



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS EN PERIODO EJECUTIVO Y DE IMPRESIÓN, PLEGADO Y REPARTO DE RECIBOS DE TRIBUTOS PERIÓDICOS DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA.

OBJETO DEL CONTRATO Y CUESTIONES GENERALES

Es objeto del contrato la asistencia al Ayuntamiento de Pamplona en el ejercicio de las funciones de gestión recaudatoria en periodo ejecutivo para el cobro de ingresos municipales de derecho público, y en la impresión, plegado y entrega de recibos de tributos periódicos.

El objeto del contrato se divide en dos lotes:

- **Lote 1: Gestión recaudatoria de deudas en periodo ejecutivo.**
- **Lote 2: Impresión, plegado y entrega de recibos de tributos periódicos.**

La empresa o empresas adjudicatarias del presente contrato tendrán el carácter de empresa contratista del Ayuntamiento de Pamplona y prestarán su asistencia con el alcance definido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Cuatro de Condiciones Particulares, en el Pliego de Condiciones Generales y en los demás documentos del expediente de contratación.

El desarrollo y ejecución del contrato se llevará a cabo en el marco de los principios generales de la actuación administrativa en el ámbito de la gestión tributaria y el procedimiento administrativo, especialmente los de eficacia, eficiencia, máxima transparencia y calidad, y de acuerdo con lo dispuesto por las normas reguladoras del procedimiento de apremio en la Comunidad Foral de Navarra, en particular la Ley Foral 13/2000, General Tributaria, el Reglamento de Recaudación de la Comunidad Foral de Navarra, aprobado por Decreto Foral 177/2001, y con lo dispuesto sobre la materia objeto del contrato por la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (Real Decreto Legislativo 6/2015) y la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y las demás normas que sean de aplicación.

En todas sus actuaciones la persona contratista se sujetará a los criterios y dirección de los órganos competentes del Ayuntamiento de Pamplona, en concreto del Tesorero y Coordinador de Gestión Tributaria, la Tesorería Municipal (Lote 1) y del Departamento de Tributos Periódicos (Lote 2).

La labor de la empresa contratista será controlada y revisada por el personal municipal competente y deberá llevarse a cabo coordinadamente con las labores del personal municipal dedicado a la gestión tributaria y recaudatoria del Ayuntamiento de Pamplona.





A efectos los servicios de notificación y reparto de recibos descritos en este Pliego se considera que la Comarca de Pamplona está compuesta, al menos, de las siguientes entidades o núcleos de población: Aizoáin, Alzuza, Ansoáin, Arre, Artica, Badostáin, Barañáin, Beriain, Berrioplano, Berriosuso, Berriozar, Burlada, Cizur Menor, Gorraiz, Huarte, Imarcoain, Mutilva Alta, Mutilva Baja, Noain, Olaz, Oloki, Orkoien, Pamplona, Sarriguren, Villava y Zizur Mayor.

El servicio de notificación y reparto con medios propios se extenderá a otras poblaciones de la Comarca de Pamplona si así lo hubiera propuesto la empresa contratista como mejora en su oferta.

LOTE 1: GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS EN PERIODO EJECUTIVO.

1. CONTENIDO PARTICULAR Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Se describen seguidamente los criterios y condiciones de realización de los servicios objeto del Lote 1 del presente contrato.

Con carácter general y sin perjuicio de las particularidades que con posterioridad se señalan, el contrato comprende todas aquellas tareas de colaboración, asesoramiento y asistencia técnica, incluida la atención al público en las oficinas de la empresa contratista, que no impliquen ejercicio de autoridad, relativas al procedimiento de recaudación en periodo ejecutivo, sin que en ningún caso se contemple la producción de actos administrativos o el ejercicio de facultades que la ley reserva a la Administración.

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

De forma específica están comprendidos los trabajos relacionados a continuación, que la persona contratista deberá realizar obligatoriamente, sin que ello excluya cualesquiera otros trabajos adicionales necesarios para cumplir el objeto del contrato. En particular, la persona contratista quedará sujeta a las previsiones específicas sobre el cumplimiento del mismo recogidas en las Condiciones Particulares.

Cualquier actuación relacionada con la gestión recaudatoria objeto del contrato que no esté expresamente prevista en el presente Pliego y que la persona contratista considere necesario o conveniente realizar, deberá ser previamente propuesta y requerirá la preceptiva autorización por parte del órgano competente del Ayuntamiento de Pamplona.

Para valorar el contenido del contrato se aporta la siguiente información:



C2406A6938CA28D70977C74B4179114EEC



A) Deuda **pendiente** periodo ejecutivo (principal de la deuda) en los últimos 5 años:

Concepto	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017
Impuestos periódicos	9.220.100	10.403.000	11.515.800	11.744.500	11.027.800
Sanciones	7.700.300	7.922.900	8.218.400	8.634.000	8.891.800
Cuotas Urbanización	2.757.500	2.752.000	2.608.200	1.852.700	1.852.700
Otros ingresos	3.751.000	3.677.100	3.458.900	3.319.900	3.454.800
TOTAL	23.428.900	24.755.000	25.801.300	25.551.100	25.227.100

B) Deuda **cobrada** en periodo ejecutivo (principal de la deuda) en los últimos 5 años:

Concepto	2013	2014	2015	2016	2017
Impuestos periódicos	2.272.200	2.360.200	2.292.200	2.346.500	2.221.800
Sanciones	1.191.800	1.329.200	1.208.000	1.187.700	1.414.600
Otros ingresos	1.012.900	1.386.800	1.592.400	1.538.400	897.900
TOTAL	4.476.900	5.076.200	5.092.600	5.072.600	4.534.300

C) Deuda **incorporada** a periodo ejecutivo (principal de la deuda) en los últimos 5 años:

Concepto	2013	2014	2015	2016	2017
Impuestos periódicos	3.548.600	3.673.600	3.556.100	3.293.200	3.348.800
Sanciones	2.713.300	1.651.900	1.826.000	1.834.300	2.476.900
Otros ingresos	2.789.800	1.539.400	1.374.400	1.377.400	986.200
TOTAL	9.051.700	6.864.900	6.756.500	6.504.900	6.811.900

D) Numero de notificaciones anuales de actos del procedimiento de apremio en el 2017:

Concepto	Providencias Apremio	Diligencias Embargo
Comarca de Pamplona	35.700	18.700
Fuera de la Comarca de Pamplona	10.000	6.000
TOTAL	45.700	24.700

El número anual de notificaciones de cobros en compensación y de otros actos y trámites de gestión en vía de apremio asciende aproximadamente a 500 notificaciones.

1.1. Notificaciones de actos del procedimiento de apremio.



C2406A6938CA28D70977C74B4179114EEC



Son obligaciones de la persona contratista:

a) Llevar a cabo la generación, impresión y plegado de notificaciones de providencias de apremio, diligencias de embargo, cobros en compensación y demás actos y trámites correspondientes a la gestión en vía de apremio, en el soporte y formato establecido por el Ayuntamiento de Pamplona, en los siguientes plazos:

- Notificación de providencias de apremio: 15 días desde la fecha de emisión.
- Notificación de diligencias de embargo de procedimientos masivos de embargo (de cuentas bancarias, devoluciones fiscales, etc.): 15 días desde que haya sido aplicado el embargo a la correspondiente deuda.
- Notificación cobros en compensación: 15 días desde que haya sido aplicado el cobro a la correspondiente deuda.
- Otros actos de embargo o de gestión en el procedimiento de apremio: 15 días desde que se haya hecho efectivo el acto a notificar.

Las notificaciones que requieran firma manuscrita del Tesorero Municipal u órgano competente deberán entregarse una vez generadas e impresas en la oficina municipal que se indique, en un plazo máximo de dos días desde su impresión. Una vez firmadas deberán ser recogidas de dicha oficina municipal en el plazo máximo de dos días a contar desde que se comunique a la persona contratista esta circunstancia. Los plazos indicados se sumarán, en su caso, a los plazos máximos establecidos anteriormente.

b) Repartir las notificaciones en la Comarca de Pamplona con personal propio de la persona contratista en un plazo máximo de 5 días desde que se finalice el plazo máximo establecido para su generación, impresión y plegado.

Las notificaciones con acuse de recibo y doble intento de entrega deberán practicarse de acuerdo con lo establecido en las normas tributarias y de procedimiento administrativo y con la interpretación que de dichas normas hagan los Tribunales. Los intentos de entrega se llevarán a cabo en el domicilio de la persona destinataria que conste en la notificación.

c) Entregar las notificaciones con destino a poblaciones de fuera de la Comarca de Pamplona a la empresa de servicios postales con la que el Ayuntamiento tenga contratado su reparto en un plazo máximo de 2 días desde que finalice el plazo máximo establecido para su generación, impresión y plegado. Dicha entrega se realizará conforme al procedimiento e instrucciones que disponga el Ayuntamiento de Pamplona en cada momento. El coste de los servicios de reparto de dicha empresa de servicios postales lo asumirá el Ayuntamiento de Pamplona.

d) Recibir los acuses de recibo de todas las notificaciones practicadas (tanto las realizadas en la Comarca de Pamplona como fuera de la Comarca de Pamplona) y comprobar que los acuses de





recibo sean correctos conforme a la normativa vigente. Si el acuse de recibo no es correcto, la persona contratista generará, imprimirá, plegará, y repartirá o entregará para su reparto según su destino y conforme a los apartados anteriores, una nueva notificación en un plazo máximo de 5 días desde que se reciba el acuse de recibo. Si el acuse de recibo es correcto procederá registrar sus datos e incorporar el resultado del mismo en las bases de datos de gestión recaudatoria (plazo máximo de dos días desde la recepción). Cuando el resultado de la notificación sea ‘desconocido’ o ‘domicilio inexistente’, la persona contratista llevará a cabo las indagaciones y diligencias razonablemente exigibles encaminadas a localizar los domicilios y paraderos de los deudores, con objeto de poder emitir una nueva notificación, acudiendo a los registros oficiales y bases de datos a los que tenga acceso.

e) Preparar los anuncios que, en los casos previstos por la normativa vigente, deban enviarse al Boletín Oficial de Navarra y/o Boletín Oficial del Estado, según lo que establezca la normativa vigente, para notificación por comparecencia. Se prepararán los anuncios con una periodicidad mínima mensual para cada tipo de acto.

1.2 Providencia de embargo.

Generar la providencia de embargo conforme a lo previsto en la normativa vigente, relativa a las deudas con providencia de apremio notificadas y no cobradas dentro del plazo de pago señalado en las mismas, para su aprobación por el órgano municipal competente.

1.3 Embargos.

a) Elaborar los requerimientos de obtención de información de terceros conforme a los criterios y ordenes que establezca la Tesorería Municipal, para una vez firmados por el Tesorero, entregarlos a las entidades que deban facilitar dicha información (entidades financieras, Hacienda Tributaria de Navarra, Seguridad Social, etc.). Una vez recibida la información, la persona contratista se encargará de cargarla en las bases de datos municipales y de analizar su resultado, proponiendo en su caso las actuaciones pertinentes de embargo a la Tesorería Municipal.

b) Elaborar las propuestas de diligencias y mandamientos de embargo de bienes y las propuestas de levantamiento de embargo para su firma por el Tesorero. En los procedimientos masivos de embargo las propuestas se procesarán y documentarán conforme a la normativa vigente. En el caso de embargos de cuentas bancarias, el contratista se encargará de promover todos los trámites, comprobar y cargar en las bases de datos municipales el resultado enviado por las entidades financieras y de aplicar el resultado de los procedimientos masivos de embargo de cuentas bancarias a las deudas pendientes, para su conformidad posterior y formalización contable por parte de la Tesorería Municipal. De igual forma actuará en otros procedimientos masivos de embargos que el Ayuntamiento decida utilizar con otras Administraciones Públicas o entidades (Hacienda Tributaria de Navarra, Seguridad Social, INSS, Agencia Tributaria, etc.).





- c) Proponer y elaborar las propuestas de realización de bienes embargados y la ejecución de garantías.
- d) Proponer al Ayuntamiento de Pamplona que valore y autorice la celebración de subastas para enajenación de bienes embargados. En el caso de que se celebre subasta, la persona contratista estará encargada de elaborar toda la documentación necesaria para realizarla, de su preparación y organización, y de comunicar el resultado a las personas interesadas.
- e) Gestionar la obtención de información de bienes embargables de los Registros de la Propiedad, Mercantil, de Bienes Muebles y otros registros de acceso público, y elaborar las propuestas de embargo oportunas.
- f) Preparar las anotaciones de embargo de bienes para su firma por el Tesorero Municipal y tramitarlas ante el Registro de la Propiedad correspondiente.
- g) Cargar provisionalmente en las bases de datos municipales los conceptos e importes de las costas producidas en el procedimiento de apremio para su conformidad por el órgano municipal competente.

1.4 Atención presencial y telefónica a los/as deudores/as.

La persona contratista deberá realizar en su oficina de Pamplona destinada a la ejecución del contrato las siguientes actuaciones:

- a) Recoger y registrar en la base de datos municipal las solicitudes de aplazamiento y/o fraccionamiento de pago de deudas en periodo ejecutivo. En su caso, controlar el cumplimiento de los plazos de pago, para en caso de incumplimiento, continuar con la vía de apremio.
- b) Recoger y registrar en la base de datos municipal las solicitudes presentadas por los/as deudores/as en su oficina para cambio de domicilio fiscal y cambio de la domiciliación bancaria para el pago de ingresos municipales. Dichas solicitudes se remitirán una vez registradas a la oficina municipal que se indique por parte del Ayuntamiento de Pamplona para proceder a su archivo.
- c) Generar, imprimir y entregar las notificaciones de actuaciones en vía de apremio pendientes de acuse de recibo.
- d) Cobrar deudas en periodo ejecutivo:
 - Mediante tarjeta bancaria utilizando un datáfono que a tal efecto instalará el Ayuntamiento de Pamplona en la oficina de atención al público de la persona contratista.



C2406A6938CA28D70977C74B4179114EEC



- En efectivo. Deberá cumplir las condiciones legales que autorizan la prestación del servicio de caja, conforme a lo establecido en el Reglamento de Recaudación de la Comunidad Foral de Navarra (Decreto Foral 177/2001, de 2 de julio), actuando por sí mismo como entidad financiera colaboradora o en virtud de acuerdo con alguna entidad financiera que le permita cobrar en efectivo en nombre de dicha entidad.

La persona contratista aplicará en la aplicación de gestión recaudatoria del Ayuntamiento de Pamplona, de forma provisional, las cantidades cobradas a las deudas pendientes, para su posterior conformidad y aplicación definitiva por parte del Ayuntamiento de Pamplona. La aplicación de los cobros se realizará a las deudas que expresamente indique la persona deudora en el momento del pago o, si no indica nada, a las deudas pendientes por orden de antigüedad de las mismas, según su fecha de fin de pago voluntario.

La persona contratista deberá cobrar la deuda conforme a la situación de la misma en el momento del cobro, con los siguientes conceptos que la integran según la normativa vigente:

- Cuota, recargos e intereses del periodo voluntario y sanciones pecuniarias, en el caso de deudas tributarias, o deuda principal no tributaria: importe total liquidado y aprobado por el Ayuntamiento de Pamplona o autoliquidado por quien esté obligado al pago, del cual haya finalizado el periodo voluntario de pago.
Estos componentes de la deuda son los denominados ‘deuda principal’ en las Condiciones Particulares y servirán de base para el cálculo de la remuneración variable del contratista.
- Recargos del periodo ejecutivo.
- Intereses de demora devengados desde el comienzo del periodo ejecutivo, cuando sean exigibles.
- Costas del procedimiento de apremio. Se repercutirán a las personas deudoras los gastos previstos como costas del procedimiento en el Reglamento de Recaudación de la Comunidad Foral de Navarra.

El importe total cobrado en efectivo durante una jornada deberá ingresarse el siguiente día hábil en una cuenta corriente del Ayuntamiento de Pamplona habilitada para tal fin.

e) Generar y entregar los justificantes de pago, con el formato y requisitos autorizados por el órgano municipal competente, así como duplicados de los mismos. Asimismo, generar y entregar cartas de pago para el pago de deudas pendientes en vía de apremio.

f) Prestar la atención al público que se precise, tanto presencial como telefónica, derivada de las tareas encomendadas a la contratista, y en especial, informar a los/as contribuyentes de sus deudas y hechos que las motivan, y de la forma, lugar y plazos para presentar recursos y solicitar aplazamientos y/o fraccionamiento de pago de deudas en vía de apremio.





1.5 Fallidos, prescritos, derivación de responsabilidad y procedimientos concursales.

La persona contratista deberá:

- a) Documentar e informar la declaración de créditos incobrables, para su estudio y aprobación por el Ayuntamiento de Pamplona, según las instrucciones, criterios y plazos que éste señale en función de los importes y características de la deuda.
- b) Proponer la rehabilitación de créditos incobrables por solvencia sobrevenida o por conocimiento de nuevos responsables, para su estudio y aprobación por el órgano municipal competente.
- c) Documentar e informar propuestas de baja de deudas por prescripción, para su estudio y aprobación por el órgano municipal competente, con una periodicidad mínima trimestral.
- d) Informar sobre la posible derivación de responsabilidad conforme a los supuestos legales, preparando y proponiendo, en su caso, las actuaciones y trámites que debe realizar el Ayuntamiento de Pamplona.
- e) Obtener información sobre deudores objeto de un procedimiento concursal y proponer las actuaciones oportunas en cada fase de dicho procedimiento para el cobro de los créditos del Ayuntamiento de Pamplona.

1.6 Gestión de la información, escaneo y archivo de la documentación.

- a) Para la formación de los expedientes de apremio y su seguimiento, control de actuaciones, resultados y mecanismos de gestión, la persona contratista deberá actualizar en el sistema de información aludido en el apartado 2.5.a) de este Pliego los datos derivados de todas las actuaciones que realice, dentro de los dos días siguientes a la fecha de las mismas.
- b) Escanear los documentos, notificaciones y acuses de recibo e incorporar los archivos generados para gestión documental en las bases de datos del Ayuntamiento de Pamplona, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de generación o recepción de las mismas. El formato del archivo de la imagen, la resolución mínima de escaneo y el tamaño máximo de cada archivo serán las que en cada momento defina el Ayuntamiento de Pamplona.
- c) Archivar ordenadamente todos los documentos generados durante el procedimiento de apremio y, en particular, los acuses de recibo de las notificaciones, de forma que permita su localización e identificación. El archivo deberá realizarse en el local o locales de la persona contratista. A requerimiento del Ayuntamiento de Pamplona, la persona contratista facilitará, en





el plazo máximo de cinco días, el original o copia, total o parcial, y en el soporte y formato solicitado (papel o archivo electrónico), del expediente o documentos que sea preciso consultar.

1.7 Información que debe facilitar la persona contratista.

- a) Trasladar al Ayuntamiento de Pamplona cualquier hecho conocido por el contratista del que pueda derivarse el ejercicio de acciones civiles o penales en defensa del crédito público.
- b) Informar al Ayuntamiento de Pamplona sobre los deudores cuyos datos proceda modificar de oficio en las bases de datos municipales debido a la información obtenida durante la ejecución del contrato.
- c) Elaborar estadísticas, resúmenes, estados y detalles de situación de expedientes de apremio, de evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida por el Ayuntamiento de Pamplona.
- d) Rendir cuentas diariamente de los cobros de deudas realizados en la oficina de atención al público de la persona contratista de acuerdo con las instrucciones y el formato que determine el Ayuntamiento de Pamplona. La información facilitada deberá ir acompañada de la documentación que la respalde y contendrá la justificación que concilie los cobros registrados en la aplicación de recaudación del Ayuntamiento de Pamplona y los ingresos de la recaudación realizados en la cuenta corriente del Ayuntamiento de Pamplona habilitada para tal fin.
- e) Elaborar una memoria anual de la gestión llevada a cabo durante el ejercicio, que se presentará al Ayuntamiento de Pamplona dentro de los 2 meses siguientes a la finalización del correspondiente ejercicio.

2. OTRAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO.

2.1. Derechos, obligaciones y responsabilidad del contratista.

2.1.1. La persona contratista tendrá derecho a percibir la remuneración por la prestación de sus servicios en las condiciones fijadas en las Condiciones Particulares.

El Ayuntamiento de Pamplona reintegrará mensualmente a la persona contratista otros gastos de gestión de la vía de apremio que haya realizado, diferentes al coste de las notificaciones en Pamplona y otros municipios de la Comarca de Pamplona, que sean repercutibles a la persona deudora como costas del procedimiento de apremio, una vez que hayan sido cobrados a la persona deudora y solo si se produce ese cobro, confeccionándose el oportuno listado comprensivo de tales gastos y su concepto. Los conceptos e importes de las costas exigibles en





cada expediente de apremio deberán ser aprobados por el Ayuntamiento de Pamplona, a propuesta justificada de la persona contratista, para su posterior abono. Por tanto, los gastos de practicar las notificaciones de actos en vía de apremio en Pamplona y otros municipios de la Comarca de Pamplona no se reintegrarán a la contratista por parte del Ayuntamiento de Pamplona, al estar incluida su cobertura en el precio del contrato.

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

2.1.3. La persona contratista ejecutará los trabajos en los plazos y con la periodicidad y condiciones establecidos en el presente Pliego y en las Condiciones Particulares.

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

2.1.4. La persona contratista tendrá en todo momento obligación de obedecer las órdenes e instrucciones emitidas por escrito por los órganos competentes del Ayuntamiento de Pamplona, tanto en lo relativo a la realización de los trabajos como a la forma de ejecución. En especial, la contratista estará obligada a cumplir:

- Los criterios de priorización del tratamiento de la deuda municipal y las órdenes de paralización de la vía de apremio.
- Las instrucciones dictadas para el correcto funcionamiento de las labores de gestión de la información y escaneo de documentación mediante el uso de las aplicaciones informáticas del Ayuntamiento de Pamplona.

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

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

2.1.7. La persona contratista tendrá la obligación de contestar por escrito, en el plazo de una semana, a los requerimientos que le haga el Ayuntamiento de Pamplona para que ofrezca explicaciones ante cualquier reclamación o queja recibida de cualquier ciudadano, relativa a actuaciones propias de la contratista o su personal.

2.1.8. La persona contratista tiene obligación de mantener abiertas al público sus oficinas en el horario que con carácter mínimo se señala en el apartado 2.3. de este Pliego.



2.1.9. La persona contratista estará obligada a evitar, bajo su personal responsabilidad, la exacción de recargos, costas y gastos que no sean legalmente exigibles.

2.1.10. La persona contratista y el personal a su servicio, bajo la responsabilidad la empresa adjudicataria, estarán obligados a tratar confidencialmente la información de los deudores a que tengan acceso, cumpliendo estrictamente lo exigido en materia de protección de datos por la normativa aplicable y las Condiciones Generales.

El incumplimiento de esta obligación se considerará causa de resolución del contrato, con independencia de otras responsabilidades en las que pudiera incurrirse. Asimismo, la persona contratista está obligada a entregar, a la terminación del contrato, toda la información referida a las deudas que hubiera gestionado, quedando prohibido el tratamiento ulterior de los datos.

2.1.11. La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la persona contratista. Cualquier modificación del régimen de ingresos del Ayuntamiento de Pamplona o de su gestión recaudatoria que sea consecuencia de modificaciones legales no dará derecho a exigir indemnización. Si el presente Pliego no indica otra cosa, el coste de los medios que debe aportar la persona contratista será asumido por la misma.

2.1.12. la persona contratista responderá de los daños y perjuicios que se causen a terceras personas como consecuencia de la ejecución del contrato.

2.2. Prestación de asistencia y propiedad de la información.

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

El contenido de los ficheros, listados, matrículas, así como la información referida a cada deudor particular, notificaciones, certificados, informes, mandamientos y cuantos documentos integren los expedientes individuales o colectivos abiertos, serán custodiados y archivados por el contratista, a disposición del Ayuntamiento de Pamplona, de acuerdo con el contenido y objeto del presente contrato.

La referida información, contenida en ficheros informáticos o documentales, será en su totalidad propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Pamplona, y sólo podrá ser utilizada por la persona contratista para el ejercicio de las funciones objeto del presente contrato. En todo caso, corresponderá al Ayuntamiento de Pamplona autorizar el acceso y consulta por las personas interesadas de los documentos que formen parte de los expedientes.





Los expedientes de la vía de apremio deberán estar archivados en soporte documental con las debidas medidas de seguridad que garanticen su integridad y deberán ser directamente accesibles para el Ayuntamiento de Pamplona. No se realizará expurgo ni destrucción de expedientes sin la debida autorización del Ayuntamiento de Pamplona.

El archivo y custodia de los expedientes y los documentos que contengan deberá realizarse con medios propios de la persona contratista.

2.3. Locales, denominación y horario.

La persona contratista destinará un local en situado en el término municipal de Pamplona para la atención directa y personalizada a los/as administrados/as como consecuencia de la recepción de notificaciones de cualquier índole (providencias de apremio, diligencias de embargo, resoluciones que decidan recursos de reposición y reclamaciones, requerimientos de información, comparencias para notificación de actos publicados en Boletín Oficial, etc.), para el pago de deudas, la entrega de cartas de pago y justificantes de pago y cualquier otra gestión o consulta que proceda de los expedientes de apremio.

La persona contratista podrá tener otros locales, ubicados en el término municipal de Pamplona o en otro municipio de la Comarca de Pamplona, destinados exclusivamente a la gestión interna de la empresa, sin atención al público, y/o al archivo de los expedientes.

El local principal será indicado en la oferta y deberá cumplir las condiciones necesarias para su destino como oficina de atención al público, según lo establecido en la normativa vigente.

Dicho local destinado a la atención directa y personalizada a los/as administrados/as habrá de dotarse de mobiliario, material y equipos informáticos, dispondrá de un sistema de telefonía que soporte un mínimo de cinco llamadas de teléfono de entrada simultáneas para la atención al público y deberá contar también con un sistema para enviar y recibir faxes. Además, el local dispondrá de una línea adecuada para la conexión de los datáfonos utilizados en los cobros con tarjeta. La elección de la entidad financiera que deba suministrar los datáfonos será facultad del Ayuntamiento de Pamplona. Los gastos que impliquen todas estas dotaciones, así como cuantos se originen por su mantenimiento, serán por cuenta de la persona contratista, salvo el coste derivado del datáfono.

Si técnicamente es posible y el Ayuntamiento de Pamplona lo considera necesario podrá integrarse el sistema de telefonía de la adjudicataria en la red propiedad del Ayuntamiento de Pamplona. Esta integración no supondrá en ningún caso que el coste de las llamadas que realice la adjudicataria a números de teléfonos distintos de los del Ayuntamiento de Pamplona tenga que asumirlos esta Administración.





La persona contratista deberá poseer y tener a su disposición el local o locales que señale en su propuesta antes de proceder a la formalización del contrato. Dichos locales habrán de tener concedidas o solicitadas y en tramitación las preceptivas licencias de actividad y apertura si resultaran exigibles, estar totalmente habilitados y dotados para la ejecución de los trabajos objeto del contrato en el plazo máximo de dos meses, contados desde el día siguiente a la fecha de formalización del contrato.

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

El horario de apertura y atención al público será, como mínimo, de lunes a jueves, por la mañana, de 8:00 a 15:00 horas, y por la tarde, de 17:00 a 20:00 horas, salvo en los meses de julio y agosto, que sólo será por la mañana, al igual que los viernes de todo el año, de 8:00 a 15:00 horas.

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

2.4. Personal.

La persona contratista destinará el personal necesario para la ejecución del contrato, con arreglo a la normativa laboral de aplicación, debiendo estar en todo momento al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones de Seguridad Social. En ningún caso, la existencia de contratos de trabajo vinculados a la prestación de los servicios contratados supondrá relación laboral alguna con el Ayuntamiento de Pamplona.

La persona contratista prestará sus servicios con el personal adscrito a la ejecución del contrato, según lo propuesto en su oferta en cuanto al número y la dedicación completa o parcial. En particular, la persona contratista llevará a cabo con personal propio el servicio entrega de notificaciones en Pamplona y municipios de la Comarca de Pamplona.

La persona contratista designará una persona responsable, dependiente del mismo, que será interlocutora ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que presente la ejecución del contrato y que se encargará de dirigir los trabajos. Esta persona deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Poseer la cualificación profesional y experiencia que acredite el conocimiento teórico y práctico en materia impositiva y recaudatoria de las Administraciones Públicas.





- Ostentar la representación de la persona contratista cuando sea necesaria su actuación o presencia para realizar la asistencia objeto del presente contrato.
- Ostentar la capacidad de dirección necesaria para organizar la ejecución de los trabajos y para cumplir las órdenes recibidas del Ayuntamiento.

La persona responsable de la ejecución del contrato tendrá como lugar de trabajo el local destinado a la atención directa y personalizada al público ubicado en el término municipal de Pamplona.

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

2.5. Medios materiales.

2.5.a). Aplicaciones informáticas.

La persona contratista deberá prestar su asistencia utilizando las aplicaciones informáticas de gestión recaudatoria y de gestión documental del Ayuntamiento de Pamplona, para realizar y reflejar todas las actuaciones previstas en el presente Pliego.

El Ayuntamiento de Pamplona dará acceso a las aplicaciones informáticas municipales en los equipos informáticos de la adjudicataria.

Estas aplicaciones están diseñadas en formato SQL y permiten gestionar los procesos fundamentales de la gestión recaudatoria en periodo ejecutivo:

- Control de la fecha de inicio del periodo ejecutivo de las deudas pendientes.
- Emisión de las providencias de apremio.
- Emisión de las notificaciones de las providencias de apremio.
- Control de la fecha del plazo de pago en apremio.
- Emisión de la providencia de embargo.
- Gestión de procedimientos masivos de embargo: devoluciones fiscales de la Hacienda Tributaria de Navarra y saldos en cuentas bancarias.
- Emisión de notificaciones de diligencias de embargo de procedimientos masivos de embargos.
- Cobro deudas en compensación y emisión de notificaciones del cobro en compensación.
- Escaneo masivo de acuses de recibo de notificaciones y actualización automática de fechas.





- Creación de relaciones de notificaciones por comparecencia para su envío al Boletín Oficial correspondiente.
- Gestión de solicitudes de pago fraccionado de deudas mediante entregas a cuenta.
- Control de entidades no apremiables.
- Gestión de paralización del procedimiento de recaudación, cuando proceda.
- Gestión de recargos, intereses y costas aplicables en vía de apremio.
- Gestión de cobros en periodo ejecutivo.
- Gestión de anulaciones, fallidos y prescritos.

La conexión o conexiones que, en cualquier caso, se deban establecer entre los equipos informáticos del Ayuntamiento de Pamplona y los equipos informáticos de la empresa adjudicataria serán definidas, en sus características técnicas, por el Ayuntamiento de Pamplona, de forma que se garanticen los niveles de seguridad y protección de la información señalados por el Comité de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Seguridad de la Información del Ayuntamiento de Pamplona.

La persona contratista estará obligada a tener implantada la conexión o conexiones definidas de acuerdo con lo señalado en el plazo máximo de quince días desde que el Ayuntamiento de Pamplona le notifique las características técnicas que debe cumplir o, en su caso, facilitar y colaborar en lo que sea necesario para que dicha conexión la instale el Ayuntamiento de Pamplona. El coste de esta conexión o conexiones será asumido por el Ayuntamiento de Pamplona.

2.5.b). Equipos informáticos.

Los equipos y demás recursos informáticos necesarios para la ejecución de los trabajos los aportará a su costa el contratista, y serán propiedad del mismo. Deberán cumplir las condiciones técnicas precisas para realizar todas las tareas previstas en el presente Pliego dentro de los plazos máximos señalados.

2.5.c). Otros medios materiales.

La maquinaria, instalaciones, equipos y demás recursos necesarios para la impresión, y plegado de las notificaciones los aportará a su costa la persona contratista, y serán propiedad de la misma. Deberán cumplir las condiciones técnicas precisas para realizar todas las tareas previstas en el presente Pliego dentro de los plazos máximos señalados.

2.6. Impresos oficiales.

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



C2406A6938CA28D70977C74B4179114EEC



El coste del papel preimpreso, encolado o especial necesario para la emisión de las notificaciones que vayan a ser objeto de reparto será por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona. Si se usara papel ordinario el coste será por cuenta de la persona contratista.

3. INICIO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

En el plazo máximo de 2 meses, contado a partir del día siguiente a la fecha de formalización del contrato, la persona contratista deberá tener a su disposición y operativos todos los medios técnicos y humanos requeridos por este Pliego y contenidos en su oferta.

En el momento en que lo requiera el Ayuntamiento, a partir del día siguiente de la fecha de formalización del contrato, y si fuera el caso, la persona contratista tendrá que hacerse cargo de toda la documentación de los expedientes de apremio en poder de la anterior contratista. Para ello, deberá recoger a su costa esa documentación de las oficinas de la anterior contratista, la clasificará según el criterio de archivo de expedientes que tenga definido y la archivará en la forma prevista en su propuesta técnica en plazo máximo de dos meses desde la formalización del contrato.

A partir del día siguiente a la fecha de formalización del contrato, la persona contratista se hará cargo de todos los expedientes de apremio pendientes, y llevará a cabo las actuaciones precisas para el cobro de las deudas cuya providencia de apremio se apruebe desde ese día.

LOTE 2: IMPRESIÓN, PLEGADO Y REPARTO DE RECIBOS DE TRIBUTOS PERIÓDICOS.

1. CONTENIDO PARTICULAR Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Se describen seguidamente los criterios y condiciones de realización de los servicios objeto del Lote 2 del presente contrato.

Son obligaciones de la persona contratista:

a) Imprimir y plegar los recibos de tributos periódicos, derivados de censos de contribuyentes, en el soporte y formato establecido por el Ayuntamiento de Pamplona en el plazo máximo de 5 días a contar desde la fecha entrega por parte del Ayuntamiento del fichero que contenga los recibos a imprimir.

b) Repartir los recibos a entregar en los municipios de la Comarca de Pamplona con personal propio de la adjudicataria en un plazo máximo de 7 días desde que finalice el plazo máximo



C2406A6938CA28D70977C74B4179114EEC



establecido para su impresión y plegado. El reparto de recibos periódicos se hará en el buzón correspondiente a la dirección que indique el recibo.

c) Entregar los recibos con destino a municipios fuera de la Comarca de Pamplona a la empresa de servicios postales con la que el Ayuntamiento de Pamplona tenga contratado su reparto, en un plazo máximo de 2 días desde que finalice el periodo señalado para su generación, impresión y plegado.

Dicha entrega se realizará conforme al procedimiento e instrucciones que establezca el Ayuntamiento de Pamplona en cada momento. El coste de los servicios prestados por dicha empresa de servicios postales los asumirá el Ayuntamiento de Pamplona.

Los recibos que no se hayan podido repartir por ser la dirección indicada en el recibo incorrecta o desconocida se entregarán por parte de la adjudicataria en la oficina municipal que le indique el Ayuntamiento de Pamplona, para su revisión y destrucción.

El número de recibos a imprimir y plegar anualmente se estima en 315.000, de los cuales aproximadamente 296.000 se repartirán en la Comarca de Pamplona y 19.000 tendrán como destino municipios fuera de la Comarca de Pamplona.

Está prevista la impresión, plegado y reparto de tres tandas de recibos:

- Impuesto de Circulación (90.000 recibos): 2ª quincena de marzo.
- Contribución Territorial, IAE, Vados y OVP, primer semestre (113.500 recibos): 1ª quincena de mayo.
- Contribución Territorial, IAE, Vados y OVP, segundo semestre (113.500 recibos): 2ª quincena de octubre.

Tanto el número de recibos a repartir como el número y periodicidad de las tandas de impresión, plegado y reparto pueden variar por cambios en la normativa aplicable, la evolución de los censos de contribuyentes o por decisiones del Ayuntamiento de Pamplona que afecten a estos datos.

2. OTRAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO.

2.1. Derechos, obligaciones y responsabilidad del contratista.

2.1.1. La persona contratista tendrá derecho a percibir la remuneración por la prestación de sus servicios en las condiciones fijadas en las Condiciones Particulares.





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

2.1.3. La persona contratista ejecutará los trabajos en los plazos y con la periodicidad y condiciones establecidos en el presente Pliego y en las Condiciones Particulares.

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

2.1.4. La persona contratista tendrá en todo momento obligación de obedecer las órdenes e instrucciones emitidas por escrito por los órganos competentes del Ayuntamiento de Pamplona, tanto en lo relativo a la realización de los trabajos como a la forma de ejecución.

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

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

2.1.7. La persona contratista tendrá la obligación de contestar por escrito, en el plazo de una semana, a los requerimientos que le haga el Ayuntamiento de Pamplona para que ofrezca explicaciones ante cualquier reclamación o queja recibida de cualquier persona, relativa a actuaciones propias de la contratista o su personal.

2.1.8. La persona contratista y el personal a su servicio, bajo la responsabilidad de la empresa adjudicataria, estarán obligados a tratar confidencialmente la información de los deudores a que tengan acceso, cumpliendo estrictamente lo exigido en materia de protección de datos por la normativa aplicable y las Condiciones Generales.

El incumplimiento de esta obligación se considerará causa de resolución del contrato, con independencia de otras responsabilidades en las que pudiera incurrirse. Asimismo, el contratista está obligado a entregar, a la terminación del contrato, toda la información referida a las deudas que hubiera gestionado, quedando prohibido el tratamiento ulterior de los datos.

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





indemnización. Si el presente Pliego no indica otra cosa, el coste de los medios que debe aportar el contratista será asumido por el mismo.

2.1.10 La persona contratista responderá de los daños y perjuicios que se causen a terceras personas como consecuencia de la ejecución del contrato.

2.2. Personal.

La persona contratista destinará el personal necesario para la ejecución del contrato, con arreglo a la normativa laboral de aplicación, debiendo estar en todo momento al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones de Seguridad Social. En ningún caso, la existencia de contratos de trabajo vinculados a la prestación de los servicios contratados supondrá relación laboral alguna con el Ayuntamiento de Pamplona.

La persona contratista designará una persona responsable, dependiente del mismo, que será interlocutora ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que presente la ejecución del contrato y que se encargará de dirigir los trabajos. Esta persona deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Ostentar la representación de la persona contratista cuando sea necesaria su actuación o presencia para realizar la asistencia objeto del presente contrato.
- Ostentar la capacidad de dirección necesaria para organizar la ejecución de los trabajos y para cumplir las órdenes recibidas del Ayuntamiento.

2.3. Medios materiales.

2.3.a). Equipos y aplicaciones informáticas.

La persona contratista deberá prestar su asistencia utilizando equipos informáticos propios, que aportará a su costa y deberán ser adecuados para la instalación de la aplicación informática facilitada por el Ayuntamiento de Pamplona y que utilizará para cargar e imprimir los ficheros que contengan los recibos a imprimir, plegar y repartir.

La entrega de los ficheros se realizará en un soporte físico o con su envío por un medio seguro que definirá en su caso el Ayuntamiento de Pamplona

La conexión o conexiones que, en caso de decidirlo así el Ayuntamiento de Pamplona, se deban establecer entre los equipos informáticos municipales y los equipos informáticos del contratista para el envío de los ficheros de recibos a imprimir serán definidas, en sus características técnicas, por el Ayuntamiento de Pamplona, de forma que se garanticen los niveles de seguridad y protección de la información señalados por el Comité de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Seguridad de la Información del Ayuntamiento de Pamplona.



La persona contratista estará obligada a tener implantada la conexión o conexiones definidas de acuerdo con lo señalado en el plazo máximo de quince días desde que el Ayuntamiento de Pamplona le notifique las características técnicas que debe cumplir o, en su caso, facilitar y colaborar en lo que sea necesario para que dicha conexión la instale el Ayuntamiento de Pamplona. El coste de esta conexión o conexiones será asumido por el Ayuntamiento de Pamplona.

Los equipos y demás recursos informáticos necesarios para la ejecución de los trabajos los aportará a su costa el contratista, y serán propiedad del mismo. Deberán cumplir las condiciones técnicas precisas para realizar todas las tareas previstas en el presente Pliego dentro de los plazos máximos señalados.

2.3.b). Otros medios materiales.

La maquinaria, instalaciones, equipos y demás recursos necesarios para la impresión, y plegado de los recibos los aportará a su costa la persona contratista, y serán propiedad de la misma. Deberán cumplir las condiciones técnicas precisas para realizar todas las tareas previstas en el presente Pliego dentro de los plazos máximos señalados.

2.3.c). Impresos oficiales.

El Ayuntamiento de Pamplona, en colaboración con la persona contratista, determinará los modelos de impresos a utilizar para la impresión de los recibos. Los modelos podrán ser modificados por el Ayuntamiento de Pamplona en cualquier momento.

La persona contratista podrá proponer modificaciones en los impresos, que deberán ser aprobadas por el Ayuntamiento de Pamplona antes de su utilización.

El coste del papel preimpreso, encolado o especial necesario para la emisión de los recibos que vayan a ser objeto de reparto será por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona. Si se usara papel ordinario el coste será por cuenta de la contratista.

3. INICIO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

En el plazo máximo de 1 mes, contado a partir del día siguiente a la fecha de formalización del contrato, la persona contratista deberá tener a su disposición y operativos todos los medios técnicos y humanos requeridos por este Pliego y contenidos en su oferta.



C2406A6938CA28D70977C74B4179114EEC