

O.A.R.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS AUXILIARES Y COMPLEMENTARIOS EN MATERIA DE GESTIÓN, LIQUIDACIÓN, INSPECCIÓN Y RECAUDACIÓN, DE TRIBUTOS COMO DE OTROS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO, CON EL ORGANISMO AUTÓNOMO DE RECAUDACIÓN DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ÁVILA.**

**1.- DEFINICIÓN DEL CONTRATO.**

1.-El contrato que se propone es el definido en el artículo 10 y de los incluidos en el apartado 27 del Anexo II, de la Ley de Contratos del Sector Público, de 30 de octubre de 2007 (LCSP), como un contrato de servicios necesarios para el funcionamiento de la Administración, y por tanto su objeto será la prestación de los servicios auxiliares y complementarios en materia de gestión, liquidación, inspección y recaudación, tanto de tributos como de otros ingresos de derecho público.

2.-Tales servicios auxiliares y complementarios consistirán en la realización de trabajos de apoyo y colaboración en las actuaciones y procedimientos de aplicación de los tributos y otros ingresos de derecho público, que no impliquen ejercicio de autoridad, ni la custodia de fondos públicos, que estén referidos a tributos y demás ingresos de derecho público, que sean competencia de la Diputación Provincial de Ávila, ya directamente o por atribución en delegación o encomienda de gestión de los Ayuntamientos, de otras Entidades Locales o Administraciones Públicas que hayan sido aceptadas, en la forma legalmente establecida por el ORGANISMO AUTÓNOMO DE RECAUDACIÓN (O.A.R.) de la Diputación Provincial de Ávila.

3.-Tales trabajos se realizarán con plena sujeción a la dirección, organización, administración, fiscalización y autoridad del O.A.R. de la Diputación Provincial de Ávila, conforme establecen sus Estatutos y Reglamento de Organización y Procedimiento.

4.- La empresa adjudicataria del presente concurso tendrá, por tanto, el carácter de empresa contratista con el O.A.R. de la Diputación Provincial de Ávila, con el alcance definido por los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas, sin que en ningún caso adquiera el carácter de órgano

de recaudación, no dependerá orgánicamente del O.A.R. de la Diputación de Ávila, ni estará incluida en la estructura administrativa del mismo.

## **2.-DESCRIPCIÓN CONCRETA DE LOS SERVICIOS:**

### **A) CON CARÁCTER COMÚN.**

1.- En la prestación de los servicios auxiliares y complementarios objeto del contrato, el contratista deberá dar **cumplimiento a los principios de proporcionalidad, eficacia y limitación de costes indirectos** derivados del cumplimiento de obligaciones formales, asegurando el respeto de los derechos y garantías de los ciudadanos, en cuanto principios informadores del régimen de aplicación del sistema tributario y de los demás ingresos de derecho público. En tal prestación la empresa contratista se ajustará totalmente a la “Carta de Servicios” que pueda ser aprobada por la Diputación, o a las que ésta se adhiera en ejecución de convenios de colaboración o como consecuencia de delegaciones aceptadas.

2.- Igualmente potenciará la **utilización de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos** necesarios para el desarrollo de las actuaciones y procedimientos, facilitando que los ciudadanos puedan relacionarse con la Administración Tributaria Provincial, a través de su página web, para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones a través de tales técnicas y medios, con las garantías y requisitos previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y su correspondiente normativa de desarrollo.

A tales efectos, la empresa contratista colaborará técnica y materialmente en la puesta a disposición, tras la adopción de las necesarias medidas de seguridad para garantizar la confidencialidad e integridad de los datos, de un sistema de información y consulta a favor del contribuyente, cuyo acceso debe ser posible desde cualquier tipo de plataforma mediante uno de los navegadores estándar utilizados para acceder a Internet, cuyo coste de conexión no suponga al interesado un precio superior al de llamada local, con independencia del punto de llamada, suministrando información particularizada relativa a las actuaciones y procedimientos que se sigan en los que resulte interesado, e incluso obteniendo copias y facilitando el cumplimiento de sus obligaciones formales y materiales.

Asimismo, con relación a los profesionales que autorice el O.A.R. y que realicen actuaciones de gestión o administración a favor de terceros, de conformidad a sus respectivos estatutos, y sin perjuicio de lo establecido en el anterior párrafo, se habilitarán canales telemáticos específicos para la obtención de información y de actuación a fin de que, desde sus propios centros de trabajo, puedan atender los asuntos encomendados por terceros relativos al cumplimiento de las obligaciones tributarias.

**3.- La notificación de la totalidad de los actos administrativos** dictados en los procedimientos en los que la Diputación de Ávila a través del O.A.R., realice o participe en relación con los tributos y demás ingresos de derecho público, así como de cualquier actuación en que tal notificación sea preceptiva. Las notificaciones serán realizadas por la empresa adjudicataria con plena sujeción a cuanto disponen los artículos 109 a 112 de la Ley General Tributaria y su normativa de desarrollo, y artículos 58 a 61 de la Ley de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, en forma que permita tener constancia fehaciente de la recepción y su posterior seguimiento en cuanto a su correcta realización y notificación, por cualquiera de los procedimientos legalmente admitidos en cada momento, corriendo los gastos por cuenta de la empresa adjudicataria.

Serán igualmente obligaciones de la empresa adjudicataria **el control informático y documental** de las fechas de notificación en los registros y antecedentes informáticos; y la puesta a disposición del O.A.R. de los justificantes correspondientes a fin de que pueda comprobarse y fiscalizarse, por el medio que se considere más oportuno, la exacta coincidencia entre lo actuado y las anotaciones y documental realizadas, sin perjuicio de que tal seguimiento se integre en el sistema de información general de la gestión, al que el O.A.R. tendrá permanente e íntegro acceso.

**4.-** Los anuncios oficiales, los de publicidad del inicio y finalización de los períodos de cobro, notificaciones por edictos de la providencia de apremio que hayan de hacerse públicos a través de Boletines Oficiales, serán promovidos y costeados por el O.A.R. o la Diputación de Ávila.

Las inserciones de **anuncios, publicidad, campañas** de apoyo de la recaudación en período voluntario, de domiciliaciones bancarias y notas informativas en periódicos y medios de difusión públicos o privados, serán a cargo de la empresa adjudicataria.

## **B) SERVICIOS AUXILIARES Y COMPLEMENTARIOS A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

**1.-** Con pleno respeto a los **derechos de los ciudadanos, y en particular a los derechos y garantías de los obligados tributarios** reconocidos en el

artículo 34, de la Ley General Tributaria, el contratista complementará el funcionamiento de los servicios, colaborando en las actuaciones de información y la asistencia a los obligados en la realización de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones tributarias.

2.- Particularmente, prestará soporte técnico para el cumplimiento por los obligados de sus **obligaciones tributarias formales censales y de autoliquidación, preferentemente por medios telemáticos**, en los siguientes tributos:

a) En el **Impuesto sobre Bienes Inmuebles**:

- en las actividades de asistencia al contribuyente en la cumplimentación de las declaraciones de alteraciones catastrales concernientes a bienes inmuebles de naturaleza urbana, en los procedimientos de tramitación y aprobación de los expedientes de alteraciones catastrales de orden jurídico, físico y económico, así como en las actuaciones de información y asistencia al contribuyente en relación con las materias catastrales asumidas por la Diputación en régimen de delegación o colaboración de gestión. Tal asistencia incluirá la información de la posibilidad de utilización del programa de ayuda (PADECA).
- en las actuaciones de atención al público como consecuencia de la valoración colectiva de carácter general o parcial que pudieran realizarse en los municipios incluidos en el ámbito de aplicación del convenio suscrito con la Dirección General del Catastro.
- en la prestación del servicio de acceso electrónico a la información catastral a través de los Puntos de Información Catastral, que pudieran ser acordados.

b) En el **Impuesto sobre Actividades Económicas**:

- en las actividades de asistencia al contribuyente en la cumplimentación de las declaraciones censales de alta, así como en la comunicación de variaciones que se produzcan en las actividades gravadas y que tengan trascendencia a los efectos censales y de gestión del impuesto.

c) En el **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica**:

- en las actividades de asistencia al contribuyente para el cumplimiento de sus obligaciones en la autoliquidación del mismo, y en la facilitación de la obtención telemática del instrumento acreditativo del pago del mismo.

d) En el **Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana**:

- en las actividades de asistencia al contribuyente para el cumplimiento de sus obligaciones en la autoliquidación del mismo o, en su caso, en su declaración asistida.

e) **En otros impuestos y tasas:**

- en la asistencia al obligado en el cumplimiento de sus obligaciones, y a las Entidades delegantes en el cumplimiento de las obligaciones formales y de información que les hubieran sido legalmente impuestas.

**C) SERVICIOS AUXILIARES Y COMPLEMENTARIOS A LA GESTIÓN Y LIQUIDACIÓN.**

1.- La empresa contratista trabajará con el O.A.R. en la ejecución de los trabajos necesarios para la formación, el mantenimiento, conservación y depuración de los padrones fiscales, censos y matrículas de los ingresos de derecho público, así como para la generación de liquidaciones directas y autoliquidaciones no gestionadas por padrón, implementando las correspondientes aplicaciones informáticas.

2.- Tal colaboración se extenderá a las actuaciones que, bajo las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad e integridad de los datos, permitan a los contribuyentes el acceso a la información tributaria propia de relevancia, así como al cálculo y autoliquidación de tributos o presentación de declaraciones que se autoricen por vía telemática. Esta opción se extenderá a los profesionales que sean autorizados y acreditados, que realicen actuaciones de gestión o administración a favor de terceros, de conformidad a sus respectivos estatutos, habilitándose canales telemáticos específicos para que puedan realizar este tipo de operaciones desde sus propios centros de trabajo, atendiendo los asuntos encomendados por terceros relativos al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. A tales efectos la empresa contratista deberá acreditar los mecanismos de seguridad operativos y efectivos disponibles en el sistema de acceso a la información.

3.- En materia de gestión catastral, censal, de matrícula, padrón o lista cobratoria, la empresa contratista deberá estar en disposición de colaborar en la prestación de los servicios que en virtud de delegación, encomienda de gestión o convenio de colaboración estén o puedan ser delegados, encomendados o convenida la colaboración con la Dirección General de Catastro, la Agencia Estatal de Administración Tributaria, la Dirección General de Tráfico o cualquier otra dependencia u organismo dependiente de cualquiera de las Administraciones públicas. En este sentido se prestará especial atención a que la actualización de las bases de datos, derivadas de las actuaciones realizadas en ejecución de los

convenios de colaboración, se realicen con la mayor eficacia y rapidez, adaptando los medios a lo establecido en dichos convenios.

4.- El trabajo en la gestión tributaria se extenderá, entre otras, a los siguientes apartados:

- En el **Impuesto sobre Bienes Inmuebles**, sin perjuicio de la colaboración en gestión catastral a que se ha hecho referencia en el párrafo anterior, 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 la Dirección General del Catastro; su conversión en listas cobratorias, exentos y no sujetos, la comprobación de coincidencia de sujetos pasivos y titulares catastrales, y las propuestas de rectificación que resulten procedentes; la elaboración de documentos de ingreso y justificantes de pago del Impuesto, así como la práctica material de comunicaciones y notificaciones en la forma reglamentariamente establecida.
- En el **Impuesto sobre Actividades Económicas**, también y sin perjuicio de la colaboración en gestión censal a que se ha hecho referencia, trabajos que 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 y su propuesta de corrección; la conversión de la matrícula en listas cobratorias, y la emisión de documentos de ingreso en la forma reglamentariamente establecida y justificantes de pago del Impuesto; así como la colaboración en la práctica material de comunicaciones y notificaciones derivadas de cualquier acto de gestión.
- En el **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica**, el intercambio de información en los formatos establecidos con la Dirección General de Tráfico y la gestión de liquidaciones y autoliquidaciones, así como la colaboración en la práctica material de comunicaciones y notificaciones derivadas de cualquier acto de gestión.
- 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 en las actuaciones de comprobación de autoliquidaciones, de emisión de liquidaciones, así como la colaboración en la práctica material de comunicaciones y notificaciones derivadas de cualquier acto de gestión.
- 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 cobratorias o liquidaciones, y en la práctica material de comunicaciones y notificaciones derivadas de cualquier acto de gestión.

**5.-** La empresa contratista asesorará en la confección de los impresos y documentos que se utilicen en el proceso de gestión y liquidación tributaria, incluidas las declaraciones-liquidaciones y las autoliquidaciones. A tales efectos se considerará incluida en tal colaboración 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 Administración Tributaria Provincial 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.

**6.-** La empresa contratista colaborará en cualesquiera **otras actuaciones de gestión.** Sin ánimo exhaustivo se extenderá a las actuaciones de gestión en las siguientes materias:

- la correcta identificación de los obligados, inclusive las de domiciliación que los mismos puedan haber establecido.
- la correcta identificación de hechos imposables, objetos tributarios, y cuantificación de bases, colaborando en su caso en los procedimientos de comprobación y verificación.
- la preparación de propuestas de concesión o denegación de beneficios fiscales, de variación o baja en censos o matrículas, de expedientes de devolución de ingresos indebidos y corrección de errores.
- la preparación de la información necesaria para que las Entidades Locales puedan tramitar ante la Dirección General de Coordinación con las Haciendas Territoriales solicitudes de compensación por la aplicación de beneficios fiscales, en los casos en que este regulado, y los formularios relativos al esfuerzo fiscal.
- la asistencia e información al contribuyente en todo lo concerniente a los conceptos objeto de este contrato.
- la preparación de expedientes de verificación y comprobación limitada.

- y la colaboración en la preparación de propuestas de resolución de recursos interpuestos contra actos y acuerdos adoptados en los procedimientos de aplicación.

#### **D) SERVICIOS AUXILIARES Y COMPLEMENTARIOS A LA INSPECCIÓN.**

1.- La empresa contratista colaborará con los servicios de Inspección del O.A.R. en el desarrollo de las siguientes actuaciones y procedimientos:

- a) La investigación de los supuestos de hecho de las obligaciones tributarias para el descubrimiento de los que sean ignorados por la Administración.
- b) La comprobación de la veracidad y exactitud de las declaraciones presentadas por los obligados tributarios.
- c) La realización de actuaciones de obtención de información relacionadas con la aplicación de los tributos.
- d) La comprobación del valor de derechos, rentas, productos, bienes, patrimonios, empresas y demás elementos, cuando sea necesaria para la determinación de las obligaciones tributarias.
- e) La comprobación del cumplimiento de los requisitos exigidos para la obtención de beneficios o incentivos fiscales y devoluciones tributarias, así como para la aplicación de regímenes tributarios especiales.
- f) La información a los obligados tributarios con motivo de las actuaciones inspectoras sobre sus derechos y obligaciones tributarias y la forma en que deben cumplir estas últimas.
- g) La práctica de las liquidaciones tributarias resultantes de sus actuaciones de comprobación e investigación; y la tramitación de los expedientes sancionadores que se deriven de tales actuaciones.
- h) El asesoramiento e informe a los órganos del O.A.R., tanto en vía de gestión como de revisión.
- i) Y las demás que en virtud de cualquier disposición, delegación o convenio de colaboración que correspondan a la Diputación Provincial de Ávila y que se ejerzan a través del O.A.R.

2.- La empresa contratista deberá dar soporte informático a los servicios del O.A.R. que permitan el cruce de datos que, en cumplimiento de obligaciones o en virtud del deber de colaboración por convenios o por delegación, sean aportados por los obligados u otras Administraciones a la Diputación Provincial para el ejercicio de sus facultades. Procederá a la actualización, mantenimiento y depuración de padrones y listas cobratorias que se deriven de las actuaciones y procedimientos inspectores; y dará soporte material para la confección y tramitación de expedientes, con extensión a los sancionadores derivados de infracciones, práctica de liquidaciones para la regularización de las obligaciones fiscales e intercambio de información a que el O.A.R. resulte obligado para con otras Administraciones Públicas.

El sistema de información permitirá la consulta de los expedientes y actuaciones realizadas en línea, en la forma que queda definida en estas prescripciones; y permitirá tras la adopción de las medidas de seguridad para garantizar la confidencialidad e integridad de los datos, su acceso al contribuyente, mediante uno de los navegadores estándar utilizados para acceder a Internet, con los requisitos de plataforma y coste definidos en estas prescripciones, a los efectos de permitir el conocimiento del estado y actuaciones inspectoras.

### **E) SERVICIOS AUXILIARES Y COMPLEMENTARIOS A LA RECAUDACIÓN EN PERÍODO VOLUNTARIO.**

1.- La empresa contratista trabajará con el O.A.R. en las actuaciones de recaudación voluntaria que se indican seguidamente:

- a) En la recepción, carga o grabación de los soportes magnéticos, documentos cobratorios, repartos, padrones municipales, listas cobratorias, declaraciones, liquidaciones y autoliquidaciones, sean o no gestionadas por padrón, con expedición de los documentos individuales liberatorios del pago de las diferentes Entidades que hayan delegado sus servicios.
- b) En la elaboración de emisiones mediante cuadernos, con sujeción a las Normas del Consejo Superior Bancario, así como en el intercambio de información con entidades financieras colaboradoras, y la comprobación de la información facilitada por éstas de la gestión de cobro realizada.
- c) En la adecuada aplicación de las partidas de ingresos efectuadas por las entidades financieras colaboradoras de la recaudación, dentro de los plazos de gestión establecidos por la Diputación para un ágil reparto a las Entidades delegantes.

- d) En la elaboración de expedientes relativos al fraccionamiento y aplazamiento del pago de las deudas en período voluntario, determinación de garantías, notificación de acuerdos y seguimiento del control de su cumplimiento.
- e) En la detección y depuración de errores existentes en censos y padrones que de las actuaciones recaudatorias se deriven, o sean puestos de manifiesto por los obligados en forma fehaciente; así como en la comunicación de los mismos a otras Administraciones Tributarias.
- f) Otras actuaciones y procedimientos que deban ser desarrollados por el O.A.R. de la Diputación en el ejercicio de sus competencias recaudatorias propias o delegadas.

2.- En tales actuaciones, la empresa contratista facilitará un sistema de información que permita al O.A.R. efectuar un seguimiento puntual y permanente de los cargos, las domiciliaciones, del resultado del cobro y cualesquiera otras incidencias, comprobaciones y verificaciones, cuyo acceso debe ser posible desde cualquier tipo de plataforma mediante uno de los navegadores estándar utilizados para acceder a Internet, posibilitando una total flexibilidad en el acceso y la obtención de información actualizada en el momento de realizar la consulta. Tal sistema permitirá, a los contribuyentes y gestores autorizados realizar «on line», previo el mecanismo de verificación oportuno, la domiciliación de las deudas que consideren oportunas, en la forma y condiciones contemplada en el presente Pliego; así como la edición en línea de recibos y documentos de cobro pertinentes.

3.- El lugar de realización de los ingresos serán, según se determine en cada caso, los que se especifican en el artículo 12 del Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación, sin que en ningún caso, ni por ningún concepto, se autorice a la empresa contratista la titularidad ni la disposición de saldos, fondos, intereses o cualquier otro importe de los caudales públicos.

## **F) SERVICIOS AUXILIARES Y COMPLEMENTARIOS A LA RECAUDACIÓN EN PERÍODO EJECUTIVO.**

1.- La empresa contratista realizará con el O.A.R. las actuaciones y procedimientos recaudatorios en período ejecutivo siguientes:

- a) En la recepción, comprobación, carga o grabación en soporte magnético de la totalidad de los datos con relevancia facilitados por las Entidades que hayan delegado la gestión recaudatoria ejecutiva de sus tributos e ingresos de derecho público.

- b) En la recepción, comprobación, carga o grabación en soporte magnético de la totalidad de los datos con relevancia que resulten de la gestión recaudatoria voluntaria, una vez iniciado el período ejecutivo.
- c) En el seguimiento, control y actualización informática de cuantos pagos se produzcan con carácter voluntario, una vez iniciado el período ejecutivo, así como de la liquidación de los recargos ejecutivo y de apremio reducido derivados de tales pagos.
- d) En el seguimiento, control y actualización informática de los recargos por declaración extemporánea sin requerimiento previo, regulados en el artículo 27 de la Ley General Tributaria.
- e) En la determinación de la deuda, tramitación y seguimiento de aplazamientos y fraccionamientos solicitados en período ejecutivo, y otras actuaciones y procedimientos similares.
- f) En la elaboración de relaciones certificadas de deudores que, vencido el plazo de pago en voluntaria, hayan incumplido total o parcialmente su obligación material de pago, sin que exista causa de suspensión del procedimiento de apremio.
- g) En la emisión de la providencia de apremio y su propuesta al órgano competente para emitir el acto administrativo; y la notificación de la misma al interesado; así como en la elaboración de los documentos de pago pertinentes liberatorios de la obligación material, y el seguimiento y control de acuses de recibo y cumplimiento de obligaciones.
- h) En la tramitación de procedimientos recaudatorios en concurrencia, determinación del orden de prelación, y aplicación de las normas contenidas en la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal; así como su seguimiento y apoyo al O.A.R. en su intervención en tales procedimientos.
- i) En la tramitación de los expedientes que se inicien por la interposición de reclamaciones o recursos en oposición a la providencia de apremio. A los efectos pertinentes, los valores que sean objeto de suspensión de procedimiento como consecuencia de la interposición de recursos, una vez iniciada la vía de apremio, no constarán a efectos de los ratios de la gestión de cobro hasta que se proceda a su rehabilitación, situación que durará el tiempo que sea preciso para la resolución de los recursos formulados, reiniciándose el proceso de cobro de las deudas, si así procede, a partir de la firmeza de las resoluciones, acuerdos o sentencias.
- j) En los procedimientos de ejecución de garantías.

- k) En las actuaciones de obtención de información previas al embargo de bienes y derechos; así como en la cuantificación, orden y exclusión de bienes a embargar, emisión y notificación de las correspondientes diligencias de embargo, y cumplimiento de las actuaciones pertinentes según cada tipo de bien o derecho que resulte trabado. Tales actuaciones se extenderán a la colaboración posible y necesaria en el procedimiento de enajenación de los bienes embargados.
- l) En las actuaciones y procedimientos de derivación de responsabilidad y de recaudación frente a sucesores.
- m) En la tramitación y propuesta, con una periodicidad al menos semestral, de la declaración de fallido para aquellos deudores cuya insolvencia haya quedado acreditada en el expediente ejecutivo; y en el apoyo técnico y material en la elaboración de propuestas de créditos incobrables y su tramitación correspondiente. A tales efectos, la empresa adjudicataria llevará informáticamente un fichero de insolvencias, susceptible de ser cruzado con cualquier otro soporte que permita la rehabilitación del crédito, en su caso.
- n) Y en cuantos otras actuaciones y procedimientos deban ser desarrollados por el O.A.R. en el ejercicio de sus competencias recaudatorias ejecutivas propias o delegadas.

2.- Las actuaciones recogidas en los apartados anteriores incluirán la totalidad de los valores que se encuentren pendientes en el O.A.R. a la fecha de comienzo de la prestación.

3.- Las costas del procedimiento de apremio, con independencia del resultado de cada expediente, serán satisfechas por la empresa adjudicataria, quedando de su cuenta y cargo las que resulten irre recuperables una vez finalizado el expediente. Las cantidades percibidas por este concepto por la empresa de recaudación, serán incluidas en la cuenta de ingresos para su imputación a los contribuyentes a los que correspondan, abonándose en la liquidación semestral por el O.A.R. a la empresa adjudicataria las que se hayan devengado en los procedimientos de apremio y que hayan sido ingresadas en las cuentas restringidas habilitadas al efecto, confeccionándose el oportuno listado comprensivo de tales ingresos y conceptos.

4.- La empresa contratista facilitará un sistema de información que permita al O.A.R. efectuar un seguimiento puntual y permanente de las relaciones certificadas, providencias emitidas, del resultado de su notificación, de la gestión de cobro, etc., así como a los contribuyentes y sus gestores obtener la información y realizar las actuaciones, en los mismos términos que han sido referidos al regular la colaboración en el procedimiento recaudatorio voluntario. Además la

empresa adjudicataria expedirá las estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de expedientes de apremio, de evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida por el O.A.R., tanto en la periódica rendición de cuentas que al efecto se establezca, como en cualquier otra circunstancia que le sea requerida.

5.- A los efectos de la colaboración a desarrollar por la empresa contratista las actuaciones recaudatorias ejecutivas, el lugar de realización de los ingresos será el indicado para la recaudación voluntaria, con las mismas exclusiones de titularidad, manejo y disposición de caudales públicos allí recogidos.

### **G) OTROS SERVICIOS AUXILIARES Y COMPLEMENTARIOS.**

1.- La empresa adjudicataria trabajará con la dirección del O.A.R. especialmente en la formulación de propuestas de mejora respecto a la organización, funcionamiento y asignación de efectivos humanos y materiales en los diferentes ámbitos de actuación, así como en la agilización en la impulsión de todos los procedimientos y actuaciones.

2.- En tal ámbito el contratista deberá, en los términos que se concreten, realizar los siguientes trabajos:

- a) La propuesta de elaboración y/o modificación del Reglamento de Organización y Procedimiento del O.A.R, regulador de las actuaciones y procedimientos de aplicación de los tributos y otros ingresos de Derecho Público.
- b) La confección de un modelo-tipo de ordenanzas fiscales y reguladoras de los diversos tributos y precios públicos de los municipios, así como propuesta de mejora del calendario de pago de los ingresos de derecho público a los efectos de mejorar la tesorería de cada Ayuntamiento o Ente Público.
- c) La propuesta de convenios-tipo de delegación de funciones y atribuciones.
- d) El análisis y cobertura de las necesidades de capacitación y especialización del personal asignado a cada unidad en todas las materias necesarias para el desempeño óptimo de su actividad y, en particular, respecto a la explotación informática de la aplicación y la atención al contribuyente.

- e) La elaboración de las propuestas de resolución de las reclamaciones presentadas por los contribuyentes y obligados al pago del resto de ingresos de derecho público.
- f) Las labores de preparación de la publicación de edictos de aprobación y exposición al público de los padrones correspondientes.
- g) El diseño de un sistema de control del funcionamiento del servicio, mediante indicadores de consecución de objetivos y evaluación de resultados.
- h) La elaboración de la información a facilitar a cada una de las Entidades Locales delegantes.
- i) La adecuada contabilización de cargos y motivos de datos de ingresos a través del módulo de "Recursos de otros Entes" del SICAL (sistema de información contable).

A los efectos de dar cumplimiento al contenido de los tres últimos apartados anteriores, e igualmente el de facilitar el procedimiento de rendición de Cuentas por el O.A.R., la empresa contratista deberá elaborar, tanto en forma documental como telemática, la totalidad de la información del proceso de gestión, con la extensión y detalle que sean requeridos.

### **3.- TITULARIDAD, SUMINISTRO, 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 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 O.A.R. de la Diputación Provincial de Ávila, será el titular de la totalidad de la información referida a cada contribuyente, con inclusión de la recabada y obtenida por la 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 de la contratista.

**3.-** Se establece expresamente que el contratista únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del O.A.R., 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 O.A.R., 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.

#### **4.- MEDIOS MATERIALES, PERSONALES Y TÉCNICOS A APORTAR POR EL CONTRATISTA.**

Para una adecuada prestación de los servicios objeto del contrato, la empresa contratista deberá poner a disposición del O.A.R. de la Diputación, al menos, los medios materiales, personales y técnicos que se detallan:

##### **A) MEDIOS MATERIALES.**

###### **1. Locales y su dotación.**

La empresa contratista aportará un mínimo de cuatro oficinas, situadas una en cada una de las localidades de Ávila, Arenas de San Pedro, Arévalo y

Piedrahíta, en las que, en horario de oficina, se prestarán los servicios contratados.

Los locales, debidamente habilitados, se dotarán con mobiliario, material y equipos informáticos y línea telefónica para su uso informático y telemático, siendo de cuenta y cargo de la empresa adjudicataria los gastos que se generen. La empresa adjudicataria soportará cuantos gastos se originen por el adecuado mantenimiento del inmueble.

En las oficinas, entre otros extremos, constará la denominación "ORGANISMO AUTÓNOMO DE RECAUDACIÓN - Diputación Provincial de Ávila".

La apertura, disponibilidad e instalación de dichos locales por la empresa adjudicataria, vendrá determinada por las directrices que a tal efecto señale el O.A.R., en función de las necesidades que sus programas y objetivos requieran.

## **2. Impresos oficiales y material fungible.**

El O.A.R, con la empresa adjudicataria, determinará los modelos de impresos oficiales a utilizar en las distintas fases de los diferentes procedimientos, siendo los gastos de confección por cuenta de la empresa adjudicataria.

El material fungible de oficina y demás elementos accesorios de carácter burocrático, será de cuenta de la empresa adjudicataria.

### **B) MEDIOS PERSONALES.**

#### **1. Personal.**

La empresa adjudicataria aportará el personal necesario para la ejecución de este contrato, con la titulación, categoría profesional y formación adecuadas en cada caso para un satisfactorio cumplimiento del mismo, con arreglo a la normativa laboral de aplicación, y debiendo estar al corriente en todo momento de sus pagos a la Seguridad Social.

El personal de la empresa adjudicataria no generará derechos frente a la Diputación de Ávila y/u O.A.R., ni ostentará vinculo laboral alguno con ésta, debiendo constar tal circunstancia en los correspondientes contratos.

En la proposición para concurrir se determinará el grado de integración en la empresa adjudicataria del personal que actualmente presta servicios en la empresa colaboradora con el O.A.R. y en el O.A.R.

La empresa comunicará al O.A.R. los trabajadores de su plantilla a los efectos de la oportuna comprobación de la titulación, categoría profesional y formación adecuada al puesto de trabajo a desempeñar, así como para su acreditación oportuna en sus actuaciones ante ciudadanos y contribuyentes.

## **2. Delegado responsable.**

La empresa adjudicataria designará la persona responsable dependiente de ella, que sea interlocutor ante el O.A.R. en todos los aspectos e incidencias que planteé la ejecución del presente contrato. Tal delegado responsable, con dedicación exclusiva a los servicios contratados, se encargará de dirigir los servicios en las oficinas y coordinar las relaciones con el O.A.R., y deberá reunir las condiciones de conocimiento teórico práctico en materia impositiva y recaudatoria, con competencia suficiente para:

- a) Ostentar la representación de la empresa adjudicataria cuando sea necesaria su actuación o presencia, así como en otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buena marcha del servicio. En éste último aspecto, será el interlocutor válido en orden a la recepción de las instrucciones, circulares y órdenes de servicio emitidas por el O.A.R., y el responsable directo de hacerlas cumplir en el ámbito de los trabajos auxiliares y complementarios contratados.
- b) Y organizar la ejecución del servicio, así como el cumplimiento de las órdenes recibidas del O.A.R.

El O.A.R. podrá solicitar a la empresa adjudicataria la designación de un nuevo delegado, cuando así lo justifique la marcha de los servicios contratados.

## **C) MEDIOS INFORMÁTICOS Y SISTEMA DE INFORMACIÓN.**

### **1.- Equipos y hardware.**

La empresa adjudicataria instalará en sus locales los equipos informáticos necesarios para la ejecución del contrato y dispondrá de los terminales informáticos que se precisen. Asimismo, configurará en la sede del O.A.R. las máquinas que le sean solicitadas como precisas para acceder al sistema de información, con los niveles de seguridad que se establezcan, y siempre, sobre navegadores de uso habitual, y realizar las consultas que se estimen convenientes al objeto del control de la gestión de los servicios de asistencia y colaboración contratados.

El **Sistema de información** que aporte la empresa adjudicataria permitirá el acceso de contribuyentes y gestores a determinada información que resida en el Sistema, de forma que puedan realizar determinadas operaciones sobre el mismo, en la forma como se recoge y regula en el presente pliego de prescripciones técnicas, permitiendo el acceso desde cualquier tipo de plataforma mediante un navegador estándar, con los requerimientos de seguridad óptimos y, cuyo coste de conexión no suponga a los interesados un precio superior al de llamada local, con independencia del punto de llamada.

Podrá igualmente instalar o servirse de cualquier otra medida, elementos, máquinas o sistemas que posibiliten y favorezcan los cobros gestionados y la culminación de operaciones recaudatorias.

Las empresas licitadoras especificarán detalladamente el equipo informático mínimo a instalar.

## **2.- Software y aplicaciones.**

La empresa adjudicataria deberá tener desarrollado para ser operativa íntegramente desde servicios https y, sobre navegadores de uso habitual, el conjunto de aplicaciones necesario para la plena ejecución del contrato en su amplia gama de actuaciones e intervenciones, tanto en gestión tributaria, censal, inspectora, como en recaudación voluntaria y ejecutiva y, especialmente en esta última, con procesos rápidos y eficaces en actuaciones sobre el patrimonio de los deudores, estando en condiciones de mostrar en todo momento la situación general de la tramitación de expedientes, con desgloses por cuantías, deudores, conceptos y demás referencias que contribuyan a su más efectiva e inmediata orientación en la realización de actuaciones y ultimación de expedientes ejecutivos.

A estos efectos, el sistema de información deberá permitir, en el procedimiento de apremio, contemplar las diferentes actuaciones en que se encuentren los expedientes ejecutivos.

El software deberá ser de fácil adaptación y parametrización a las necesidades funcionales específicas del O.A.R., y posibilitará su modificación inmediata a fin de recoger cumplida acogida a cualquier modificación legislativa que se incorpore al procedimiento.

El coste de instalación del hardware y de los equipos, así como del software y aplicaciones, no podrá ser repercutido por la empresa adjudicataria, entendiéndose incluido en el precio de contraprestación.

Las empresas licitadoras especificarán el software informático mínimo a instalar.

## **5.- PROCEDIMIENTOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS.**

En virtud de la naturaleza del servicio cuya colaboración se contrata, la iniciación de oficio de los procedimientos administrativos, los acuerdos de acumulación, de impulsión y despacho de expedientes, así como los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, y tal resolución se realizarán de oficio por el órgano administrativo responsable de la tramitación del procedimiento, de acuerdo con la estructura orgánica vigente en cada momento por el O.A.R.; por lo que, en ningún caso el adjudicatario podrá realizar ninguna actuación que constituya legalmente acto administrativo, ni resolver recursos o reclamaciones, ni acordar devoluciones o corrección de errores, todo ello sin perjuicio de la colaboración en los procedimientos correspondientes en la forma y medida expresadas en cada caso en este pliego.

En los mismos términos, estará terminantemente prohibida a la empresa contratista la realización de cualquier tipo de actuación que implique el ejercicio de autoridad, reservado legalmente a los órganos administrativos competentes.

## **6.- PRECIO DEL CONTRATO.**

Se precisan los aspectos y datos del mismo, en el Pliego de Cláusulas Administrativas de este contrato.

Diligencia: Para hacer constar que estos pliegos se aprobaron en el Consejo Rector del O.A.R., en sesión de 19-9-2008, ratificados por el Pleno de la Diputación, en la sesión de 22-9-2008.

Ávila, 23 de septiembre de 2008  
La Gerente/Secretaria-Delegada,

Fdo.: M<sup>a</sup> del Rosario Somoza Jiménez