, para su estudio y autorización por el Ayuntamiento.
- Documentar e informar las propuestas de baja de deudas por prescripción, para su estudio y aprobación por el Ayuntamiento, con la periodicidad que se le señale al contratista.
- Atender las órdenes de la Tesorería Municipal de compensación de oficio de créditos reconocidos a favor de terceros con deudas en vía de apremio, aplicando dicha compensación a las deudas de acuerdo con los criterios establecidos para la aplicación de ingresos de embargos, y notificar dicha compensación a los interesados.
- Dar traslado de cualquier hecho del que tenga conocimiento y del que pueda derivarse el inicio de acciones civiles o penales en defensa del crédito público.
- Comunicar al Ayuntamiento para su tramitación las solicitudes presentadas por los deudores en sus oficinas para cambio de domicilio fiscal u otros datos del Censo de Contribuyentes y cambio de la domiciliación bancaria de tributos periódicos.
- Informar sobre los deudores cuyos datos proceda modificar de oficio en el fichero municipal de GESTIÓN RECAUDATORIA debido al resultado de las investigaciones realizadas y la información recibida durante el procedimiento de apremio.



- Determinar el importe exacto de la deuda en la fecha del ingreso, aplicando los intereses de demora calculados por el programa informático, cuando se haga el cobro mediante tarjeta en las oficinas del adjudicatario o deba entregar documento de pago al deudor, sin perjuicio de la comprobación y liquidación posterior por la Tesorería Municipal.
- Prestar la atención al público que se precise, derivada de las precitadas tareas a realizar por el contratista.

4.1.4.- La empresa adjudicataria elaborará las estadísticas, resúmenes, estados y detalles de situación de la tramitación de expedientes de apremio, de evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida, tanto en la rendición de cuentas periódica que al efecto se establezca, como en cualquier otro momento a requerimiento del Ayuntamiento.

4.1.5.- Siempre que se produzcan situaciones de imposibilidad de actuar por falta de legitimación o personalidad de la empresa adjudicataria, aparición de obstáculos legales, representativos o formales que impidan el ejercicio material de las labores recaudatorias por razón de la personalidad, naturaleza o circunstancias del sujeto pasivo u obligado al pago, las deudas afectadas por tales incidencias serán objeto de data especial para solución de las cuestiones planteadas.

4.1.6.- Los ingresos de las cantidades apremiadas realizados por los deudores podrán ser:

- En las cuentas restringidas de recaudación habilitadas por el Ayuntamiento de Pamplona, mediante la presentación del correspondiente documento de pago. La titularidad de dichas cuentas será del Ayuntamiento de Pamplona, sin que el adjudicatario pueda disponer bajo ningún concepto de los saldos, fondos e intereses en ellas ingresados. El documento de pago podrá ser entregado al deudor en las oficinas de la empresa adjudicataria destinadas a la ejecución del contrato o en la Tesorería Municipal.
- En las oficinas de la empresa adjudicataria destinadas a la ejecución del contrato, mediante tarjeta. El pago con tarjeta supondrá un ingreso en una cuenta corriente a nombre del Ayuntamiento de Pamplona.
- En la Tesorería Municipal, en metálico, cheque, tarjeta o por abono o transferencia a una cuenta corriente a nombre del Ayuntamiento de Pamplona. La Tesorería Municipal remitirá al adjudicatario relación diaria de los cobros realizados por abono o transferencia a una cuenta corriente del Ayuntamiento de Pamplona, procediendo el adjudicatario a su aplicación a las deudas correspondientes.

La rendición periódica de cuentas se instrumentará mediante soporte informático, de acuerdo con las instrucciones y el formato que se determine por el Ayuntamiento de Pamplona, acompañada de la documentación que la respalde. La misma deberá contener la justificación que concilie las datas de cobros de deudas en vía de apremio con los ingresos realizados en cuentas restringidas mediante documentos de pago, los realizados mediante tarjeta en las oficinas del adjudicatario y los realizados por abono o transferencia a una cuenta corriente del Ayuntamiento de Pamplona. La rendición de cuentas de



los cobros realizados en las oficinas del adjudicatario mediante tarjeta deberá realizarse diariamente. La rendición de cuentas de los cobros realizados en cuentas restringidas mediante documentos de pago y los realizados por abono o transferencia a una cuenta corriente del Ayuntamiento de Pamplona deberá realizarse con la periodicidad que determine el Ayuntamiento de Pamplona.

4.1.7.- Los gastos de todo tipo repercutibles como costas del procedimiento de apremio, con independencia del resultado de cada expediente, serán anticipados por la empresa adjudicataria, quedando de su cuenta y cargo los que resulten irre recuperables una vez finalizado el expediente. Las cantidades percibidas por este concepto se abonarán mensualmente por el Ayuntamiento de Pamplona a la empresa adjudicataria, confeccionándose el oportuno listado comprensivo de tales ingresos y su concepto.

Podrán repercutirse sobre el apremiado los gastos previstos como costas del procedimiento en el Reglamento de Recaudación de la Comunidad Foral de Navarra, aprobado por Decreto Foral 177/2001, de 2 de julio. Los conceptos e importes de las costas exigibles en cada expediente de apremio serán aprobados por el Ayuntamiento, a propuesta justificada del contratista.

Expresamente, tendrán la consideración de costas los gastos de notificación. El importe de estos gastos, deberá quedar justificado, y no podrá exceder, por cada notificación, de la tarifa establecida en cada momento para la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. por el servicio de notificaciones administrativas con constancia fehaciente de su recepción.

4.1.8. Para la formación de los expedientes de apremio y su seguimiento, control de actuaciones, resultados y mecanismos de gestión, el adjudicatario deberá actualizar en el sistema de información aludido en el punto 5.5 de este Pliego, los datos derivados de todas las actuaciones que realice en el plazo máximo de dos días desde la fecha de las mismas.

4.2.- En materia de 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, trasladados o comunicados a los deudores y, en general, a los interesados por cualquier causa en los procedimientos (tales como, providencias de apremio, resoluciones de recursos, diligencias, mandamientos, requerimientos, citaciones, actas, compensaciones, etc.) serán practicados por el adjudicatario con arreglo a las normas vigentes y a la interpretación que de las mismas que hagan los Tribunales, cuidando 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 o comunicación en los registros y antecedentes informáticos.

En todo caso, las notificaciones y comunicaciones con trascendencia jurídica para la correcta tramitación de los expedientes, se ajustarán a los criterios de seguridad y eficacia, practicándose por cualquier medio o procedimiento de comprobada efectividad que permita la constancia en cuanto a la realización de dos



intentos de notificación, en su caso, su fecha, hora y resultado y su recepción o no, identidad del acto que se notifica y persona receptora.

Las notificaciones destinadas a personas con domicilio en el término municipal de Pamplona, se practicarán de forma que el primer intento de notificación, y el segundo intento en su caso, se realicen en un plazo máximo de treinta días naturales desde la fecha de emisión de la notificación.

Las notificaciones destinadas a personas con domicilio fuera del término municipal de Pamplona, se practicarán de forma que el primer intento de notificación, y el segundo intento en su caso, se realicen en un plazo máximo de cuarenta y cinco días naturales desde la fecha de emisión de la notificación.

Cuando se trate de la notificación de la providencia de apremio, si previamente se ha enviado en forma de carta de pago por correo ordinario, sin acuse de recibo, los plazos máximos de notificación antes señalados se incrementan en quince días naturales más.

El adjudicatario, en todo momento, deberá tener a disposición del Ayuntamiento de Pamplona los justificantes debidamente cumplimentados de las notificaciones y comunicaciones realizadas, tanto en soporte físico como en el sistema de gestión documental, y ello a los efectos de comprobar que lo actuado corresponde a lo hecho constar en las anotaciones y documentos acreditativos.

Cuando la notificación o comunicación individual no pudiera realizarse o de cualquier otra forma resultara infructuosa, el adjudicatario realizará las indagaciones y diligencias razonablemente exigibles encaminadas a localizar los domicilios y paraderos de los deudores pendientes de notificar al objeto de practicar personalmente las notificaciones, acudiendo a los registros oficiales y bases de datos a que pueda tener acceso. Agotados estos trámites y dejada constancia de los intentos de notificación fallidos, practicará la notificación edictal en la forma, contenido y en los medios que establece para tales casos la legislación vigente. La notificación edictal se realizará mediante relaciones, agrupando por tipo de acto a notificar (providencia de apremio, diligencia de embargo, compensación, otros). Como mínimo, se preparará y remitirá para su publicación en el Boletín Oficial de Navarra una relación mensual de cada tipo de acto a notificar.

Todas las actuaciones contempladas en los apartados anteriores, con trascendencia para los procedimientos, constarán y se integrarán en el sistema de información aludido en el punto 5.5 de este Pliego, en el plazo máximo de dos días desde su realización, permitiéndose al Ayuntamiento de Pamplona controlar la gestión de las notificaciones.

5.- OTRAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1.- Derechos, obligaciones y responsabilidad del contratista



5.1.1. El contratista tendrá derecho a percibir la remuneración por la prestación de sus servicios en las condiciones fijadas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Igualmente, el contratista tendrá derecho a disponer de toda la documentación e información que deba proporcionarle el Ayuntamiento, con la suficiente antelación para realizar la gestión encomendada.

5.1.2. El contratista procederá a la ejecución del servicio en los plazos y con la periodicidad y condiciones establecidos en el presente Pliego y en el de Cláusulas Administrativas.

El Ayuntamiento tiene la facultad de inspeccionar y de establecer sistemas de control de calidad, dictando instrucciones y estableciendo cuantos controles y garantías estime oportunos para el estricto cumplimiento de la asistencia contratada.

El contratista tendrá en todo momento obligación de obedecer las órdenes e instrucciones que por escrito le sean dictadas por el personal del Ayuntamiento de Pamplona o el designado por el mismo para el seguimiento de los trabajos, tanto en la realización de los mismos como en la forma de ejecución. En especial, el contratista estará obligado a:

- Cumplir los criterios de priorización del tratamiento de la deuda municipal y las órdenes de paralización de la vía de apremio.
- Cumplir las instrucciones dictadas para el correcto funcionamiento de los traspasos de información entre las aplicaciones y sistemas informáticos del adjudicatario y del Ayuntamiento de Pamplona aludidos en el punto 5.5. del presente Pliego.

El contratista presentará al Ayuntamiento una memoria anual de la gestión llevada a cabo durante el ejercicio, que se presentará dentro de los 30 días naturales siguientes a la finalización del mismo.

El contratista tiene obligación de llevar, custodiar y poner a disposición del Ayuntamiento, previo requerimiento justificado, aquellos libros-registro y contables de su empresa exigidos por la legislación vigente.

El personal de la empresa adscrito al cumplimiento del contrato deberá mantener la máxima corrección en las relaciones con los ciudadanos, a los que se deberá tratar con respeto y deferencia, facilitándoles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

El contratista tendrá la obligación de contestar por escrito, en el plazo de una semana, a los requerimientos que le haga el Ayuntamiento de Pamplona para que ofrezca explicaciones ante cualquier reclamación o queja recibida de cualquier usuario del servicio objeto de este contrato, relativa a actuaciones propias del contratista o su personal.



El contratista tiene obligación de mantener abiertas al público sus oficinas en el horario que con carácter mínimo se señala en el punto 5.3.

El contratista estará obligado a evitar, bajo su personal responsabilidad, la exacción de recargos, costas y gastos que no sean legalmente exigibles, justificando en todo caso en los expedientes la procedencia de los conceptos recaudados.

La empresa adjudicataria y el personal a su servicio, bajo la responsabilidad de aquella, estarán obligados a tratar confidencialmente la información de los deudores a que tengan acceso, cumpliendo estrictamente lo exigido en materia de protección de datos por la normativa aplicable y el Pliego de Cláusulas Administrativas. El incumplimiento de esta obligación se considerará causa de resolución del contrato, con independencia de otras responsabilidades en las que pudiera incurrirse. Asimismo, el contratista está obligado a entregar, a la terminación del contrato, toda la información referida a las deudas que hubiera gestionado, quedando prohibido el tratamiento ulterior de los datos.

5.1.3. La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista. Cualquier modificación del régimen de ingresos del Ayuntamiento de Pamplona o de su gestión recaudatoria que sea consecuencia de modificaciones legales no dará derecho a exigir indemnización.

El contratista responderá de los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de la ejecución del contrato.

5.2.- Prestación de asistencia y propiedad de la información

El Ayuntamiento de Pamplona facilitará toda la información precisa de la que disponga para la mejor prestación del servicio, incluyendo la información de otras Administraciones a la que el Ayuntamiento tenga o pueda tener acceso.

El contenido de los ficheros, listados, matrículas, así como la información referida a cada deudor particular, notificaciones, certificados, informes, mandamientos y cuantos documentos integren los expedientes individuales o colectivos abiertos, serán custodiados y archivados por la empresa adjudicataria, a disposición del Ayuntamiento de Pamplona, de acuerdo con el contenido y objeto del presente contrato, teniendo esta Administración acceso directo y operativo mediante la pertinente conexión informática tanto a las bases de datos, aplicaciones y programas donde figure dicha información, como a la documentación física que incluye cada expediente. La referida información, contenida en ficheros informáticos o documentales, será en su totalidad propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Pamplona, y sólo podrá ser utilizada por el adjudicatario para el ejercicio de las funciones objeto del presente contrato. En todo caso, corresponderá al Ayuntamiento de Pamplona autorizar el acceso y consulta por los interesados de los documentos que formen parte de los expedientes.



Los expedientes de la vía de apremio deberán estar archivados en soporte documental con las debidas medidas de seguridad que garanticen su integridad y deberán ser directamente accesibles para el Ayuntamiento de Pamplona. No se realizará expurgo ni destrucción de expedientes sin la debida autorización del Ayuntamiento de Pamplona. El archivo y custodia de los expedientes y los documentos que contengan podrá realizarse con medios propios o subcontratarse con empresas especializadas.

5.3.- Locales, de nominación y horario

El contratista aportará, al menos, un local situado en el término municipal de Pamplona destinado a la atención directa y personalizada a los administrados como consecuencia de la recepción de notificaciones de cualquier índole (providencias de apremio, diligencias de embargo, resoluciones que decidan recursos de reposición y reclamaciones, requerimientos de información, comparecencias para notificación de actos publicados en Boletín, etc.), el pago de deudas mediante tarjeta, la entrega de documentos de pago y cualquier otra gestión o consulta que proceda de los expedientes de apremio.

Si el contratista oferta más de un local destinado a la atención a los administrados, todos ellos deberán estar ubicados en el término municipal de Pamplona. En el caso de locales de oficinas, destinados exclusivamente a la gestión interna del contratista, sin atención al público, y/o al archivo de los expedientes, no será necesaria su ubicación en el término municipal de Pamplona.

El local o locales ubicados en el término municipal de Pamplona indicados en la oferta deberán cumplir las condiciones necesarias para ser dedicados al destino propuesto (oficinas o archivo), según lo establecido en la Ordenanza General de Edificación del Ayuntamiento de Pamplona y en el Plan Municipal de Pamplona aprobado definitivamente el 18 de diciembre de 2002 y publicado en el B.O.N. número 55, de 2 de mayo de 2003.

El local o locales destinados a la atención directa y personalizada a los administrados habrán de dotarse de mobiliario, material y equipos informáticos, y deberán disponer de una central telefónica que soporte un mínimo de cinco líneas de teléfono de entrada y salida para la atención al público, una de las cuales deberá estar preparada para recibir y transmitir información a través de fax. Además deberán disponer de una línea para la conexión de los datáfonos utilizados para el cobro con tarjeta. La elección de la entidad financiera que deba suministrar los datáfonos será facultad del Ayuntamiento de Pamplona. Los gastos que impliquen todas estas dotaciones, así como cuantos se originen por su mantenimiento, serán de cuenta la empresa adjudicataria.

El adjudicatario deberá poseer y tener a su disposición el local o los locales señalados en su propuesta antes de proceder a la formalización del contrato, y los locales deberán tener concedidas o solicitadas y en tramitación las preceptivas licencias de actividad y apertura, y estar totalmente habilitados y dotados para la ejecución de los trabajos objeto del contrato en el plazo máximo de un mes, contado desde el día siguiente a la fecha de formalización del contrato.



En la denominación a utilizar por el contratista en las actuaciones relativas a la ejecución del contrato, y que deberá incluirse en la rotulación del local o locales donde se realice la atención directa y personalizada a los administrados, figurará la expresión “Empresa colaboradora de la Recaudación Ejecutiva del Ayuntamiento de Pamplona”.

El horario de apertura y atención al público será, como mínimo, de lunes a viernes, por la mañana de 9:00 a 14:00 horas y por la tarde de 17:00 a 19:30 horas.

Existirán como mínimo dos puestos de atención directa y personalizada a los administrados en cada oficina destinada a ese fin, que deberán estar atendidos en todo momento durante el horario de atención al público.

5.4.- Personal

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

En ningún caso, la existencia de contratos de trabajo vinculados a la prestación de los servicios contratados supondrá relación laboral alguna con el Ayuntamiento de Pamplona.

El personal que se considera necesario para la prestación del servicio, se establece, con carácter mínimo, en el siguiente número:

- Administrativos/telefonistas/atención al público: seis personas.
- Responsable del servicio: una persona.

Si el contratista fuera a prestar el servicio utilizando sus propias aplicaciones informáticas, dispondrá del personal técnico necesario para establecer, mantener y resolver las incidencias del sistema de traspaso de información entre sus aplicaciones y el fichero municipal de GESTIÓN RECAUDATORIA, tal y como se define en el punto 5.5.a) y en el Anexo 1 de este Pliego. Dicho personal técnico, para resolver las incidencias que se produzcan en los traspasos, deberá estar en disposición de prestar sus servicios, al menos, de 8:00 a 15:00 h.

La empresa adjudicataria designará la persona responsable, dependiente de la misma, que sea interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que presente la ejecución del presente contrato y que se encargará de dirigir los servicios contratados. Esta persona deberá cumplir los siguientes requisitos:



- Poseer la cualificación profesional y experiencia que acredite el conocimiento teórico y práctico en materia impositiva y recaudatoria de las Administraciones Públicas.
- Ostentar la representación de la empresa adjudicataria cuando sea necesaria su actuación o presencia para la realización de los servicios objeto del presente contrato.
- Ostentar la capacidad de dirección necesaria para organizar la ejecución del servicio y para cumplir las órdenes recibidas del Ayuntamiento.

La persona responsable del servicio deberá realizar sus funciones en el local o locales destinados a la prestación del servicio que estén ubicados en el término municipal de Pamplona.

Siempre que lo solicite el Ayuntamiento de Pamplona, el contratista deberá poner a disposición del mismo la información precisa sobre los contratos del personal de su empresa destinados a la ejecución del presente contrato. Cualquier cambio que se produzca deberá ser notificado con carácter previo y de forma fehaciente al Ayuntamiento, sin que esté permitida la reducción en el número de trabajadores adscritos al cumplimiento del contrato o su sustitución por personal que no posea la misma titulación o cualificación profesional.

5.5.-Medios informáticos

5.5.a) Aplicaciones informáticas

La empresa adjudicataria podrá prestar el servicio de dos formas:

1. Utilizando las aplicaciones informáticas municipales de gestión recaudatoria y de gestión documental para realizar y reflejar todas las actuaciones previstas en el presente Pliego. En este caso, el Ayuntamiento dará acceso a las aplicaciones informáticas municipales en los equipos informáticos del adjudicatario. Los licitadores declararán expresamente en su propuesta si están dispuestos o no a utilizar las aplicaciones informáticas municipales de gestión recaudatoria y de gestión documental para la prestación del servicio.
2. Utilizando aplicaciones propias que permitan la realización plena del contrato en todos sus extremos, facilitando la realización de procesos rápidos, eficaces y seguros, el seguimiento de expedientes, el control de ingresos y el seguimiento y control de la gestión del contrato por parte del Ayuntamiento. En este caso, el sistema informático del adjudicatario deberá incluir un sistema de gestión documental que recoja en archivos de imagen todos los documentos relevantes del expediente de apremio (providencia de apremio, providencia de embargo, diligencias de embargo, acuses de recibo de las notificaciones, etc.).

Las aplicaciones informáticas de la empresa adjudicataria serán su propiedad. En caso de resolución del contrato, o la finalización del mismo, el Ayuntamiento de Pamplona tendrá derecho a seguir utilizándolas con sus propios medios durante un plazo de seis meses, con el fin de garantizar la



continuidad del servicio, debiendo dejarlos la empresa totalmente operativos. El plazo señalado podrá ser ampliado en su oferta por los licitadores.

Si la empresa adjudicataria utilizara sus propias aplicaciones, deberá disponer de un sistema informático que ofrezca accesos y consultas “on line” para el personal del Ayuntamiento de Pamplona, permitiendo la consulta detallada de los datos de cada expediente. La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento de Pamplona las conexiones que éste considere necesarias y a los puestos singularizados que se determinen que permitan el requerido acceso con total operatividad a las bases de datos y programas informáticos utilizados por el contratista, con los niveles de seguridad suficientes que impidan la modificación de los mismos por personas no autorizadas, así como el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

La empresa que utilice aplicaciones propias, al final de cada día hábil, traspasará al fichero municipal de GESTIÓN RECAUDATORIA todos los datos y archivos de imagen de documentos que sean resultado de la gestión realizada por el adjudicatario en los expedientes de apremio y que se recojan en sus sistemas informáticos. Con la misma periodicidad, se traspasarán a los sistemas informáticos del adjudicatario los datos de las actuaciones y resultados de la gestión realizada por el Ayuntamiento de Pamplona en los expedientes de apremio. Los procedimientos concretos de traspaso los definirá el Ayuntamiento de Pamplona, con la asistencia técnica del adjudicatario, de forma que en el plazo máximo de un mes desde la fecha de firma del contrato se realicen los traspasos diarios de información mencionados y que se detallan en el **Anexo 1** del presente Pliego.

La conexión o conexiones que, en cualquier caso, se deban establecer entre los equipos informáticos del Ayuntamiento de Pamplona y los equipos informáticos de la empresa adjudicataria serán definidas, en sus características técnicas, por el Ayuntamiento de Pamplona, de forma que se garanticen los niveles de seguridad y protección de la información definidos por el Comité Municipal de Seguridad de la Información el Ayuntamiento de Pamplona. La empresa adjudicataria estará obligada tener implantada la conexión o conexiones definidas de acuerdo con lo anterior en el plazo máximo de quince días desde que el Ayuntamiento de Pamplona le notifique las características técnicas que debe cumplir. El coste total de esta conexión o conexiones será asumido por el adjudicatario.

5.5.b) Equipos informáticos

Los equipos y demás recursos informáticos necesarios para la realización de las actividades establecidas los aportará a su costa la empresa adjudicataria, y serán propiedad de ésta. Correrá por cuenta del contratista el establecimiento y mantenimiento del sistema de interconexión entre los equipos informáticos del Ayuntamiento de Pamplona y los del adjudicatario. El sistema de interconexión a establecer deberá garantizar la calidad precisa para el desarrollo de los trabajos y ser aprobado por el Ayuntamiento de Pamplona



5.6.- Impresos oficiales

El Ayuntamiento de Pamplona, en colaboración con la empresa adjudicataria, determinará los modelos de impresos oficiales a utilizar en las distintas fases de los diferentes procedimientos. Los modelos podrán ser modificados por el Ayuntamiento de Pamplona en cualquier momento. La empresa adjudicataria podrá proponer modificaciones en los impresos, que deberán ser aprobadas por el Ayuntamiento antes de su aplicación

Una vez aprobados por el Ayuntamiento, su confección y todos los costes que se deriven serán por cuenta de la empresa adjudicataria.



ANEXO 1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL PROTOCOLO DE INTERCAMBIO DE FICHEROS ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA Y LA EMPRESA ADJUDICATARIA

El Ayuntamiento de Pamplona, en colaboración con la empresa adjudicataria determinará el protocolo de intercambio de ficheros entre ambas entidades. Estas especificaciones son una mera enumeración de la información mínima que se considera necesario transmitir diariamente.

Cualquier hecho que afecte a los expedientes de apremio debe comunicarse diariamente entre el Ayuntamiento de Pamplona y la empresa adjudicataria, en ambos sentidos.

Complementariamente a la comunicación diaria se deben realizar cruces periódicos que permitan corroborar la correcta sincronización de ambos sistemas.

Se deberán resolver de forma inmediata todas aquellas incidencias que sean detectadas. El personal técnico de la empresa adjudicataria resolverá la incidencia de forma coordinada con los servicios informáticos municipales.

1.- CARGA DE EXPEDIENTES O DEUDAS EN VIA DE APREMIO

Se enviará toda la información que se considere oportuna para identificar e informar los expedientes en vía de apremio. Cada expediente tiene asignado un único titular y un expediente se desglosa en una o varias líneas de detalle.

DATOS DEL TITULAR

- NIF o CIF del contribuyente
- Apellidos y nombre
- Dirección
- Domiciliación bancaria de tributos periódicos.

DATOS DEL EXPEDIENTE O DEUDA

- Identificador del titular
- Identificador de la deuda
- Concepto



- Referencia
- Detalle
- Periodo
- Fecha/s de notificación en voluntario
- Fecha fin de pago voluntario
- Fecha de incorporación a ejecutiva
- Relación de providencia de apremio
- Fecha de providencia de apremio
- Fecha de notificación de apremio

LINEAS O DETALLE DE LA DEUDA

- Identificador de la deuda
- Identificador de la línea
- Concepto
- Referencia
- Detalle
- Importe

En algunos casos es necesario el envío de imágenes asociadas a los datos alfanuméricos de una deuda. Por ejemplo, las notificaciones realizadas en periodo voluntario, u otras que se consideren de interés para completar la información sobre el expediente que puedan servir para mejorar la información y atención al ciudadano.

La carga inicial de los expedientes actualmente en vía de apremio se completará con todos los datos necesarios para contemplar las gestiones ya realizadas.

2.- OPERACIONES REALIZADAS POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Fichero por el que la empresa adjudicataria informa al Ayuntamiento de Pamplona de las gestiones realizadas en los expedientes de apremio. Las operaciones pueden ser:

- Ingresos, totales o parciales: Deberá informarse el importe principal, el recargo y los intereses, así como la fecha y forma de pago. Esta información debe detallarse a nivel de línea o detalle de la deuda ya que existe la posibilidad de realizar cobros parciales especificando que líneas son afectadas.
- Propuesta de bajas: Se detallará el motivo: insolvencia o prescripción.
- Providencia de apremio.
- Notificación de providencia de apremio.
- Providencia de embargo.
- Diligencia o mandamiento de embargo.



- Notificación de diligencia de embargo o mandamiento de embargo.
- Fases de embargos de cuentas en entidades financieras: CSB63 (entidad y fase): Cada fase realizada debe comunicarse especificando la entidad bancaria, la fase y si es pertinente, el importe.
- Propuesta de modificación de datos personales, domicilio fiscal y domiciliación bancaria de tributos periódicos.

Para todas las notificaciones emitidas se adjuntará una imagen fiel reflejo de la notificación generada.

Para todas las notificaciones realizadas y/o intentadas se indicará su resultado y se adjuntará una imagen escaneada del acuse de recibo debidamente cumplimentado.

3.- OPERACIONES REALIZADAS POR EN EL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

Fichero por el que el Ayuntamiento de Pamplona informa de los ingresos, anulaciones, recuperaciones de cargo y resto de operaciones que afecten a expedientes ya cargados en la empresa adjudicataria.

Asimismo, se notificarán todos los cambios realizados por el Ayuntamiento de Pamplona en los datos personales, domicilio fiscal y domiciliación bancaria de tributos periódicos de los deudores.

Esta comunicación servirá para que la empresa adjudicataria refleje en su sistema toda la información relevante de los expedientes, tanto si afecta directamente a la gestión recaudatoria como para completar la información del deudor.

Conformidad al contenido
jurídico del Pliego

El Letrado
Fdo. Juan Luis Guijarro



FF0389FC70B0A450847F1BF613E44906EC