



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA DE TRABAJOS RELACIONADOS CON LA RECAUDACIÓN EJECUTIVA**

---

### **1. Objeto del contrato**

El objeto del presente contrato es la ejecución de los trabajos de "Consultoría, Desarrollo y Gestión de la Recaudación en Periodo Ejecutivo" del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, en adelante CABB

### **2. Condiciones Técnicas del Contrato**

#### **2.1 Alcance y objetivos**

Las actividades a realizar por el contratista deberán contemplar tanto el asesoramiento funcional, técnico y organizativo como la ejecución práctica de gestiones recaudatorias. Estas gestiones deben combinar la tramitación del Procedimiento Administrativo de Apremio con la aplicación de otras técnicas para potenciar la capacidad de recuperación de las deudas de abonados en periodo ejecutivo.

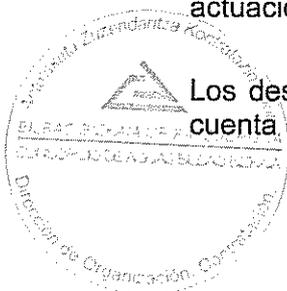
Los objetivos a alcanzar con estos trabajos son los siguientes:

- Incrementar la capacidad recaudatoria del CABB mediante la consolidación de la Recaudación Ejecutiva, perfeccionando la operativa de los trámites del Procedimiento de Apremio y utilizando otras técnicas que permitan solucionar casos de morosidad.
- Continuar con la incorporación al Sistema Integral de Gestión de Abonados (SIGA) del CABB del Procedimiento Ejecutivo para facilitar su ejecución y control mecanizados.

#### **2.2 Ámbito de aplicación**

Los trabajos objeto de este contrato se desarrollarán en todo el ámbito territorial de actuación del CABB.

Los desplazamientos para la realización de las gestiones recaudatorias serán por cuenta del adjudicatario.





### **2.3 Cuantificación de los trabajos**

Se establece una recaudación mínima anual por gestiones del contratista de recaudación ejecutiva de 350.000 €.

A partir de este importe se establece una prima de gestión de hasta el 20% del importe recaudado. En la oferta económica se deberá especificar el porcentaje que se oferta.

El tiempo de dedicación del personal del contratista al servicio de recaudación ejecutiva se establece en 3.200 horas.

### **2.4 Trabajo a desarrollar**

Periódicamente por el Jefe de Recaudación del CABB se entregará al contratista la relación de abonados que a partir de ese momento serán objeto de las gestiones que procedan por parte de la Recaudación Ejecutiva.

Normalmente los abonados seleccionados serán aquellos que tengan cuatro o más recibos pendientes de pago.

Excepcionalmente, y por razones de interés para el CABB, podrán entregarse abonados con un número de recibos pendientes de pago inferior a cuatro.

El número de abonados que anualmente se entregarán al contratista será de 1.000.

Asimismo, deberá continuarse con los expedientes que ya estén en tramitación.

Con el objeto de facilitar los trabajos, los abonados serán entregados agrupados por municipios y por zonas dentro de los municipios.

Se exigirá al contratista trabajar con el módulo de Recaudación Ejecutiva implantado en el Sistema Integral de Gestión de Abonados (SIGA).

Asimismo, se permitirá al contratista acceder en consulta a la base de datos del Sistema Integral de Gestión de Abonados (SIGA) para la obtención de cuantos datos puedan ser útiles para el desarrollo de sus trabajos.

Todas las decisiones se tomarán previa aprobación del Jefe de Recaudación del CAAB.

### **2.5 Metodología de Trabajo**

En relación con los objetivos que se han definido en el apartado 2.1 del presente pliego, el contratista deberá explicar su Metodología de Trabajo para este contrato, describiendo las actuaciones concretas que aplicará dentro de las siguientes líneas de acción:





### 2.5.1. Gestión de abonados morosos.

El objetivo fundamental de esta línea es la recaudación y la solución de las situaciones de morosidad de abonados especialmente reincidentes.

El posible incremento de la presión no debe descuidar el correcto trato a los abonados, procurando evitar situaciones conflictivas.

Las tareas concretas que el contratista debe describir en su Metodología de Trabajo son:

- Preparación y Mejora de la Información
- Confección de expedientes para cada abonado.
- Aportación de nuevos datos al expediente.
- Análisis de la deuda.
- Información adicional de interés para la Recaudación Ejecutiva.

#### **Tácticas de negociación para el cobro de morosos**

- Envíos sucesivos de cartas o mensajes.
- Visitas al domicilio de los abonados.
- Planteamiento de reuniones para negociar acuerdos.
- Otras ideas de gestión de morosos.

#### **Soporte a la tramitación del Procedimiento de Apremio**

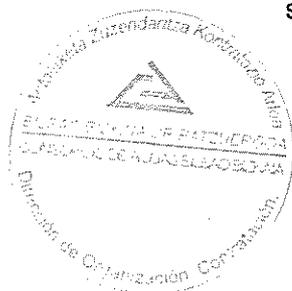
- Notificaciones de Providencia de Apremio.
- Publicaciones en Boletines Oficiales.
- Tramitación de Embargos.
  - .. Cuentas bancarias. (Gestión del Procedimiento según CSB-63).
  - .. Compensación de créditos.
  - .. Embargos de nóminas.
  - .. Bienes muebles e inmuebles.
  - .. Otros bienes y derechos.
- Propuestas de fallido con justificación de la insolvencia del deudor.

### 2.5.2. Mecanización y Organización de procesos y funciones.

A la par que se efectúan las gestiones de cobro a los abonados, el contratista deberá desarrollar las siguientes actividades para potenciar el Servicio de Recaudación Ejecutiva:

#### **Desarrollo informático del Módulo de Recaudación Ejecutiva.**

El contratista deberá colaborar con el Centro de Proceso de Datos del CABB para completar el diseño funcional del Módulo de Recaudación Ejecutiva que se incorporará al SIGA.





### 2.5.3. Análisis y puesta en marcha de nuevas gestiones.

Este es un apartado libre en el cual el contratista puede incluir aquellas ideas que según su opinión y experiencia permitan al CABB obtener ventajas comparativas asociadas a la Recaudación Ejecutiva como pueden ser técnicas de cobro a morosos, trámites especializados del procedimiento de apremio, herramientas de gestión de expedientes, etc.

## 2.6 Indicadores de Gestión

Como indicadores de gestión, que el contratista deberá cumplimentar en los informes que presente para describir el avance de los trabajos realizados y permitir al CABB evaluar los resultados que se vayan obteniendo, se han definido los siguientes:

- Gestiones de cobro y tramitaciones realizadas
  - .. Cartas enviadas a los abonados.
  - .. Visitas personales a los domicilios.
  - .. Acuerdos de pago alcanzados.
  - .. Expedientes de apremio iniciados.
  - .. Embargos ejecutados y distribución por tipología.
- Resultados económicos
  - .. Ingresos reales obtenidos y distribución por tipos de gestión.
  - .. % de recuperación de la deuda original y distribución por tipos de gestión.

## 2.7 Documentación periódica a entregar por el contratista

El contratista deberá entregar:

Mensualmente: Informe de Progreso con el siguiente contenido:

- .. Avance de las tareas del proyecto.
- .. Problemas encontrados.
- .. Toma de decisiones pendientes.
- .. Plan de acción a corto plazo.
- .. Resultados económicos
- .. Gestiones de cobro y tramitaciones realizadas.
- .. Decisiones tácticas para el futuro.

## 2.8 Medios humanos, técnicos y materiales del contratista

Los medios humanos, técnicos y materiales necesarios para la correcta prestación del contrato los aportará el contratista de forma suficiente para satisfacerlo.

El contratista presentará en su oferta el esquema de la estructura jerárquica de su equipo de trabajo, detallando las funciones que desempeñará cada persona y su dedicación e horas a las tareas descritas en el apartado Metodología de Trabajo.





**Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa**  
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

Por parte del CABB se exigirá la existencia de un responsable-coordinador del servicio, Licenciado en Derecho, con perfil lingüístico de euskera nivel 3, titulación EGA o similar, que haga de interlocutor con el Jefe de Recaudación del CABB.

Su dedicación al contrato será de al menos 6 horas diarias.

Se valorará que el responsable-coordinador, además de los conocimientos funcionales requeridos para la gestión global de la Recaudación Ejecutiva, tenga experiencia contrastada en Sistemas de Información. Se adjuntará curriculum vitae del responsable – coordinador y documentación acreditativa de su formación

Prestación del servicio obligatoria en euskera y castellano.

Por parte de los ofertantes se deberá indicar el perfil y conocimientos del resto de personas que van a componer el resto del equipo. Se exigirá documentos acreditativos de la capacitación del personal.

El CABB se reserva obligar al contratista a la sustitución del personal que no reúna condiciones de capacitación requeridas, que observe un anormal rendimiento o mostrase una conducta irregular.

Se valorará el conocimiento acreditado y aplicación de la Normativa Propia del Territorio Histórico de Bizkaia para la Recaudación Ejecutiva.

Bilbao, a 1 de diciembre de 2009.

**El Director de Organización,**

**Juan Antonio Hernando Gracia**

