

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA LA APLICACIÓN DE TRIBUTOS LOCALES DEL AYUNTAMIENTO DE LA OLIVA, MEDIANTE TRAMITACIÓN ORDINARIA, PROCEDIMIENTO ABIERTO Nº EXPTE 7/2014.

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato será la prestación de servicios complementarios en materia de gestión y recaudación tributaria, para la gestión, liquidación, inspección y recaudación de los tributos locales, impuestos, tasas, contribuciones especiales, precios públicos, exacciones parafiscales, cuotas urbanísticas y demás ingresos de derecho público, y en materia de expedientes sancionadores.

Ello implica actuaciones de apoyo de carácter instrumental, material, técnicas y de preparación, así como de asesoramiento técnico y jurídico, que no implican ejercicio de autoridad, custodia de fondos públicos, ni dictado de actos administrativos, reservándose dichas funciones expresamente a los órganos y funcionarios municipales.

El desarrollo y ejecución del contrato se llevarán a cabo en el marco de los principios generales de la actuación administrativa dentro del ámbito de la gestión tributaria y el procedimiento administrativo, especialmente los de eficacia, eficiencia, máxima transparencia y calidad.

Dichos servicios complementarios serán los siguientes:

A SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN

A.1. El apoyo instrumental, material e informático en gestión, liquidación, inspección y recaudación tributaria de todos los tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público incluidos en los Capítulos I, II y III del presupuesto municipal, con exclusión expresa del Bloque Canario de Financiación Municipal, y las tasas e impuestos regulados por las ordenanzas fiscales que, a título enunciativo, a continuación se relacionan:

- Ordenanza Fiscal Reguladora de las tasas por Derecho a Examen.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por la Prestación de Servicios en la Guardería Infantil.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la tasa por la utilización de las instalaciones y servicios deportivos municipales.
- Ordenanza Fiscal Reguladora del precio público por la prestación de servicios o realización de actividades en las piscinas municipales, campo de tiro El Jablito, Gimnasio de Corralejo y Escuela Náutica de Corralejo.
- Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por documentos que expidan o de que entiendan las autoridades locales a instancia de parte.
- Ordenanza reguladora de la tasa por entrada y visitas a la Torre del Tostón y venta de merchandising .
- Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación de servicios en cementerios.

- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por recogida y retirada de vehículos de la vía pública.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por instalación de puestos, barracas, casetas de venta, espectáculos, atracciones o recreos situados en terrenos de uso público local, así como industrias callejeras.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por aprovechamiento de playas.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por ocupación de terrenos de uso público local con mercancía, material de construcción, escombros, vallas, puntales, asnillas, andamios y otras instalaciones análogas.
- Ordenanza Reguladora del Precio Público por la prestación del servicio de transporte escolar para la enseñanza postobligatoria.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por celebración de matrimonios civiles.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Lonjas y mercados.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Monda de pozos negros.

Los anteriores tipos de ingresos sólo serán objeto del contrato cuando exista una asignación expresa de los mismos por parte del Ayuntamiento a la empresa adjudicataria para su ejecución. A su vez el Ayuntamiento podrá optar por excluir tasas y precios públicos, de entre las inicialmente incluidas, a su criterio sin que proceda ninguna indemnización al adjudicatario.

A.2. El apoyo instrumental, material e informático en materia de inspección y en la gestión censal de los distintos tributos locales, así como de mantenimiento, conservación y depuración de datos fiscales, incluidas labores de asistencia en convenios que el Ayuntamiento suscriba con la Dirección General de Catastro y la Agencia Estatal de Administración Tributaria, u otros.

A.3. El apoyo instrumental, material e informático en la tramitación de expedientes sancionadores, así como en la recaudación de las sanciones que, en su virtud se impongan a los infractores, en las siguientes materias, a título enunciativo, sin perjuicio de que puedan añadirse otros con posterioridad:

- Tráfico, incluida la gestión administrativa recaudatoria de infracciones de tráfico no residentes,
- Urbanismo: Disciplina urbanística, Cierre y vallado de estanques, pozos y aljibes, Limpieza y vallado de solares, Ocupación de terrenos de uso público
- Medio Ambiente; Ruidos, Limpieza y Residuos, Playas y Tenencia de animales.

A.4. El apoyo instrumental, material e informático en la determinación, gestión, liquidación y recaudación de exacciones parafiscales derivadas de procesos urbanizadores, y demás actos de contenido urbanístico.

A.5. El apoyo instrumental, material e informático en la redacción y modificación de ordenanzas fiscales.

A.6. Gestión, inspección y mantenimiento catastral.

A.7. El apoyo instrumental, material e informático en la tramitación de recursos o reclamaciones presentadas por los interesados, tanto en vía administrativa como contenciosa, relacionada con la gestión de las materias objeto del presente contrato, , incluyendo asistencia y representación jurídica

A.8. Atención a los contribuyentes e información ciudadana.

A.9. El apoyo instrumental, material e informático, comprende, entre otras actuaciones, la elaboración de borradores y plantillas, así como diligencias e informes necesarios para la tramitación de los expedientes, y la producción de los actos administrativos.

El adjudicatario deberá completar con su asistencia, los trabajos del equipo de funcionarios y demás personal adscrito por el Ayuntamiento de La Oliva a la gestión tributaria, teniendo en cuenta el personal a subrogar relacionado en el anexo A del presente pliego de prescripciones técnicas.

B SERVICIOS EN MATERIA DE GESTIÓN TRIBUTARIA

B.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.

B.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 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.

B.3. 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

B.4. El trabajo en la gestión tributaria se extenderá, entre otras, a las siguientes actuaciones:

- a) En el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, sin perjuicio de la colaboración en gestión catastral que se detallará más adelante, el soporte informático y la colaboración en el intercambio de la información contenida en el padrón catastral y en los demás documentos expresivos de sus variaciones elaborados al efecto por el órgano competente; su conversión en listados de deudores y obligados tributarios, exentos y no sujetos, la comprobación de coincidencia de sujetos pasivos y titulares catastrales, y elaboración de borradores de las propuestas de rectificación que resulten procedentes; la elaboración de borradores de documentos de ingreso y justificantes de pago del Impuesto conforme el modelo propuesto por el contratista, previamente aprobado por la Corporación, así como la práctica de comunicaciones y

notificaciones mediante la remisión al servicio de correos, soportando el contratista los costes generados por tal práctica.

b) En el Impuesto sobre Actividades Económicas, los trabajos se extenderán a la remisión para exposición al público de la matrícula, la prestación del soporte informático y la colaboración en el intercambio de la información contenida en la matrícula y en los demás documentos expresivos de sus variaciones elaborados al efecto por la Agencia Estatal de Administración Tributaria; la comprobación de coincidencia de los datos contenidos en los censos con los resultantes de las actuaciones de inspección tributaria comunicadas y elaboración de borrador de su propuesta de corrección; la conversión de la matrícula en listados de deudores y obligados tributarios, y la elaboración de borradores de documentos de ingreso y justificantes de pago del Impuesto conforme el modelo propuesto por el contratista, previamente aprobado por la Corporación, así como la práctica de comunicaciones y notificaciones mediante la remisión al servicio de correos, soportando el contratista los costes generados por tal práctica.

c) En el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, el intercambio de información en los formatos establecidos con la Dirección General de Tráfico y colaboración instrumental en la gestión de liquidaciones y autoliquidaciones, así como la colaboración en la elaboración de borradores de documentos de ingreso y justificantes de pago del Impuesto conforme el modelo propuesto por el contratista, previamente aprobado por la Corporación, así como la práctica de comunicaciones y notificaciones mediante la remisión al servicio de correos, soportando el contratista los costes generados por tal práctica.

d) En el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, el intercambio de información en los formatos que se puedan establecer con Notarías y Registros, así como la colaboración instrumental en las actuaciones de comprobación de autoliquidaciones, de emisión de liquidaciones; la colaboración en la elaboración de borradores de documentos de ingreso y justificantes de pago del Impuesto conforme el modelo propuesto por el contratista, previamente aprobado por la Corporación; la práctica de comunicaciones y notificaciones mediante la remisión al servicio de correos, soportando el contratista los costes generados por tal práctica.

e) En el resto de los impuestos, tasas, contribuciones especiales, precios públicos y demás ingresos de derecho público, dará soporte técnico al intercambio de información en cada caso establecidos, así como en su conversión a padrones, listas de deudores y obligados tributarios o liquidaciones, la colaboración en la elaboración de borradores de documentos de ingreso y justificantes de pago del Impuesto conforme el modelo propuesto por el contratista, previamente aprobado por la Corporación; la práctica de comunicaciones y notificaciones mediante la remisión al servicio de correos, soportando el contratista los costes generados por tal práctica.

B.5. La empresa contratista, en cuanto a la elaboración de borradores de impresos y documentos, colaborará en la expedición y entrega de trípticos, u otros documentos cobratorios válidos, que permitan el cumplimiento de obligaciones formales o materiales por los obligados ante la Corporación o en las

entidades colaboradoras. También la distribución de boletines informativos o cualquier otro medio de comunicación con los contribuyentes que permita dar conocimiento de los procesos o funcionamiento del sistema de gestión y recaudación, especialmente en la práctica de procedimientos de cobro y la información y conocimiento por el contribuyente de sus deudas.

B.6. La empresa contratista prestará apoyo instrumental, material e informático en las siguientes actuaciones de gestión:

- a) la identificación de los obligados, inclusive las de domiciliación que los mismos puedan haber establecido.
- b) la identificación de hechos imposables, objetos tributarios, y cuantificación de bases, colaborando en su caso en los procedimientos de comprobación y verificación.
- c) la asistencia e información al contribuyente en todo lo concerniente a los conceptos objeto de este contrato.
- d) la preparación de expedientes de verificación y comprobación limitada.
- e) y la colaboración en la preparación de propuestas de resolución de recursos interpuestos contra actos y acuerdos adoptados en los procedimientos de gestión tributaria.

C | SERVICIOS EN MATERIA DE RECAUDACIÓN

C.1. Colaboración en el seguimiento de la recaudación en voluntaria, en colaboración con entidades financieras colaboradoras.

C.2. 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.

C.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.

C.4. Servicios complementarios de atención telefónica y telemática en las gestiones personales con deudores, en todo lo relacionado con la Recaudación Municipal.

C.5. Elaboración de la notificación de las providencias de apremio que se expidan a través de la Tesorería Municipal.

C.6. Elaboración de los documentos de notificación a los contribuyentes de sus deudas tributarias en periodo ejecutivo, de las notificaciones formales de nuevas liquidaciones y de las comunicaciones en voluntaria de recibos periódicos. Realización material de las comunicaciones y notificaciones.

C.7. Dotación a la Recaudación Municipal de cuantos medios materiales sean precisos para el buen funcionamiento del servicio.

C.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.

C.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.

C.10. Colaboración con los órganos municipales competentes en la contabilidad de los cargos y datas de ingreso.

C.11. Asistencia en la elaboración de propuestas de liquidaciones de interés de demora.

C.12. Apoyo técnico y material en la elaboración de propuestas de créditos incobrables y su tramitación correspondiente.

C.13. Aportación de los medios necesarios para la impulsión y desarrollo de todas aquellas actuaciones que forman parte del procedimiento administrativo de apremio.

C.14. Tramitación y propuesta de los expedientes de fraccionamiento y aplazamientos de pago.

C.15. Colaboración en el control de los ingresos en las cuentas restringidas de recaudación en entidades bancarias.

C.16. Cualquier otra tarea que, relacionada con el procedimiento de recaudación, sea encomendada por la Tesorería Municipal.

D	SERVICIOS EN MATERIA DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES SANCIONADORES Y RECAUDACIÓN DE LAS SANCIONES
----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

D.1. Soporte al funcionamiento de la gestión de las denuncias de tráfico hasta que son sanciones firmes, y en el posterior proceso de recaudación.

Se prestará, por parte del contratista, el apoyo instrumental, material e informático en la tramitación de todo procedimiento sancionador en materia de tráfico, con sujeción a las actuaciones siguientes.

Si, una vez tramitado el correspondiente procedimiento, el órgano competente acordare la imposición de una sanción dineraria, su exacción se realizará conforme lo establecido para la recaudación de deudas tributarias en las prescripciones anteriores.

Concretamente, se prestará el apoyo instrumental, material e informático:

- 1.- Elaboración y diseño de los borradores de documentos normalizados de todo documento a utilizar en el desarrollo del procedimiento sancionador en materia de tráfico, tales como boletines de denuncia, edictos para su publicación en los Boletines Oficiales, Tablones de anuncios..., adaptados a la

legislación vigente en cada momento, como su adaptación a los cambios legislativos, debiendo ser aprobados por parte de la Corporación.

2.- Facilitar a los interesados el documento cobratorio con el que puedan ingresar el importe de las sanciones en las oficinas de las entidades colaboradoras.

3.- Con el fin de agilizar y automatizar la gestión de sanciones, dicha gestión se realizará con una aplicación informática que además de la funcionalidad propia de la gestión de multas, al menos cuente con las siguientes funcionalidades:

a) Conexión e integración con TESTRA (Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico de la Dirección General de Tráfico) así como la conexión e integración con NOSTRA-DEV para la notificaciones en la dirección electrónica vial.

b) Conexión e integración con ATEX para posibilitar el acceso al Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico.

c) Conexión e integración telemática con la Dirección General de Tráfico para la comunicación de retirada de puntos, cambios de domicilios, accidentes, y pago de recibos del impuesto de vehículos de tracción mecánica a efectos de cambio de titularidad.

d) Conexión e integración con una aplicación móvil suministrada por el adjudicatario del contrato compatible con los sistemas operativos móviles más comunes del mercado, de manera que los agentes que utilicen esta aplicación mediante un terminal móvil inteligente, previa autenticación, puedan generar electrónicamente los boletines de denuncia en sistema de gestión en tiempo real. Deberá permitir incluir al menos los datos del vehículo, infractor, fotos, dirección y geolocalización GPS. Además debe permitir la notificación del denunciado "in situ" mediante la impresión y firma del boletín en una impresora portátil u otros medios de notificación con todas las garantías legales.

4.- Los boletines de denuncia tradicionales, es decir en papel, se podrán incluir en el sistema de gestión mediante el escaneado de los mismos tanto en las dependencias de la policía local como en las oficinas de gestión tributaria. Estas dependencias se dotarán de los equipos, servicios o sistemas de transmisión de datos, escáneres y software necesarios.

5.- Comprobación, conforme las bases de datos obrantes en las Administraciones Públicas, tanto municipal, como de aquellas cuyo acceso informativo se hubiere convenido, de los posibles errores, así como de la insuficiencia de datos consignados en las denuncias recogidas, proponiendo la remisión de las defectuosas al Servicio correspondiente para su comprobación y corrección o si fuere procedente, la sustitución del denunciado inicialmente por el que sea presuntamente responsable, ya sea el titular del vehículo, como aquél que lo condujera en el momento de la denuncia.

6.- Elaboración e impresión, conforme los modelos aprobados por la Corporación, del soporte documental necesario para efectuar, tanto dentro

como fuera del término municipal, las notificaciones de denuncia y proceder a su práctica, en los términos establecidos para la notificación de actuaciones en materia de gestión tributaria.

7.- Apoyo instrumental y material en la elaboración de borradores de informes y Propuestas de Resolución sobre las alegaciones y recursos presentados.

8.- Apoyo instrumental y material en la realización de todas las gestiones necesarias para la averiguación de los datos de los titulares de los vehículos infractores a través de consultas efectuadas en el padrón del Impuesto sobre vehículos de Tracción mecánica del Ayuntamiento, Dirección General de Tráfico u otros registros nacionales si se tratase de vehículos censados fuera de los ámbitos geográficos anteriores, con observancia de las prescripciones legales vigentes.

9.- Emisión de borrador de todas las notificaciones, desde las de actos de trámite hasta las de propuestas de resolución que se generen en el procedimiento sancionador a los interesados, debiendo practicarse las mismas en los términos establecidos para la notificación de actuaciones en materia de gestión tributaria, siendo a cargo del contratista los costes producidos por dicha práctica, salvo las publicaciones en el BOP.

10.- Tras la incoación del procedimiento, prestar el apoyo instrumental, material e informático en toda la tramitación, incluida la fase de recurso, en tanto no suponga ejercicio de potestades públicas.

11.- Una vez satisfecha la sanción en periodo voluntario o prescrita aquella, prestar el apoyo instrumental, material e informático en el archivo de toda la documentación del procedimiento en las dependencias municipales.

12.- Atender las consultas de los interesados en el expediente sancionador y de sus representantes, así como las solicitudes de ejercicio del derecho del infractor a consultar los datos y documentación obrantes en el expediente incoado a su nombre.

13.- El contratista habrá de someterse a los controles internos efectuados periódicamente por parte del titular del servicio, con la finalidad de evaluar la calidad de las tareas desarrolladas.

D.2. El proceso de recaudación en periodo ejecutivo de sanciones derivadas de la tramitación de expedientes sancionadores, y en el posterior proceso de recaudación.

Se prestará, por parte del contratista, el apoyo instrumental, material e informático en la tramitación del cobro en período ejecutivo de las sanciones derivadas de la tramitación de expedientes sancionadores, en aplicación de lo dispuesto, a título enunciativo, en las siguientes Ordenanzas Municipales:

- Ordenanza Municipal de limpieza urbana y gestión de residuos urbanos.
- Ordenanza para protección del medio ambiente urbano contra ruidos y vibraciones.
- Ordenanza Reguladora de la Tenencia y Protección de animales del régimen de las reses mostrenas y del registro de marcas ganaderas.

- Ordenanza Reguladora del cierre o vallado de estanques, pozos, aljibes.
- Ordenanza municipal para el tratamiento de fachadas, ocupación de terrenos públicos con finalidad lucrativa y otras particularidades del ejercicio de actividades mercantiles en los cascos tradicionales de Corralejo y el Cotillo.
- Ordenanza municipal reguladora para el tratamiento de fachadas, ocupación del suelo para uso público con finalidad lucrativa y otras particularidades del ejercicio de actividades mercantiles en el municipio
- Ordenanza Reguladora de los Usos y Aprovechamientos de las playas del municipio de La Oliva

Si, una vez tramitado el correspondiente procedimiento, el órgano competente acordare la imposición de una sanción dineraria, y esta no hubiese sido abonada por el infractor dentro del plazo establecido, su exacción se realizará conforme lo establecido para la recaudación de deudas tributarias en las prescripciones anteriores.

Concretamente, se prestará el apoyo instrumental, material e informático:

1. Elaboración e impresión, conforme los modelos aprobados por la Corporación, del soporte documental necesario para efectuar, tanto dentro como fuera del término municipal, las notificaciones de imposición de sanciones y proceder a su práctica, en los términos establecidos para la notificación de actuaciones.
2. Emisión de todas las notificaciones necesarias en el procedimiento recaudatorio de las sanciones impuestas por la tramitación de expedientes sancionadores en materia de expedientes sancionadores en materia urbanística, y de medio ambiente.
3. Facilitar a los interesados el documento cobratorio con el que puedan ingresar el importe de las sanciones en las oficinas de las entidades colaboradoras.
4. Tras la incoación del procedimiento de cobro, prestar el apoyo instrumental, material e informático en toda la tramitación, incluida la fase de recurso, en tanto no suponga ejercicio de potestades públicas.
5. Una vez satisfecha la sanción en periodo voluntario o prescrita aquella, prestar el apoyo instrumental, material e informático en el archivo de toda la documentación del procedimiento en las dependencias municipales.
6. Atender las consultas de los interesados en el expediente sancionador y de sus representantes, así como las solicitudes de ejercicio del derecho del infractor a consultar los datos y documentación obrantes en el expediente incoado a su nombre.
7. El contratista habrá de someterse a los controles internos efectuados periódicamente por parte del titular del servicio, con la finalidad de evaluar la calidad de las tareas desarrolladas.

8. Procedimiento específico para la gestión administrativa recaudatoria de infracciones de tráfico de no residentes.

E	SERVICIOS EN MATERIA DE APOYO A LA INSPECCIÓN, GESTIÓN CENSAL DE LOS DISTINTOS TRIBUTOS LOCALES, ASÍ COMO DE MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN Y DEPURACIÓN DE DATOS FISCALES
----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

E.1. Elaboración anual de una propuesta de Plan de Inspección para cada una de las figuras tributarias que corresponda. Este Plan se presentará dentro del plazo de seis semanas desde la formalización del contrato, y dentro el último trimestre del año para los sucesivos ejercicios.

E.2. Colaboración 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.

E.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.

E.4. Actualización, mantenimiento y depuración de los diversos padrones para la exacción de ingresos que mantiene el Ayuntamiento de sus figuras impositivas.

E.5. Soporte material informatizado en la confección y tramitación de los expedientes que se instruyan por infracciones tributarias.

E.6. Soporte material en la práctica de liquidaciones para la regularización de las obligaciones fiscales.

F	SERVICIOS EN MATERIA DE GESTIÓN, INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO CATASTRAL
----------	------------------------------------------------------------------------------

El Ayuntamiento de La Oliva tiene suscrito Convenio de Colaboración en materia de gestión catastral con la Secretaría de Estado de Hacienda (Dirección General de Catastro), y opera en cuanto a la gestión catastral de acuerdo a las estipulaciones contenidas en el mismo

La metodología con que se desarrollan los trabajos en todo momento se ajustará a la normativa que al respecto tenga establecida la Gerencia del Catastro y, en su caso, a la que en cada momento esté en vigor, garantizando su adecuación a cualquier modificación que al respecto se establezca por parte de la Dirección General de Catastro.

Se detallan a continuación las actuaciones de apoyo instrumental, material e informático a ejecutar y que se han dividido en dos grandes grupos.

F.1. Trabajos para la resolución de expedientes presentados por los interesados:

En este supuesto el trabajo consistirá en la depuración de expedientes 902, 903 y 904 presentados. Los mismos se tramitarán mediante digitalización y grabación del expediente y envío del correspondiente fichero FIN.

Deberán tramitarse tanto los expedientes presentados en el Ayuntamiento como los que pudieran estar en poder de la gerencia, por corresponder al período anterior a la firma del convenio entre Ayuntamiento y gerencia.

Para la realización de este trabajo el adjudicatario deberá aportar sus propias herramientas informáticas, para la digitalización de los FXCC y su encaje en la cartografía, así como para la grabación de los datos alfanuméricos.

Los trabajos a realizar para el cumplimiento de esta prestación se concretan en:

1. Determinación de la referencia catastral de cada unidad o parcela catastral.
2. Confección de los planos digitales a escala y acotados para la completa identificación, croquis de situación y fotografía digital de cada unidad catastral.
3. Obtención de los datos y cálculo de las superficies de suelo y construcción.
4. Volcado e integración de la información parcelaria resultante de la resolución de los expedientes, en la cartografía catastral urbana informatizada ya existente en el Ayuntamiento, a través de fichero magnético en formato FXCC, conteniendo los documentos CU1 necesarios.
5. Grabación de la información necesaria en soporte magnético, según el formato de intercambio de datos de catastro urbano.
6. Tratamiento informático del fichero necesario para la emisión de las liquidaciones resultantes.

F.2. Trabajos de campo para detección de omisiones.

El trabajo consistirá en la detección de omisiones, tramitación de expedientes nuevos y todas aquellas labores necesarias para que la base de datos del catastro coincida al máximo con la realidad inmobiliaria.

Se deberá realizar un trabajo previo en base al contraste de ortofotos con la cartografía catastral y un ulterior trabajo de campo para completar datos de las potenciales omisiones detectadas. Con las omisiones detectadas, se identificará a los titulares de esos inmuebles y se les requerirá que presenten la documentación necesaria para poder tramitar el expediente catastral.

Una vez recepcionada toda la documentación, la misma será utilizada para la tramitación e inclusión del expediente en un fichero FIN a remitir a la Gerencia de catastro para su validación y valoración.

Con las omisiones detectadas para las que el titular no atienda al requerimiento de que aporte la documentación se enviarán los datos a la Gerencia de Catastro para que proceda por la vía de la Inspección Catastral.

Paralelamente se hará un trabajo de detección y análisis de las discrepancias existentes en el catastro vigente. La realización de la depuración de estas discrepancias, puede detectar parcelas que no estén en el gráfico y si en el

alfanumérico y viceversa. Y eventualmente se resolverá con la tramitación de nuevos expedientes catastrales.

G	SERVICIOS EN MATERIA DE EXACCIONES PARAFISCALES DERIVADAS DE PROCESOS URBANIZADORES, Y DEMÁS ACTOS DE CONTENIDO URBANÍSTICO.
----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

G.1. Determinación de los supuestos en los que se podrán liquidar exacciones parafiscales dimanantes de actos de contenido urbanístico.

G.2. Trabajos previos y elaboración de los instrumentos de gestión y/o ejecución urbanística necesarios para la determinación de cuotas urbanísticas.

G.3. Trabajos previos para la determinación de los sujetos pasivos de la exacción.

G.4. Ingresos de derecho público que puedan tener como causa ilícitos en la materia objeto de este epígrafe y Ordenación del Territorio.

G.5. El apoyo instrumental, material e informático en la gestión, liquidación y recaudación de las exacciones parafiscales y cuotas urbanísticas que corresponda imponer como resultado de los trabajos previos, y cuya exacción se realizará conforme lo establecido para la recaudación de deudas tributarias en las prescripciones anteriores.

El licitador tendrá que presentar un **Plan de Trabajo** en el que se aborden la cronología y medios a emplear para la realización de los trabajos referidos en este apartado.

H	SERVICIOS EN MATERIA DE ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES E INFORMACIÓN CIUDADANA
----------	--------------------------------------------------------------------------------------

H.1. La atención presencial en la Oficina Municipal se gestionará, en caso, a través de un dispositivo informatizado de gestión de atención al contribuyente/ciudadano, el cual deberá permitir la obtención de datos a efectos estadísticos de la Corporación.

H.2. El licitador propondrá y se responsabilizará de ejecutar un Plan de Comunicación, destinado a mejorar la atención a los contribuyentes y respetuoso de la buena imagen del Servicio de Gestión Tributaria ante los ciudadanos. El contenido obligatorio de dicho Plan será el siguiente:

- a) Realizar anualmente, al menos una (1) campaña de domiciliación de recibos y creación de procedimientos para maximizar los índices de domiciliación.
- b) Atención a la legibilidad y facilidad de comprensión de los documentos y mejoras en la imagen y presentación.
- c) Sistemas gratuitos para el contribuyente y el Ayuntamiento, previa suscripción del mismo, de avisos mediante mensajes al móvil, de al menos: publicaciones en boletines oficiales, vencimientos, cobros, devoluciones y periodos de cobro.

d) Sistemas gratuitos para el contribuyente y el Ayuntamiento, previa suscripción del mismo, de avisos mediante avisos por correo electrónico, de al menos: publicaciones en boletines oficiales, vencimientos, cobros, devoluciones y periodos de cobro.

e) Servicio de atención telefónica, de forma que con llamada a un número local nacional 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. La atención telefónica se prestará al menos de lunes a viernes en horario de mañana y tarde y en español e inglés.

f) Realizar, al menos una (1) campaña de uso y fomento de la sede electrónica municipal para el pago telemático de recibos y tramites relativos a la gestión tributaria y recaudación.

g) Informar explícitamente a los contribuyentes suscritos al sistema de avisos y alertas del tratamiento de sus datos y sus derechos según lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre, su legislación de desarrollo y demás legislación complementaria.

I | SERVICIOS EN MATERIA DE APOYO INFORMÁTICO Y TECNOLÓGICO

I.1.-Hardware e infraestructuras

a) Los equipos informáticos cliente, servidor y periféricos necesarios para la realización de las actividades establecidas serán a cargo de la empresa adjudicataria, así como su mantenimiento integral.

b) La empresa adjudicataria deberá suministrar su propio servidor de aplicaciones dónde se encuentren instalados los programas necesarios para desarrollar el presente contrato, así como asumir el suministro de las licencias software necesarias para la explotación del mismo como sistema operativo, licencias de acceso remoto, licencias de los programas de gestión, licencias de aplicaciones ofimáticas y antivirus.

c) Teniendo en cuenta la convivencia de los sistemas municipales con los nuevos sistemas a proporcionar por la empresa adjudicataria, si para realizar su labor la empresa adjudicataria necesitara actualizar, migrar o compatibilizar las infraestructuras tecnológicas municipales existentes tales como servidores de bases de datos, servidores web, servidores cortafuegos, sistemas de comunicación, etc..., los gastos derivados de las citadas actualizaciones correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

d) El licitador adjudicatario se responsabilizará de los costes del consumo y mantenimiento de líneas de voz y datos, terminales telefónicos, centralitas, switch's, routers necesarios, fotocopiadora y faxes, así como los costes de mantenimiento y consumibles de los mismos. Así mismo, deberá asumir la titularidad de los números de teléfono y fax actuales del departamento de Gestión Tributaria Municipal.

I.2- Software y Aplicaciones.

a) Los licitadores habrán de proponer en su Plan de Trabajo los sistemas que estimen más adecuados para la realización de los procesos de gestión necesarios, garantizando la plena disponibilidad y acceso a los datos a los responsables del Ayuntamiento y la integración de las aplicaciones con el núcleo del sistema informático municipal. No obstante, los sistemas informáticos de gestión contarán con al menos las siguientes funcionalidades:

a.1 Sistema de gestión de expedientes basado en flujogramas, que incluya la posibilidad de incluir documentos escaneados y gestión documental, así como monitorizar el estado de los expedientes.

a.2 Porta firmas digital. Los documentos incorporados al sistema podrán ser firmados digitalmente desde una aplicación de porta firmas digital que será accesible no sólo desde los puestos de trabajo sino también desde dispositivos móviles de manera que cualquier documento que requiera el trámite (decretos, informes, autorizaciones, etc...) y que precise una firma de un concejal, técnico, alcalde, etc... puedan ser visualizados y rubricados con certificado digital desde cualquier lugar a cualquier hora.

a.3 El software de gestión de multas contará al menos con lo establecido en los distintos subapartados del anterior punto D.2.3. de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

b) Los costes de instalación del software y aplicaciones serán a cargo de la empresa adjudicataria. Además, se harán cargo de las licencias necesarias (sistema operativo, antivirus, aplicaciones de ofimática y aplicaciones de gestión) y del mantenimiento técnico de los mismos.

c) Las empresas licitadoras especificarán el software y hardware informático a instalar para el desarrollo de los trabajos conforme a lo establecido en este Pliego.

d) El adjudicatario deberá cumplir con 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 aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

e) La empresa adjudicataria deberá respetar la filosofía de "dato único" implantada en este Ayuntamiento, por lo que deberán compartir con el Ayuntamiento una única base de datos de terceros referenciada perfectamente desde las distintas aplicaciones de gestión tributaria. A tenor de lo anterior, se prestará especial atención a los procesos de carga masiva de datos desde ficheros externos que pudieran contaminar la base de datos de terceros con incorrecciones o duplicados. Los conectores necesarios, así como el mantenimiento de los mismos en el tiempo, para garantizar esta convivencia correrán a cargo de la empresa adjudicataria del contrato.

f) Será responsabilidad de la empresa adjudicataria realizar los procesos necesarios de mantenimiento y unificación de terceros y direcciones que garanticen la convivencia de estos datos compartidos con otras aplicaciones del Ayuntamiento.

g) La base de datos se alojará en los servidores del centro de datos de esta Corporación, responsabilizándose el departamento de nuevas tecnologías de la copia de seguridad diaria de la misma y de proporcionar a la empresa adjudicataria el acceso a los datos necesarios (físicos y lógicos) para el

correcto desempeño de las condiciones del presente contrato. Si fuera necesario, la empresa podrá contar, previa solicitud expresa al respecto, con una réplica de estas bases de datos en su centro de proceso de datos para garantizar tiempos de respuesta e integración de los mismos. No obstante, ambas bases de datos tendrán que estar perfectamente sincronizadas.

h) El acceso a los datos necesarios para el desempeño de las funciones establecidas en el presente contrato se realizará desde un servidor de aplicaciones suministrado por la empresa adjudicataria que podrán instalar físicamente, si lo desean, en el centro de datos de Ayuntamiento. En este caso, el personal de nuevas tecnologías del Ayuntamiento proporcionará acceso físico a este servidor siempre que sea necesario. Los costes de las infraestructuras y servicios de telecomunicaciones necesarios para acceder a este servidor de manera remota serán asumidos por la empresa adjudicataria. Si por motivos de compatibilidad o logística fuera necesario mover servicios y aplicaciones del centro de datos municipal al centro de datos de la empresa adjudicataria, se hará sin perjuicio ni coste alguno para el Ayuntamiento garantizando la convivencia entre ambos sistemas y la total funcionalidad de los servicios migrados.

i) Todos los usuarios que accedan a los sistemas de esta Corporación deberán estar identificados y autenticados y serán responsables del buen uso del acceso suministrado.

j) El Ayuntamiento tendrá acceso en tiempo real a todas las aplicaciones y datos explotados por la empresa adjudicataria.

k) Los costes derivados de los sistemas tecnológicos que por su naturaleza compartan infraestructuras o licencias no divisibles, como pudieran ser el registro telemático, la sede electrónica o bases de datos comunes, serán asumidos por la empresa adjudicataria.

I.3.- El contratista prestará los servicios de acceso electrónico a los ciudadanos a los servicios públicos en cumplimiento de la Ley 11/2007, de 22 de junio relacionados con la gestión tributaria y recaudación municipal. Estos servicios se han de prestar desde la sede electrónica municipal actual desde un mismo entorno, en convivencia con los que ya se prestan de otras áreas municipales. Se permitirá la autenticación en la sede electrónica mediante PIN y/o certificado digital de la FNMT y DNI-e, y se garantizarán todos los protocolos de encriptación y seguridad establecidos en la legislación vigente. Al menos se prestarán los siguientes servicios:

- a) Consulta, pago mediante tarjeta de crédito y actualización en tiempo real del estado de los recibos así como de los intereses de demora de los mismos.
- b) Expedición y descarga de documentos en tiempo real con recalcado de intereses de demora en el momento de expedición tales como cartas de pago y duplicado de recibo.
- c) Consulta del calendario fiscal personalizado.
- d) Domiciliación bancaria de las unidades fiscales asociadas al contribuyente.
- e) Cambio de dirección a efectos de notificación.
- f) Registro telemático de documentación en el registro general municipal con sellado digital de tiempo, firma digital del solicitante, reporte de justificante con

nº de registro de entrada, inclusión de archivos adjuntos e identificación mediante certificado digital del solicitante con todas las garantías legales.

g) Generación y pago de autoliquidaciones.

I.4.- El plazo máximo de implantación de los distintos elementos contemplados en este apartado I será de tres (3) meses.

I.5.- Una vez finalizado el contrato, todas las infraestructuras y software (equipamiento informático, equipamiento de telecomunicaciones incluidas las líneas de voz y datos, licencias de software, servidor de aplicaciones, fotocopiadoras y faxes) deberán quedar con licencia de uso a favor del Ayuntamiento. Para ello, se facilitará los cambios de titularidad necesarios para que el Ayuntamiento pueda asumir los costes y mantenimientos generados a partir de la finalización del contrato.

J | SERVICIOS EN MATERIA DE MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

J.1. OFICINA DE TRABAJO DEL CONTRATISTA

El contratista deberá disponer y mantener durante la ejecución del contrato una oficina de trabajo, con la conformidad de los responsables de la Corporación. Ésta estará ubicada en las dependencias del Ayuntamiento, siendo en consecuencia, facilitada por éste.

La dotación del mobiliario necesario para puesta en funcionamiento de dicha oficina será por cuenta del contratista; dicho mobiliario, una vez finalizado el contrato pasará a propiedad de la Corporación, y a su inventario, en su caso.

El gasto en material fungible y demás suministros serán por cuenta de la empresa adjudicataria, sin que tengan derecho a repercutir los gastos en el precio del contrato.

J.2. HORARIO

El horario de atención al público de la oficina, en todos los Servicios complementarios recogidos en esta licitación, será como mínimo, el mismo que el horario de apertura y cierre de las oficinas municipales, sin posibilidad de reducción horaria.

No obstante lo anteriormente expuesto, el Ayuntamiento podrá acordar la prestación del servicio de atención al público en horario de mañana y tarde, Dicho acuerdo será de obligatoria aceptación por el adjudicatario quien deberá realizar las modificaciones organizativas oportunas. Tales modificaciones no se considerarán modificación del contrato ni darán derecho a la revisión del precio ofertado.

En todo caso, dicho horario, tendrá que figurar tanto en la oficina (ej. puerta de acceso a la dependencia o en otros lugares visibles al ciudadano) como en la página web del ayuntamiento.

J.3. PERSONAL

La empresa adjudicataria aportará el personal necesario para la ejecución de este contrato.

Además, deberá subrogarse en la relación laboral de un informático tributario, tres técnicos tributarios, cinco auxiliares administrativos y un delineante que han

venido prestando servicios de aplicación de los tributos para el actual adjudicatario y cuyas condiciones laborales se reflejan en anexo A.

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 los servicios objeto de este Pliego.

A lo largo de la ejecución del contrato el adjudicatario deberá mantener permanentemente un equipo de trabajo ubicado en la oficina y compuesto, como mínimo, por:

- a) 1 Gerente, director de proyecto, con dedicación exclusiva, que actuará como interlocutor válido de la empresa adjudicataria en las relaciones y comunicaciones con la Corporación, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 19 del PCAP.
- b) 1 Técnico tributario experto, licenciado en Derecho o Económicas, con dedicación exclusiva.
- c) 1 Informático especialista en las aplicaciones de gestión con dedicación exclusiva.
- d) 4 administrativos tributarios con dedicación exclusiva.

Se valorará como mejora que el licitante oferte el mantener un equipo más amplio.

K	SERVICIOS EN MATERIA DE IMPRESOS NORMALIZADOS Y OTROS GASTOS
----------	---------------------------------------------------------------------

El Ayuntamiento de La Oliva determinará los impresos normalizados a utilizar en todo el proceso de gestión y recaudación. Una vez definidos por el Ayuntamiento, son de cuenta y cargo exclusivo de la empresa adjudicataria su exacta impresión y coste (incluso si éstos, con motivo de actualizaciones normativas o independientemente de su causa, debieran ser objeto de modificación), así como el resto del material fungible de oficina y demás elementos accesorios de carácter burocrático.

Serán de cuenta de la empresa adjudicataria todos los gastos de franqueo en el correo ordinario, y/o certificado que se origine en toda actuación que requiera la utilización del servicio de correos, o de empresa autorizada, incluso comunicación individual de pago en los distintos padrones. Igualmente serán de cuenta de la empresa adjudicataria todos los gastos de preparación y manipulación derivados de dicha gestión, incluidos los avisos individuales de pago, incluido el material fungible necesario para su realización.

L	SERVICIOS EN MATERIA DE SUMINISTRO, TITULARIDAD, CUSTODIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN
----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

El contrato a celebrar estará sometido a las prescripciones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre, por la que se regula la Protección de Datos

de Carácter Personal (LOPD), y su legislación de desarrollo, y en el Real Decreto 994/1999, de 11 junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

A tales efectos:

1.- El Ayuntamiento de La Oliva, será el titular de la totalidad de la información referida a cada contribuyente, con inclusión de la recabada y obtenida por el contratista en la ejecución de la colaboración contratada, por lo que decidirá, en todo caso sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento, y tendrá la consideración de responsable del fichero o tratamiento.

2.- La parte contratista tendrá el carácter de encargada del tratamiento, tratando datos personales por cuenta de la responsable del tratamiento; y como consecuencia de ello, no se considerará comunicación de datos el acceso necesario para la prestación del servicio del contratista.

3.- Se establece expresamente que el contratista únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del Ayuntamiento de La Oliva, que no los aplicará o utilizará con el fin distinto al que figure en el contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

4.- El contratista deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garantice la seguridad de los datos de carácter personal y evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana del medio físico o natural.

No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinan en el desarrollo reglamentario de la Ley con respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas.

En cumplimiento de cuanto establecen los artículos 12.2, in fine, y 9 de la LOPD, y del artículo 17 del Real Decreto de desarrollo, en el que se requiere, como medida de seguridad a adoptar, el sometimiento a auditoría que refleje el cumplimiento de las estipulaciones vigentes en materia de seguridad de datos, el contratista deberá justificar haber pasado la auditoría con resultado satisfactorio, y se comprometerá a someterse a tal auditoría en los plazos reglamentariamente establecidos.

5.- Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser distribuidos o devueltos al Ayuntamiento de La Oliva, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento, quedando obligado al secreto profesional respecto a los mismos, aunque hayan finalizado sus relaciones con el titular del fichero.

CARÁCTER DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria del presente contrato tendrá el carácter de contratista del Ayuntamiento de La Oliva en la realización de servicios, con el alcance previsto en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, con los

derechos y obligaciones definidos en la misma y en el Pliego Cláusulas Administrativas Particulares rectores de la presente contratación.

La empresa adjudicataria no tendrá, en ningún caso, el carácter de Órgano de Gestión o Recaudación del Ayuntamiento de La Oliva, no dependerá orgánicamente de este, ni estará incardinada en su estructura administrativa.

ORGANIZACIÓN, CONTROL E INSPECCIÓN DEL SERVICIO

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 el Tesorero 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 funcionarios adscritos por el Ayuntamiento a la 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.

LA OLIVA, a 15 de septiembre de 2014