

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALBOX  
(ALMERIA)

## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONCURSO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA LA APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS LOCALES DEL AYUNTAMIENTO DE ALBOX**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO.**

---

Es objeto de la contratación la prestación de los servicios de soporte y complementarios para la aplicación de todos los tributos locales, impuestos, tasas, precios públicos y demás ingresos de derecho público, tanto los actuales como aquello de nueva creación si los hubiere, incluyendo gestión, inspección y recaudación del Ayuntamiento de ALBOX, 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.

La gestión tributaria, la atención al contribuyente y la recaudación son asumidas por el negociado de Gestión Tributaria, pero se requiere soporte para disponer de un marco tecnológico adecuado y para la prestación de servicios complementarios como informática y tratamiento documental, ejecutiva o atención telefónica.

### **2. 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, la Concejalía de Hacienda ejercerá las funciones de dirección, organización, administración y autoridad que legalmente le corresponde, bajo cuya dependencia actuará la Intervención municipal.

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 personal empleado público, adscritos al Negociado de Gestión Tributaria, correspondiendo a éstos en todo caso las tareas de atención presencial al contribuyente y las funciones de autoridad

El adjudicatario deberá aportar también recursos de dirección técnica y supervisión permanente, que garanticen que en el Ayuntamiento se estén aplicando "buenas prácticas" en temas de gestión tributaria, al nivel de los Ayuntamientos más avanzados.

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

---

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

#### **3.1. Migración, instalación y soporte global del sistema.**

El adjudicatario se deberá responsabilizar de las siguientes tareas:

1. Carga de datos y de procedimientos desde el actual sistema de gestión tributaria usado para liquidaciones, autoliquidaciones y pequeños padrones. Se trata de cargar no sólo los valores que sigan pendientes a 31 de diciembre sino también las unidades fiscales, los modelos de documentos y las definiciones de tipo de ingreso utilizadas.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALBOX**  
(ALMERIA)

2. Carga de datos de los valores pendientes a la fecha de inicio del contrato. Junto a la carga se deberá realizar un proceso de correspondencia de las referencia en Contabilidad con las referencias de los cargos pendientes para facilitar el cuadro Recaudación- SICAL a 1 de enero y la contabilización automática de los cargos posteriores.
3. Carga de las Unidades Fiscales necesarias para generar los padrones, combinando los ficheros que se reciban del Servicio Provincial de Recaudación con los que se obtengan de la DGT, de catastro o de la AEAT.
4. Realizar una campaña especial de domiciliación de recibos.
5. Instalar todas las aplicaciones necesarias para una gestión tributaria integral, incluyendo las conexiones a la red SARA y los enlaces con la Dirección General de Tráfico, y configurarlas para que se adapten a la normativa legal vigente en el Ayuntamiento. Dichas aplicaciones deberán quedar con licencia de uso a favor del Ayuntamiento una vez finalizado el contrato.
6. Alojamiento de aplicaciones y datos en un sistema de servidores 'en la nube' facilitando el acceso con todos los requerimientos de seguridad desde cualquier puesto de trabajo en el Ayuntamiento y en caso de requerirlo facilitando acceso desde tabletas o teléfonos inteligentes o desde puestos de trabajo ajenos a los edificios municipales. Con toda la tecnología de conectividad necesaria a su cargo. Y las medidas de protección adecuadas. El adjudicatario deberá asumir los costes de trasladar el alojamiento a cualquier otra instalación que reúna las condiciones adecuadas en cuanto a hardware y software de base en el momento en que el Ayuntamiento lo decida y por una sola vez.
7. Revisar las ordenanzas y hacer propuestas de modernización, empezando por la Ordenanza Fiscal General y a continuación revisando progresivamente las restantes ordenanzas, incluyendo la realización de un estudio económico financiero en las ordenanzas referidas a tasas que se proponga actualizar.
8. Diseño de circuitos y de plantillas de documentos para los distintos tipos de procedimientos a instancia de parte. Diseño de documentos a utilizar en los procesos de gestión.
9. 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 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.
10. Colaboración en los procesos de aplicación de procedimientos informatizados a las distintas áreas municipales de forma que las liquidaciones propias de dichos procedimientos sean emitidas desde las propias áreas y en forma transparente al sistema de gestión tributaria.
11. Colaborar con los órganos municipales competentes en la contabilidad de los cargos y datos de ingreso.
12. Introducción y adaptación al entorno local de los nuevos desarrollos y mejoras que vaya liberando los desarrolladores de las aplicaciones aportadas.
13. Soporte del funcionamiento de un Portal de Atención Ciudadana en el ámbito tributario con un enlace con un Terminal Punto de Venta virtual para posibilitar servicios de cobros telemáticos.
14. Organizar un sistema de atención telefónica y telemática a los contribuyentes. Servicio de atención telefónica, de forma con llamada a un número local (950-xx-xx-xx) se obtenga información sobre el estado del expediente tributario de cada persona, previamente identificada, y se pueda hacer pago por TPV o enviar carta de pago.
15. Organizar un sistema de impresión de documentos de calidad y que acumule los documentos destinados a un mismo destinatario, y depurar las direcciones erróneas mediante un trabajo sistemático ante recibos y notificaciones en plaza fallidas.
16. Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil, llamada telefónica o aviso de correo electrónico, en caso de cualquier incidencia en el pago regular de los recibos por parte de contribuyentes no morosos habituales.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALBOX**  
(ALMERIA)

17. Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil unos días antes de que el banco vaya a cargar los recibos domiciliados, y también unos días antes de que venza cada término en los planes de pago.
18. Implantar un modelo de gestión, con un seguimiento operativo del plan de tareas, con controles preventivos de la calidad de la información y con introducción continua de las mejores prácticas.
19. Implantar un sistema de información a dirección con cuadros de mando mensuales y con realización de la memoria Anual y de las cuentas de recaudación.
20. Dar soporte informático a los usuarios y a la realización de innovaciones y nuevos procedimientos, así como al aprovechamiento de las nuevas facilidades de información que viene promoviendo la Administración Central (Firma electrónica, notificación telemática, Tablón Edictal Único, servicio ATEX, dirección electrónica vial, ...).
21. Carga inteligente de ficheros con la consiguiente depuración de datos para facilitar la actualización de las Unidades Fiscales e incorporar las distintas incidencias. Ficheros IVTM, PAD y DOCDGC, IAE; ficheros bancarios, ...
22. Escaneado de los acuses de recibo y su asociación a las operaciones de recaudación recogiendo el resultado de la notificación.
23. Suministro al Jefe del Negociado de Gestión Tributaria y a la Tesorería de cumplida información acerca de los cobros producidos y asistencia técnica en los procesos periódicos de formalización.
24. Redacción de la memoria anual de actividades en el ámbito de la gestión tributaria y de la recaudación.

### **3.2. Ejecutiva**

1. Servicios complementarios de índole material y operativa de apoyo al Servicio de Recaudación, en cuanto a la gestión de la cobranza en el periodo ejecutivo.
2. 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.
3. Elaboración de la notificación de las providencias de apremio que se expidan a través de la Tesorería Municipal.
4. Elaboración de los documentos de notificación a los contribuyentes de sus deudas tributarias en periodo ejecutivo. Realización material de las comunicaciones y notificaciones.
5. Asistencia en la elaboración de propuestas de liquidaciones de interés de demora.
6. Apoyo técnico y material en la elaboración de propuestas de créditos incobrables y su tramitación correspondiente.
7. Aportación de los medios necesarios para la impulsión y desarrollo de todas aquellas actuaciones que forman parte del procedimiento administrativo de apremio.
8. Tramitación y propuesta de los expedientes de fraccionamiento y aplazamientos de pago.
9. Cualquier otra tarea que, relacionada con el procedimiento de recaudación, sea encomendada por la Tesorería Municipal.

**(Se exceptúa como contenido a ejercer por la empresa concesionaria, los trabajos de cobro de recargo e intereses en la tasa de basura, por ser cuestión aparte)**

### **3.3. Recaudación en voluntaria de valores que son reemitidos tras su tramitación en ejecutiva.**

En casos de derivación de responsabilidad y en otros casos en que la tramitación en ejecutiva lo requiera, el adjudicatario deberá responsabilizarse de emitir una liquidación sin recargo y de gestionar su notificación y recaudación en voluntaria.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALBOX**  
(ALMERIA)

**3.4. Reparto de avisos y notificaciones.**

Los avisos y notificaciones serán a costa del contratista.

El adjudicatario deberá aplicar una metodología de reparto que aplique procedimientos de verificación de la calidad del reparto y de aprovechamiento de la información obtenida.

El contratista podrá usar los convenios de que el Ayuntamiento disponga con Correos u otra entidad para tramitar los envíos a través de éste, deduciendo los costes que esto suponga para el Ayuntamiento de la factura mensual.

**3.5. Denuncias**

1. Soporte al funcionamiento de la gestión de las denuncias de tráfico hasta que son sanciones firmes y en el posterior proceso de recaudación.
2. Soporte al funcionamiento de terminales móviles para la captura de denuncias y su inclusión en el sistema.
3. Propuestas de resolución ante alegaciones y recursos presentados por el denunciado.
4. Conexión con la DGT para obtención de datos a partir de matrículas, para comunicar sanciones en puntos y para tablón edictal (TESTRA) y uso de la dirección electrónica vial.

**3.6. 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 2.016 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.

**4. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO.**

---

El modelo de gestión tributaria que configura este pliego es un modelo en colaboración donde los actos de autoridad corresponden siempre a este Ayuntamiento al igual que las funciones de atención presencial y de resolver los procedimientos a instancia de parte (recursos, liquidaciones por gestión,...).

A su vez para que el proyecto pueda funcionar con todas las potencialidades que ofrece el acceso electrónico a la información, este Ayuntamiento se responsabilizara de evaluar y en su caso firmar los convenios con entidades financieras y con otras Administraciones que son esenciales para una gestión tributaria moderna.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALBOX**  
(ALMERIA)

## **5. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.**

---

### **OFICINA DE TRABAJO DEL CONTRATISTA.**

El contratista trabajará desde sus propias oficinas, desplazándose al Ayuntamiento siempre que sea necesario para funciones de coordinación, y con una demora máxima de 24 horas.

Será requisito imprescindible de dicha oficina su conexión telemática o vía red local al sistema informático de gestión tributaria del Ayuntamiento. Para ello el contratista deberá aportar los medios de seguridad necesarios, y el Ayuntamiento facilitará los accesos pertinentes.

El contratista deberá disponer además de instalaciones desde las que preste el servicio de alojamiento informático así como de oficinas desde las que sus especialistas realicen las tareas de apoyo y de servicios complementarios.

### **PERSONAL.**

La empresa adjudicataria aportará el personal necesario para la ejecución de este contrato. El coordinador de la empresa adjudicataria designado para este contrato irá ajustando junto al Interventor del Ayuntamiento las necesidades de personal de la empresa adjudicataria que junto al personal del Ayuntamiento aseguren la correcta ejecución de todos los puntos del apartado 3 de este pliego de condiciones técnicas.

El personal de la empresa adjudicataria no generará derechos frente al Ayuntamiento, y no ostentará vínculo laboral alguno con éste, debiendo constar tal circunstancia en los correspondientes contratos de trabajo. La empresa comunicará al Ayuntamiento los trabajadores de su plantilla para que puedan ser dotados, en su caso, de una credencial que les acredite como personal dependiente de la empresa adjudicataria en su calidad de empresa colaboradora en servicios de asistencia en la gestión tributaria e inspectora.

Los licitantes deberán especificar la organización de apoyo al proyecto, y el Ayuntamiento se reserva la facultad de hacer las comprobaciones necesarias de disponibilidad de dicha organización antes de la adjudicación del proyecto.

### **MEDIOS INFORMÁTICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

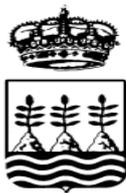
#### **Equipos y Hardware.**

Los equipos informáticos necesarios para la realización de las actividades establecidas serán a cargo de la empresa adjudicataria.

Asimismo correrá por cuenta de la empresa el establecimiento y mantenimiento de las líneas necesarias para permitir, en su caso, la interconexión de eventuales terminales remotos de los técnicos del contratista con la instalación de servidores donde resida el sistema informático. El sistema de conexión deberá ser aprobado por el Ayuntamiento y garantizará la calidad precisa para el desarrollo de los trabajos.

Todos los gastos que ocasione el mantenimiento de este hardware serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

#### **Software y Aplicaciones.**



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALBOX**  
(ALMERIA)

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 del Ayuntamiento.

El coste de instalación del software y aplicaciones, no podrá ser repercutido por la empresa adjudicataria, entendiéndose incluido en el precio de contraprestación que se determina en el presente concurso.

Las empresas licitadoras especificarán el software informático, disponible y ejecutable con anterioridad a la fase de concurso, a instalar para el desarrollo de los trabajos conforme a lo establecido en este Pliego.

El sistema informático y, en concreto, el aplicativo con el que se preste el servicio deberán estar adaptado a las exigencias de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como al Reglamento de Medidas de Seguridad.

En Albox, Almería, a 30 de Agosto de 2.016.

**EL ALCALDE-PRESIDENTE,**

**Fdo.: Francisco Torrecillas Sánchez**

DILIGENCIA: Por la que se hace constar que el presente pliego de cláusulas administrativas particulares ha sido aprobado por la Junta de Gobierno Local de 02 de Septiembre del actual

En Albox, a 02 de Septiembre de 2.016

**LA SECRETARIA ACCIDENTAL**

**Fdo: Maria Eva cano Pérez**