

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA AUXILIAR A LA SOCIEDAD MERCANTIL DE CAPITAL INTEGRAMENTE PUBLICO DENOMINADA "GESTIÓN INTEGRAL DE INGRESOS DE SANTA LUCIA, S.L. (en adelante GIISL)" EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA LUCIA EN CUMPLIMIENTO DE SU OBJETO SOCIAL

ÍNDICE

1. DEL OBJETO DEL CONTRATO.	3
2. NORMATIVA DE APLICACIÓN Y ÁMBITO TERRITORIAL DE ACTUACIÓN	5
3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AUXILIO EN LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS DE GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN VOLUNTARIA Y EJECUTIVA	5
3.1 Características del Servicio.....	6
3.2 Organización.....	6
3.3 Contenido de los servicios de asistencia y colaboración.	7
4. APORTACIÓN DE LAS LICENCIAS DE USO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y SU PROGRAMA DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO.....	14
4.1 Características del Servicio.....	14
4.2 Organización.....	14
4.3 Contenido de la prestación.	15
4.4 Plan de Ejecución de los servicios a ofertar	16
5. PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL ÁMBITO DE INSPECCIÓN TRIBUTARIA Y GESTIÓN CATASTRAL.....	17
5.1 Características del Servicio.....	17
5.2 Organización.....	18
5.3 Contenido de la prestación en el ámbito de la inspección tributaria	19
5.4 Contenido de la prestación en el ámbito de la gestión catastral	20
5.5 Plan de Ejecución de los servicios a ofertar	22
6. SOBRE EL PERSONAL DEL SERVICIO	23
7. CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	25
8. TITULARIDAD, SUMINISTRO, CUSTODIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	26
CAPITULO TERCERO: INDICADORES DE CONTROL DE CALIDAD PRESTACIONAL	27
9. DE LOS INDICADORES DE CONTROL DE CALIDAD	27

CAPITULO PRIMERO: ASPECTOS GENERALES

La entidad GESTIÓN INTEGRAL DE INGRESOS DE SANTA LUCIA, S.L. es una sociedad de capital íntegramente público, como medio propio y servicio técnico del Ayuntamiento de Santa Lucía, calificada de poder adjudicador a los efectos de la Directiva 2004/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 31 de marzo de 2004 sobre los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, de suministro y de servicios, y del Real Decreto Legislativo 3/2011, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Como medio propio y servicio técnico municipal, constituye su objeto social la colaboración, bajo la supervisión y dirección del Ayuntamiento, para el desarrollo de todas aquellas actuaciones que, sin implicar ejercicio de autoridad, sean conducentes a la gestión y cobranza, en periodo voluntario o ejecutivo, de tributos, precios públicos, otros ingresos así como cualquier otra obligación de contenido económico gestionados por el Ayuntamiento de Santa Lucía y sus entes dependientes.

Los propios estatutos facultan a la sociedad para realizar, total o parcialmente, de modo indirecto, las actividades sociales, pudiendo auxiliarse de empresario privado para complementar su actividad; debiendo seleccionar a éste por las cauces previstos en la legislación vigente complementada por las instrucciones internas de contratación aprobadas por la sociedad y publicadas en el perfil de contratante.

Desde esta perspectiva, la necesidad, idoneidad y eficiencia de la contratación se justifica por la insuficiencia de personal propio para la ejecución directa de las actividades sociales, así como por la necesidad de contar con un operador tecnológico cualificado que de soporte informático a la ejecución de las tareas a contratar, siendo el contrato de servicios el medio más eficiente para dar cumplimiento a las necesidades de la sociedad al trasladar al contratista el riesgo de la contratación.

Habiendo procedido a licitar, mediante tramitación ordinaria, procedimiento abierto, varios criterios de adjudicación el contrato reseñado en este Pliego, no se ha presentado ninguna oferta, por lo que el órgano de contratación, al abrigo del art. 170 letra c) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante TRLCSP) ha acordado tramitar la licitación y adjudicación del contrato mediante procedimiento negociado sin publicidad de conformidad al artículo 178 del TRLCSP, al no alterarse ni modificarse sustancialmente las condiciones iniciales de la licitación; por lo que se solicitarán ofertas, al menos, a tres empresas capacitadas para la realización del objeto del contrato.

1. DEL OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares es el establecimiento de los condicionantes técnicos mínimos que han de regir el contrato de servicios para auxiliar a la sociedad mercantil de capital íntegramente público denominada "Gestión integral de ingresos de Santa Lucía, S.L. (en adelante GIISL)" en la gestión tributaria y recaudación del Ayuntamiento de Santa Lucía en cumplimiento de su objeto social.

Se licita por tanto un contrato de servicios con objeto múltiple, de un lado, **el auxilio en la ejecución de las tareas de gestión tributaria, recaudación voluntaria y ejecutiva** con respecto de los tributos siguientes, a título enunciativo y no limitativo puesto que el órgano contratante se reserva la potestad de agregar, modificar o suprimir tributos o ingresos no tributarios debiendo estar y pasar el contratista por esta facultad que acepta de manera incondicional por el mero hecho de participar en la licitación:

- Impuesto sobre Bienes Inmuebles
- Impuesto sobre Actividades Económicas
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica

- Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana
- Tasas por prestación de los servicios municipales de suministro de agua a domicilio, recogida de basura domiciliario y alcantarillado y depuración.
- Tasa por entradas de vehículos a través de aceras y las reservas de vía pública para aparcamiento exclusivo y para carga y descarga de cualquier clase.
- Tasa por ocupación de terrenos de uso público local con mesas, sillas y otros elementos análogos con finalidad lucrativa.
- Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local a favor de empresas explotadoras de servicios de suministros de interés general.
- Tasas por ocupación del subsuelo, suelo, vuelo de las vías públicas y terrenos de uso público (Epígrafe sexto. Cajeros automáticos)

Y cuantos otros se incorporen o reduzcan durante la vigencia del contrato con arreglo al procedimiento de modificación previsto en el Pliego de Cláusulas Particulares.

De otro lado, integra igualmente el objeto del contrato **la aportación de las licencias de uso del software de gestión tributaria y su programa de mantenimiento informático.**

Finalmente, integra el objeto de contrato la **prestación de servicios en el ámbito de la inspección tributaria y gestión catastral** cuya ejecución dependerá única y exclusivamente de la voluntad de la entidad contratante a facturar con arreglo, de un lado, conforme a las bases impondibles que se afloren según porcentaje ofertado a la licitación para la primera de las prestaciones, y de otro lado al cuadro de precios unitarios base de licitación, con la aplicación de la correspondiente baja de adjudicación para la segunda. A estos efectos, el porcentaje de aplicación a las bases impondibles afloradas o el precio unitario de aplicación a la concreta prestación incluye todos los costes directos e indirectos que la ejecución de la prestación irroque al contratista, tales como personal, indemnizaciones, pluses, y dietas de todo tipo, cotizaciones sociales, sustitución de personal por motivos de absentismo laboral, etc.; los costes de la maquinaria, los materiales fungibles de reposición, software de gestión, y cuantos otros sean necesarios para la ejecución de la prestación, los medios auxiliares y maquinaria propia de la actividad.

También se incluyen los gastos generales y el beneficio industrial, así como cualquier tipo de impuesto sea estatal, autonómico o local que grave la ejecución de la prestación.

Todos los trabajos, medios auxiliares y materiales que sean necesarios para la correcta ejecución de la prestación, se considerarán incluidos en el precio unitario ofertado, aunque no figuren todos ellos especificados en la descomposición o descripción de los precios.

Igualmente todos los gastos que por su concepto sean asimilables a cualquiera de los que, bajo el título genérico de costes indirectos se mencionan en los apartados anteriores se considerarán siempre incluidos aún cuando no figuren en la justificación de precios.

Por tanto el contratista no podrá reclamar sobrecoste alguno por la ejecución de la prestación, habida cuenta que se contrata el resultado concreto a conseguir con arreglo a las presentes prescripciones técnicas, y no el proceso productivo, por lo que la mayor onerosidad en la ejecución debe ser asumida a su costa con completa indemnidad para la entidad contratante.

En caso que fuere necesario introducir una nueva prestación o que difiera sustancialmente de las definidas en estas prescripciones técnicas se confeccionara por el Responsable de Contrato el precio unitario de aplicación apoyado en el cuadro de precios ofertado debiendo aceptar de manera incondicional el precio fijado, reputando incumplimiento de obligación contractual esencial la negativa a la ejecución de la concreta prestación a los efectos de la resolución del contrato.

La ejecución del contrato se valorará por los resultados que han de lograrse en su ejecución conforme al sistema de medición previsto en el Pliego de Cláusulas Particulares, debiendo el adjudicatario desarrollar, las

prestación que conforman el objeto del contrato, sin carácter excluyente, pues el órgano de contratación se reserva la prerrogativa de ampliar o reducir las prestaciones objeto de contrato conforme al procedimiento descrito en el Pliego de Cláusulas Particulares.

Para alcanzar los objetivos propuestos se ha de garantizar por el adjudicatario los resultados prestacionales que al efecto se fijan en este pliego, asignándosele el riesgo de su ejecución al vincularse el régimen retributivo la evolución del servicio y al cumplimiento de los indicadores de medida definidos en el Pliego de Cláusulas Particulares.

2. NORMATIVA DE APLICACIÓN Y ÁMBITO TERRITORIAL DE ACTUACIÓN

2.1 El adjudicatario está obligado a ejecutar el contrato con observancia de:

- a) Los criterios de accesibilidad universal y de diseño definidos en la Directiva 2004/18/CE sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, suministros y servicios; así como al Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, que resulten compatibles con el servicio de limpieza y las características físicas de las instalaciones y dependencias dentro de éstas objeto de contrato.
- b) La normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, laboral, de seguridad social y de seguridad, higiene y salud en el trabajo, y cualquier otra norma que le corresponda según normativa aplicable, así como la se dicte en el futuro que se incorporará de manera automática al servicio siendo responsabilidad del adjudicatario su observancia y adaptación técnica a la misma en su caso sin que quepa reclamar nada por estos conceptos a la entidad contratante.

2.2 Los servicios objeto del presente pliego se extenderán a todas las prestaciones según relación descrita sin perjuicio de las que puedan incorporarse durante la vigencia del contrato.

CAPITULO SEGUNDO: DEL SERVICIO

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AUXILIO EN LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS DE GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN VOLUNTARIA Y EJECUTIVA

Esta prestación que integra el objeto del contrato, **se materializará en el auxilio que ha de prestarse a la entidad contratante**, con arreglo a las prescripciones que ahora se dirán, para complementar el funcionamiento de la entidad contratante, recaudación voluntaria y ejecutiva con respecto de los tributos siguientes, a título enunciativo y no limitativo puesto que el órgano que contrata se reserva la potestad de agregar, modificar o suprimir tributos o ingresos no tributarios debiendo estar y pasar el contratista por esta facultad que acepta de manera incondicional por el mero hecho de participar en la licitación:

- Impuesto sobre Bienes Inmuebles
- Impuesto sobre Actividades Económicas
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
- Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana
- Tasas por prestación de los servicios municipales de suministro de agua a domicilio, recogida de basura domiciliario y alcantarillado y depuración.
- Tasa por entradas de vehículos a través de aceras y las reservas de vía pública para aparcamiento exclusivo y para carga y descarga de cualquier clase.

Gestión integral de Ingresos de Santa Lucía de Tirajana SL.

- Tasa por ocupación de terrenos de uso público local con mesas, sillas y otros elementos análogos con finalidad lucrativa.
- Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local a favor de empresas explotadoras de servicios de suministros de interés general.
- Tasas por ocupación del subsuelo, suelo, vuelo de las vías públicas y terrenos de uso público (Epígrafe sexto. Cajeros automáticos)

Y cuantos otros se incorporen o reduzcan durante la vigencia del contrato con arreglo al procedimiento de modificación previsto en el Pliego de Cláusulas Particulares.

Para la ejecución del contrato en lo que a esta prestación se refiere, y alcanzar los resultados descritos en este pliego, el adjudicatario deberá ejecutar las acciones que a continuación se describen, que documentará por escrito y presentará a la licitación para su valoración por el órgano de contratación, de conformidad al proyecto de ejecución a ofertar conforme al contenido determinado en este pliego con sujeción a la consecución de los siguientes objetivos prestacionales.

3.1 Características del Servicio

La empresa adjudicataria del presente contrato tendrá el carácter de contratista de la entidad GIISL en la ejecución de los servicios contratados, con el alcance definido en este pliego y en el de cláusulas particulares, careciendo en todo caso del carácter de órgano de gestión o recaudación del Ayuntamiento de Santa Lucía al limitarse únicamente a auxiliar al ente instrumental municipal en el desempeño y ejecución de su cometido social.

3.2 Organización

Sin perjuicio de las atribuciones conferidas a la Alcaldía - Presidencia por el artículo 21 de la Ley de Bases de Régimen Local y concordantes, la entidad GIISL ejercerá las funciones de dirección, organización, administración y autoridad que legalmente le corresponde. El control y la fiscalización de las prestaciones objeto del contrato también se realizará por el personal designado por GIISL.

El contratista deberá disponer de los medios materiales y humanos necesarios, sin limitación alguna, para desarrollar los servicios objeto de contrato habida cuenta que es responsable único y exclusivo del proceso productivo que deba implementar para alcanzar los resultados a que viene obligado con completa indemnidad para el órgano de contratación, de suerte que la mayor onerosidad que le irroge la ejecución del contrato sobre la oferta inicial debe ser asumida íntegramente por este sin que quepa repercutir nada al órgano de contratación ni consolidará a la extinción del contrato como personal de la entidad contratante las personas que el contratista haya adscrito a la ejecución de los trabajos.

Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicatario debe garantizar durante toda la vigencia del contrato la disponibilidad de un equipo "in situ" formado por los profesionales con la titulación adecuada que habrá de dimensionar para integrarse dentro de las instalaciones de GIISL que permitan alcanzar los resultados prestacionales exigidos, que actuará bajo su única dependencia orgánica y funcional, pudiendo el Responsable del Contrato girar al Delegado del contratista que designe las instrucciones que resulten precisas para garantizar la buena marcha de la ejecución.

A estos efectos, se designará por el contratista un Delegado de la ejecución, que podrá ser removido a requerimiento de la entidad contratante por causas justificadas considerándose un incumplimiento de obligación contractual esencial la negativa a ejecutar esta directriz a los efectos de la imposición de penalidades o de acordar la resolución del contrato. Serán funciones del delegado de ejecución a designar las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor del contratista frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y

la entidad contratante de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la entidad contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar a la entidad contratante acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

3.3 Contenido de los servicios de asistencia y colaboración.

Comprenderá la realización de tareas de producción y asistencia, a título enunciativo y no limitativo, y cuantas otras sean necesarias a requerimiento de la entidad contratante habida cuenta que se contrata el resultado y no el proceso productivo, siendo responsabilidad del contratista la disposición de cuantos medios personales y materiales sean necesarios para lograr el resultado asumiendo todos los costes directos e indirectos que la ejecución de la prestación le irrogue, tales como personal, indemnizaciones, pluses, y dietas de todo tipo, cotizaciones sociales, sustitución de personal por motivos de absentismo laboral, etc.; los costes de la maquinaria, los materiales fungibles de reposición, software de gestión, y cuanto otros sean necesarios para la ejecución de la prestación, los medios auxiliares y maquinaria propia de la actividad.

También se incluyen los gastos generales y el beneficio industrial, así como cualquier tipo de impuesto sea estatal, autonómico o local que grave la ejecución de la prestación.

Todos los trabajos, medios auxiliares y materiales que sean necesarios para la correcta ejecución de la prestación, se considerarán incluidos en el régimen retributivo de esta prestación.

Igualmente todos los gastos que por su concepto sean asimilables a cualquiera de los que, bajo el título genérico de costes indirectos se mencionan en los apartados anteriores se considerarán siempre incluidos en el régimen retributivo de la prestación.

Por tanto el contratista no podrá reclamar sobrecoste alguno por la ejecución de la prestación habida cuenta que se contrata el resultado concreto a conseguir con arreglo a las presentes prescripciones técnicas, y no el proceso productivo, por lo que la mayor onerosidad en la ejecución debe ser asumida a su costa con completa indemnidad para la entidad contratante.

a) En materia de gestión tributaria.

En materia de gestión tributaria, las actividades de asistencia comprenderán la realización de los trabajos materiales e informáticos dirigidos a:

- Elaboración, aprobación y publicación de los padrones fiscales y matrículas de contribuyentes, así como las correspondientes tareas accesorias de mantenimiento, conservación y depuración de datos de los mismos.
- Tramitación de los expedientes de aprobación de liquidaciones.
- Tramitación de los expedientes de concesión y denegación de exenciones y bonificaciones.

Gestión integral de Ingresos de Santa Lucía de Tirajana SL.

- Elaboración de los documentos para el ingreso de las cuotas tributarias (cartas de pago, recibos, ficheros de domiciliaciones, etc.).
- Resolución de los recursos que se interpongan contra los actos de gestión tributaria.
- Elaboración de impresos y documentos que van a ser utilizados en el proceso de gestión y liquidación tributaria, incluidos los formularios de declaraciones y autoliquidaciones.
- Información y asistencia al contribuyente.
- Expedientes de compensación de deudas
- Asistencia en los Convenios que el Ayuntamiento tenga suscritos o pudiera suscribir con la Dirección General de Catastro y la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en relación con la gestión de los tributos locales.
- Apoyo y gestión de expedientes remitidos por el punto de información catastral
- Aprobación y modificación de ordenanzas fiscales.
- Control, conciliación y contabilización de los derechos que deriven de la gestión tributaria. Así como sus cierres trimestrales.

El trabajo comprenderá en todos los casos la grabación en la aplicación de gestión tributaria y recaudación de todas las tareas y actuaciones que se realicen, así como la elaboración de las notificaciones que deriven de las citadas tareas y actuaciones, entendiendo también la digitalización de los expedientes así como la puesta a disposición de servicios de cobros telemáticos, a través de Internet o de aplicaciones para smartphone.

Asimismo será objeto del trabajo la preparación de indicadores, estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de expedientes de apremio, análisis de la evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida por parte de la entidad contratante.

b) En materia de recaudación voluntaria.

En materia de recaudación voluntaria, las actividades de asistencia comprenderán la realización de los trabajos materiales e informáticos dirigidos a:

- Gestión de las órdenes de domiciliación (altas, bajas y modificaciones) y mantenimiento en la aplicación informática de las mismas.
- Impresión de los recibos no domiciliados y preparación del envío a los domicilios fiscales de los correspondientes padrones
- Gestión de los expedientes de aplazamiento, fraccionamiento y compensación de deudas.
- Tramitación ante las entidades financieras de los recibos domiciliados y de los cargos derivados de los expedientes de aplazamiento y/o fraccionamiento de pago.
- Volcado de los ingresos en la aplicación gestión tributaria y grabación de todas las tareas y actuaciones realizadas en el ámbito de la recaudación voluntaria.
- Preparación de las relaciones de deudores una vez finalizados los períodos de cobro en voluntaria y la preparación de las providencias de apremio para su firma, de acuerdo con la periodicidad que determine GIISL, así como las notificaciones de las mismas
- Tramitación de expedientes de compensación de deudas en voluntaria.

Gestión integral de Ingresos de Santa Lucía de Tirajana SL.

- Atención y asistencia al ciudadano en las gestiones pertinentes, bien como deudores, bien como obligados tributarios, en todo lo relacionado con la Recaudación municipal.
- Control, conciliación y contabilización de los ingresos en voluntaria, así como su cierre trimestral.
- Dotación de los medios materiales que sean precisos para el buen funcionamiento del servicio, conforme las instrucciones dictadas por GIISL.
- Apoyo instrumental, material e informático 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 de forma fehaciente, o como consecuencia de comunicaciones de los mismos a otras Administraciones Tributarias.
- La grabación en la aplicación de gestión tributaria y recaudación de todas las tareas y actuaciones que se realicen, así como la elaboración de las notificaciones que deriven de las citadas tareas y actuaciones.
- Cualesquiera otras tareas que resulten necesarias para la ejecución del procedimiento de recaudación voluntaria.

El trabajo comprenderá en todos los casos la grabación en la aplicación de gestión tributaria y recaudación de todas las tareas y actuaciones que se realicen, así como la elaboración de las notificaciones que deriven de las citadas tareas y actuaciones, entendiendo también la digitalización de los expedientes así como la puesta a disposición de servicios de cobros telemáticos, a través de Internet o de aplicaciones para smartphone.

Asimismo será objeto del trabajo la preparación de indicadores, estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de expedientes de apremio, análisis de la evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida por parte de la entidad contratante.

c) En materia de recaudación ejecutiva.

En materia de recaudación ejecutiva, las actividades de asistencia comprenderán la realización de los trabajos materiales e informáticos dirigidos a:

- Preparación de las relaciones de deudores una vez finalizados los periodos de cobro en voluntaria y preparación de la providencia de apremio, así como la elaboración de las notificaciones que deriven de la misma.
- Preparación de edictos para la notificación por comparecencia de todos los actos del procedimiento de apremio.
- Volcado de los resultados de las notificaciones practicadas en la aplicación de gestión de la recaudación.
- Tramitación de los expedientes de compensación sobre deudas exigibles en período ejecutivo.
- Gestión de los expedientes de aplazamiento y fraccionamiento.
- Tramitación ante las entidades financieras de los cargos derivados de los expedientes de aplazamiento y/o fraccionamiento de pago.
- Preparación de todas las actuaciones y documentos relativos a la tramitación del procedimiento de apremio, entre los que se encuentran:
 - Formación de los expedientes de apremio.

**Gestión integral de Ingresos
de Santa Lucía de Tirajana SL.**

- Preparación de los ficheros para el embargo de bienes o derechos en entidades de crédito o depósito.
 - Preparación de los ficheros para el embargo de devoluciones de impuesto sobre la renta de las personas físicas y del impuesto sobre sociedades.
 - Preparación de los ficheros de solicitud de información patrimonial a la Agencia Tributaria y a la Seguridad Social.
 - Indagación en los registros públicos para la obtención de información relativa a bienes y derechos de los deudores.
 - Preparación de las diligencias de embargo y sus notificaciones.
 - Preparación de mandamientos de embargo de toda clase de bienes.
 - Ejecución de los embargos y volcado de la información de los bienes realizados sobre el aplicativo de gestión de la recaudación.
-
- Preparación de las propuestas de resolución de recursos interpuestos contra actos del procedimiento ejecutivo y volcado de la tramitación que se realice en relación con los mismos sobre el aplicativo de gestión de la recaudación.
 - Preparación de los expedientes de baja por prescripción, baja por insolvencia, declaración de créditos incobrables y derivación de la acción tributaria, y rehabilitación de deudores declarados fallidos y de créditos incobrables.
 - Control, conciliación y contabilización de los ingresos en ejecutiva, así como su cierre trimestral.
 - Tramitación de expedientes de recaudación de deudas en ejecutiva correspondientes a las administraciones públicas.
 - Tramitación y seguimiento de expedientes relativos a obligados tributarios declarados en concurso de acreedores.
 - Servicios complementarios de índole material y operativa de apoyo al Servicio de Recaudación, en cuanto a la gestión de la cobranza en el periodo ejecutivo.
 - Seguimiento, control y actualización informática de los recargos por declaración extemporánea sin requerimiento previo, regulados en el artículo 27 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
 - Cualesquiera otras tareas que resulten necesarias para la ejecución del procedimiento de apremio.

El trabajo comprenderá en todos los casos la grabación en la aplicación de gestión tributaria y recaudación de todas las tareas y actuaciones que se realicen, así como la elaboración de las notificaciones que deriven de las citadas tareas y actuaciones, entendiéndose también la digitalización de los expedientes así como la puesta a disposición de servicios de cobros telemáticos, a través de Internet o de aplicaciones para smartphone.

Asimismo será objeto del trabajo la preparación de indicadores, estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de expedientes de apremio, análisis de la evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida por parte de la entidad contratante.

d) Aspectos comunes a las prestaciones anteriores.

Las actividades de asistencia comprenderán la realización de los trabajos materiales e informáticos dirigidos a:

- Grabación en la aplicación de gestión tributaria y recaudación de todas las tareas y actuaciones que se realicen, así como la elaboración de las notificaciones que deriven de las citadas tareas y actuaciones.
- Control, conciliación y contabilización de las actuaciones de gestión tributaria y recaudación. Rendición de cuentas.
- Preparación de indicadores, estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de expedientes de apremio, análisis de la evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida por parte de la entidad contratante.
- Redacción de la memoria anual de actividades en el ámbito de la gestión tributaria y de la recaudación.
- Confección de duplicados, justificantes de pago y cartas de pago.
- Elaboración de informes de no deudor y certificados de deudas.
- Redacción de la memoria anual de actividades en el ámbito de la gestión tributaria y de la recaudación.
- Atención al ciudadano: la adjudicataria pondrá a disposición del público una oficina de atención tributaria. Las funciones, estructura y sistema de trabajo de la unidad de atención tributaria se determinará por parte del órgano contratante y deberá contemplar las posibilidades para la atención presencial, telefónica y telemática, especialmente en las siguientes materias:
 - Información general sobre los tributos municipales.
 - Atención telefónica sobre los tributos municipales.
 - Asistencia en la confección de formularios e informes. (solicitudes, recursos, etc.)
 - Recogida de los datos de los contribuyentes para su corrección en el sistema informático.
- La implantación de un servicio de atención telefónica y la puesta en funcionamiento de un Portal de Atención Ciudadana en el ámbito tributario.
- El adjudicatario propondrá la ejecución de un Plan de Comunicación, destinado a mejorar la atención a los contribuyentes y a cuidar la buena imagen del Servicio de Gestión Tributaria ante los ciudadanos.

Este plan incluirá aspectos como:

1. Soporte a campañas de domiciliación de recibos y creación de procedimientos para maximizar los índices de domiciliación.
2. Atención a la legibilidad y facilidad de comprensión de los documentos y mejoras en la imagen y presentación.

3. Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil, llamada telefónica o aviso de correo electrónico, en caso de cualquier incidencia en el pago regular de los recibos por parte de contribuyentes.
4. Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil unos días antes de que el banco vaya a cargar los recibos domiciliados, y también unos días antes de que venza cada término en los planes de pago.
5. Servicio de atención telefónica, de forma con llamada a un número local (928-xx-xx-xx) se obtenga información sobre el estado del expediente tributario de cada persona, previamente identificada, y se pueda hacer pago por TPV o enviar carta de pago.
6. Aplicación Móvil (app) de información tributaria básica o que permita el pago de obligaciones tributarias a través del mismo (compatible con el aplicativo que actualmente utiliza el Ayuntamiento y la entidad GIISL)
7. Aportación del personal preciso para realizar las labores encomendadas.
8. Cualquier otra tarea que, relacionada con el procedimiento de recaudación y gestión tributaria, sea encomendada por la entidad contratante que deberá ejecutar a primer requerimiento la contratista sin que pueda oponer insuficiencia de medios o carencia de recursos económicos habida cuenta que se contrata el resultado y no el proceso productivo no pudiendo dejar de atender estos requerimientos al reputarse obligación contractual esencial a los efectos de imposición de penalidades o de acordar la resolución del contrato, ni podrá reclamar cantidad económica alguna a la entidad contratante al aceptar de manera incondicional por el mero hecho de participar en la licitación esta facultad de la entidad.

e) Plan de Ejecución de los servicios a ofertar

El plan de ejecución de los servicios a ofertar por los licitantes contendrá toda la documentación necesaria para una descripción concisa y completa del mismo, debiendo conocer los licitantes que el proceso productivo ofertado lo es como justificación de la oferta para alcanzar los resultados previstos en este pliego, en cuanto mejore los del pliego, de suerte que a través de la organización ofertada pueda la entidad concedente ejecutar las funciones de fiscalización, inspección y control del servicio para evaluar el grado de cumplimiento de los resultados a garantizar.

Por tanto, la entidad contratante no reconoce el proceso productivo ofertado desde un punto de vista económico sino a los meros efectos de fiscalización del servicio, reconociéndose únicamente los resultados a obtener habida cuenta que la asignación del riesgo en la ejecución debe ser asumido por el adjudicatario impone que los ingresos que perciba de la entidad contratante se liquidarán en de la consecución de una parámetros objetivos económicos y en función del grado de cumplimiento del resultado prestacional a obtener según indicadores de control definidos en este pliego y en el Pliego de Cláusulas Particulares.

En el diseño del plan de ejecución a ofertar se considerarán las prestaciones descritas en este apartado, a título enunciativo y no excluyente, que deberá desarrollar al menos los siguientes apartados:

1. Medios personales

1.1 Organigrama

1.2 Tabla resumen de personal a adscribir al servicio indicando el tipo de vinculación con el licitante.

1.3 Plan anual de personal a ofertar para la consecución de los resultados prestacionales a obtener.

Indicará, para cada prestación la previsión de personal necesario, indicando dedicación, horarios y personal de sustitución necesario, así como el tipo de contratación a efectuar, de modo que siempre

estén cubiertos la totalidad de puestos de trabajo, a pesar de las vacaciones, días de permiso, horas sindicales, bajas, etc.

2. Medios materiales

2.1 Tabla de maquinaria que oferte emplear en la ejecución de los servicios conforme a las determinaciones mínimas de este pliego.

Con indicación de la cantidad, uso y principales características técnicas (marca, modelo, potencia, capacidad, antigüedad, etc.).

3. Herramientas de gestión del servicio

3.1. Sistemas de comunicación interna:

Tanto para las comunicaciones internas de la propia organización, así como las relativas a GIISL, se precisa lo siguiente:

- Servicio de fax.
- Servicio de conexión a Internet. Debe existir una dirección de correo electrónico para la comunicación tanto con GIISL.
- Servicio de contestador telefónico automático para recibir fuera de jornada laboral.
- Y cuantos otros se oferten

3.2 Otros sistemas y herramientas de seguimiento, control y optimización de los trabajos del servicio

4. Planes de trabajo

4.1 Plan de trabajo para cada periodo de ejecución de las tareas (mensual, trimestral y semestral) ofertadas para alcanzar los resultados prestacionales fijados a los efectos de control por los servicios técnicos de la entidad contratante.

Se aportará una descripción de las tareas a realizar, equipos de trabajo necesarios y composición de cada equipo de trabajo, especificando medios materiales y personal necesario por categorías.

4.2 Relación de servicios adicionales ofertados para alcanzar los resultados prestacionales fijados, a los efectos de control por los servicios técnicos de la entidad contratante.

4.3. Estudio en materia de prevención de riesgos laborales ofertado para alcanzar los resultados prestacionales fijados, a los efectos de control por los servicios técnicos de la entidad contratante.

Deberá incluir, al menos:

- Especificación de la cualificación de los trabajadores acorde a las tareas a realizar.
- Formación e información general y específica de la actividad en materia de prevención de riesgos laborales de los trabajadores.
- Vigilancia de la salud de éstos.

4. APORTACIÓN DE LAS LICENCIAS DE USO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y SU PROGRAMA DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO.

4.1 Características del Servicio

Esta prestación que integra el objeto del contrato consistirá en que la contratista aportará las licencias de uso del software de gestión tributaria así como su mantenimiento, como prestación accesoria a la principal al revestir la dotación de la herramienta un instrumento que coadyuva en la ejecución del servicio contratado.

4.2 Organización

Al contratarse un auxilio de empresa privada para la ejecución de las prestaciones contenidas en este pliego, y para la concreta ejecución de esta prestación, los licitantes han de conocer para confeccionar sus ofertas que la entidad contratante dispone actualmente de las herramientas informáticas que a pie se citan, por lo que el contratista ha de complementar a estas asumiendo el riesgo de su implementación para posibilitar la utilización y desarrollo de las vigentes herramientas que vienen empleándose en los servicios de gestión tributaria, recaudación, mantenimiento catastral e inspección:

- Burowin_Tao:
 - Base de Datos Ciudad.
 - Base de Datos Terceros.
 - Gestión de Documentos.
- Gtwin_Tao:
 - Cargas.
 - Cuentas Recaudación.
 - Definición Tipos de Ingreso.
 - Recaudación – Gt/win – Trb.
 - Gestión Tributaria – Mufiscal.
 - Gestión Censal IAE – Miae.
- Winflow:
 - Tramitación (Winflow-Pac)
- Catastro:
 - Cargas.
 - Mantenimiento Catastral (Mantecat).

El contratista deberá disponer de los medios materiales, dispositivos, herramientas y humanos necesarios, sin limitación alguna, para desarrollar los servicios objeto de esta prestación habida cuenta que es responsable único y exclusivo del proceso productivo que deba implementar para alcanzar los resultados a que viene obligado con completa indemnidad para el órgano de contratación, de suerte que la mayor onerosidad que le irroque la ejecución del contrato sobre la oferta inicial debe ser asumida íntegramente por este sin que quepa repercutir nada al órgano de contratación ni consolidará a la extinción del contrato como personal de la entidad contratante las personas que el contratista haya adscrito a la ejecución de los trabajos.

Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicatario debe garantizar durante toda la vigencia del contrato la disponibilidad de un equipo que puede operar de manera remota -admitiéndose un funcionamiento en alojamiento de datos y aplicaciones en su propio centro de servidores- formado por los profesionales con la titulación adecuada, que habrá de dimensionar, para garantizar la completa operatividad de la herramienta de gestión que oferte con las que actualmente dispone el ente contratante, asumiendo además todos los costes de mantenimiento de las licencias y cuantos graven la ejecución de la prestación, para permitir alcanzar los resultados prestacionales exigidos, que actuará bajo su única dependencia orgánica y funcional, pudiendo el Responsable del Contrato girar al Delegado del contratista que designe las instrucciones que resulten precisas para garantizar la buena marcha de la ejecución.

La entidad contratante se reserva la facultad de actualizar la herramienta de gestión a sus últimas versiones durante la vigencia del contrato viniendo obligado el contratista a asumir el coste del citado cambio, que incluirá además de la correspondiente licencia de uso.

4.3 Contenido de la prestación.

Comprenderá la realización de tareas que a continuación se describen, a título enunciativo y no limitativo, y cuantas otras sean necesarias a requerimiento de la entidad contratante habida cuenta que se contrata el resultado y no el proceso productivo, siendo responsabilidad del contratista la disposición de cuantos medios personales y materiales sean necesarios para lograr el resultado asumiendo todos los costes directos e indirectos que la ejecución de la prestación le irrogue, tales como personal, indemnizaciones, pluses, y dietas de todo tipo, cotizaciones sociales, sustitución de personal por motivos de absentismo laboral, etc.; los costes de la maquinaria, los materiales fungibles de reposición, software de gestión, y cuanto otros sean necesarios para la ejecución de la prestación, los medios auxiliares y maquinaria propia de la actividad.

También se incluyen los gastos generales y el beneficio industrial, así como cualquier tipo de impuesto sea estatal, autonómico o local que grave la ejecución de la prestación.

Todos los trabajos, medios auxiliares y materiales que sean necesarios para la correcta ejecución de la prestación, se considerarán incluidos en el régimen retributivo de esta prestación.

Igualmente todos los gastos que por su concepto sean asimilables a cualquiera de los que, bajo el título genérico de costes indirectos se mencionan en los apartados anteriores se considerarán siempre incluidos en el régimen retributivo de la prestación.

Por tanto el contratista no podrá reclamar sobre coste alguno por la ejecución de la prestación habida cuenta que se contrata el resultado concreto a conseguir con arreglo a las presentes prescripciones técnicas, y no el proceso productivo, por lo que la mayor onerosidad en la ejecución debe ser asumida a su costa con completa indemnidad para la entidad contratante.

Prestaciones a garantizar:

- Los licitadores habrán de realizar los procesos de información necesarios, garantizando la plena disponibilidad y acceso a los datos por los responsables de GIISL, sin perjuicio de las atribuciones legales de la Tesorería e Intervención de la Corporación.
- Dotación de servidores de aplicaciones y licencias adscritos a la Unidad de Gestión Tributaria y Recaudatoria para satisfacer los requerimientos de tratamiento de la información en volumen de usuarios y tiempos de respuesta.
- Integración plena del Servicio de Gestión Tributaria, a la red corporativa del Ayuntamiento.
- Aportación de las licencias de los módulos adicionales que se precisen compatibles con los software que actualmente utiliza GIISL con sus correspondientes actualizaciones, garantizando la plena operatividad sin limitaciones de ningún tipo.
- Garantía de que todas las aplicaciones acceden y actualizan las Bases de Datos Corporativas (entre las que figuran la Base de Datos de Terceros, la Base de Datos Ciudad, la Cartografía, la Base de Datos de Cargos, la Base de Datos de Unidades Fiscales, la Base de Datos de Tramitación, la de Registro de Entrada y Salida y las de soporte al acceso de los ciudadanos vía Internet) de forma que la Gestión tributaria, recaudatoria y de Inspección forme parte integral del Sistema de Información del Ayuntamiento.
- Garantía de mantenimiento de las aplicaciones actualmente en uso y que se citan en el pliego administrativo.
- Aportación, mantenimiento y actualización permanente de las aplicaciones informáticas que pudieran ser necesarias para complementar la gestión tributaria y recaudatoria.

- Garantizar el enlace de las cuentas de recaudación con la aplicación SICAP en uso por el Ayuntamiento.
- Incorporación de la dimensión cartográfica a la gestión tributaria, tanto a nivel de visualización del mapa al consultar cualquier finca, como de elaboración de mapas temáticos interactivos de las series de datos tributarios relevantes territorialmente.
- Dotación a los nuevos puestos de trabajo que se propongan para el servicio de los equipos y las licencias de Office adecuadas para la ejecución de su trabajo, y mantenimiento, ampliación y eventual renovación de los equipos que han venido siendo utilizados hasta el momento.

4.4 Plan de Ejecución de los servicios a ofertar

El plan de ejecución de los servicios a presentar por los licitantes contendrá toda la documentación necesaria para una descripción concisa y completa del mismo, debiendo conocer los licitantes que el proceso productivo ofertado lo es como justificación de la oferta para alcanzar los resultados previstos en este pliego, en cuanto mejore los del pliego, de suerte que a través de la organización ofertada pueda la entidad concedente ejecutar las funciones de fiscalización, inspección y control del servicio para evaluar el grado de cumplimiento de los resultados a garantizar.

Por tanto, la entidad contratante no reconoce el proceso productivo ofertado desde un punto de vista económico sino a los meros efectos de fiscalización del servicio, reconociéndose únicamente los resultados a obtener habida cuenta que la asignación del riesgo en la ejecución debe ser asumido por el adjudicatario impone que los ingresos que perciba de la entidad contratante se liquidarán en de la consecución de una parámetros objetivos económicos y en función del grado de cumplimiento del resultado prestacional a obtener según indicadores de control definidos en este pliego y en el Pliego de Cláusulas Particulares.

En el diseño del plan de ejecución a ofertar se considerarán las prestaciones descritas en este apartado, a título enunciativo y no excluyente, que deberá desarrollar al menos los siguientes apartados:

1. Medios personales

1.1 Organigrama

1.2 Tabla resumen de personal a adscribir al servicio indicando el tipo de vinculación con el licitante.

1.3 Plan anual de personal a ofertar para la consecución de los resultados prestacionales a obtener.

Indicará, para cada prestación la previsión de personal necesario, indicando dedicación, horarios y personal de sustitución necesario, así como el tipo de contratación a efectuar, de modo que siempre estén cubiertos la totalidad de puestos de trabajo, a pesar de las vacaciones, días de permiso, horas sindicales, bajas, etc.

2. Herramientas de gestión ofertada

2.1. Software de gestión ofertado para su conectividad y operatividad con la herramienta de gestión en uso de la entidad contratante:

- Descripción de la herramienta
- Garantía de operatividad con la herramienta del ente contratante
- Sistema de seguridad para el procesamiento y almacenamiento de la información
- Y cuanta información resulte relevante

2.2 Desarrollo de las siguientes funcionalidades que ha de garantizar como mínimo el software de gestión ofertado:

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

- Servicios web de Catastro (conexión directa e intercambio de información).
- Generación de Sistemas Especiales de Pago altamente configurables.
- Completamente adaptado a la Nueva Normativa SEPA.
- Configuración previa de Domiciliaciones.
- Notificaciones digitalizadas, SICER, y envío al Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico (TESTRA).
- Generación de discos domiciliados aplazados.
- Servicio de envío de e-mails, SMS y Fax a contribuyentes.

GESTIÓN TRIBUTARIA

- Gestión de todos los Impuestos y Tasas municipales.
- Intercambio de Ficheros con todas las Administraciones Públicas y Entidades privadas (ficheros de Catastro, D.G.T., Hacienda, ANCERT).
- Interconexión de Tributos y Tasas mediante el objeto tributario (referencia catastral, domicilio tributario, etc.).
- Definición de Ordenanzas Municipales hasta su máximo detalle.
- Simulación de padrones.
- Envío a contabilidad de los cargos aprobados (reconocimiento de derechos).
- Carga de ficheros externos y conexión con otros agentes recaudadores.

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA Y EJECUTIVA

- Gestión de Créditos, Expedientes de devolución y compensación de deuda.
- Registro de movimientos por usuarios.
- Control de Caja y servicio de alertas.
- Gestión Integral de Notificaciones.
- Tratamiento de todos los Protocolos de Embargo existentes.
- Gestión de Prescripciones, Débitos fallidos e incobrables.
- Auditoria de usuarios.
- Tratamiento Integral de Fraccionamientos y Aplazamientos.
- Contabilización Automática de Ingresos, Anulaciones y Bajas.

3. Planes de trabajo

3.1 Plan de trabajo para cada periodo de ejecución de las tareas (mensual, trimestral y semestral) ofertadas para alcanzar los resultados prestacionales fijados a los efectos de control por los servicios técnicos de la entidad contratante.

Se aportará una descripción de las tareas a realizar, equipos de trabajo necesarios y composición de cada equipo de trabajo, especificando medios materiales y personal necesario por categorías.

3.2 Relación de servicios adicionales ofertados para alcanzar los resultados prestacionales fijados, a los efectos de control por los servicios técnicos de la entidad contratante.

5. PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL ÁMBITO DE INSPECCIÓN TRIBUTARIA Y GESTIÓN CATASTRAL

5.1 Características del Servicio

Esta prestación consiste en la ejecución de las acciones que se demanden por la entidad contratante en el ámbito de la inspección tributaria y gestión catastral cuya ejecución, en cuanto a su definición y alcance, dependerá única y exclusivamente de la voluntad de la entidad contratante a facturar según corresponda, como porcentaje a aplicar sobre las bases imponibles afloradas de conformidad a los términos de su oferta para la primera de las prestaciones, o con arreglo al cuadro de precios unitarios base de licitación incorpora-

do como anejo para la segunda de las prestaciones, con la aplicación de la correspondiente baja de adjudicación.

A estos efectos, el porcentaje o el precio unitario de aplicación, según corresponda a la concreta prestación, incluye todos los costes directos e indirectos que la ejecución de la prestación irroque al contratista, tales como personal, indemnizaciones, pluses, y dietas de todo tipo, cotizaciones sociales, sustitución de personal por motivos de absentismo laboral, etc.; los costes de la maquinaria, los materiales fungibles de reposición, software de gestión, y cuantos otros sean necesarios para la ejecución de la prestación, los medios auxiliares y maquinaria propia de la actividad.

También se incluyen los gastos generales y el beneficio industrial, así como cualquier tipo de impuesto sea estatal, autonómico o local que grave la ejecución de la prestación.

Todos los trabajos, medios auxiliares y materiales que sean necesarios para la correcta ejecución de la prestación, se considerarán incluidos en el precio unitario ofertado, aunque no figuren todos ellos especificados en la descomposición o descripción de los precios.

Igualmente todos los gastos que por su concepto sean asimilables a cualquiera de los que, bajo el título genérico de costes indirectos se mencionan en los apartados anteriores se considerarán siempre incluidos aún cuando no figuren en la justificación de precios.

Por tanto el contratista no podrá reclamar sobrecoste alguno por la ejecución de la prestación, habida cuenta que se contrata el resultado concreto a conseguir con arreglo a las presentes prescripciones técnicas, y no el proceso productivo, por lo que la mayor onerosidad en la ejecución debe ser asumida a su costa con completa indemnidad para la entidad contratante.

En caso que fuere necesario introducir una nueva prestación o que difiera sustancialmente de las definidas en estas prescripciones técnicas se confeccionara por el Responsable de Contrato el precio unitario de aplicación apoyado en el cuadro de precios ofertado debiendo aceptar de manera incondicional el precio fijado, reputando incumplimiento de obligación contractual esencial la negativa a la ejecución de la concreta prestación a los efectos de la resolución del contrato.

La ejecución del contrato se valorará por los resultados que han de lograrse en su ejecución conforme al sistema de medición previsto en el Pliego de Cláusulas Particulares, debiendo el adjudicatario desarrollar, las prestaciones que conforman el objeto del contrato, sin carácter excluyente, pues el órgano de contratación se reserva la prerrogativa de ampliar o reducir las prestaciones objeto de contrato conforme al procedimiento descrito en el Pliego de Cláusulas Particulares.

Para alcanzar los objetivos propuestos se ha de garantizar por el adjudicatario los resultados prestacionales que al efecto se fijan en este pliego, asignándosele el riesgo de su ejecución al vincularse el régimen retributivo la evolución del servicio y al cumplimiento de los indicadores de medida definidos en el Pliego de Cláusulas Particulares.

5.2 Organización

Al contratarse un auxilio de empresa privada para la ejecución de las prestaciones que a continuación se definen el contratista deberá disponer de los medios materiales, dispositivos, herramientas y humanos necesarios, sin limitación alguna, para desarrollar los servicios objeto de esta prestación habida cuenta que es responsable único y exclusivo del proceso productivo que deba implementar para alcanzar los resultados a que viene obligado con completa indemnidad para el órgano de contratación, de suerte que la mayor onerosidad que le irroque la ejecución del contrato sobre la oferta inicial debe ser asumida íntegramente por este sin que quepa repercutir nada al órgano de contratación ni consolidará a la extinción del contrato como personal de la entidad contratante las personas que el contratista haya adscrito a la ejecución de los trabajos.

Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicatario debe garantizar para la ejecución de las prestaciones que al abrigo de las que a continuación se definen pueda demandar el ente contratante de un equipo que puede operar de manera remota, o presencial, según se precise y demande la ejecución de la tarea, formado por los profesionales con la titulación adecuada, que habrá de dimensionar, para garantizar la completa ejecución de la tarea que se demande, asumiendo además todos los costes cuya ejecución le irroque y

cuantos graven la ejecución de la prestación, para permitir alcanzar los resultados prestacionales exigidos, que actuará bajo su única dependencia orgánica y funcional, pudiendo el Responsable del Contrato girar al Delegado del contratista que designe las instrucciones que resulten precisas para garantizar la buena marcha de la ejecución.

A estos efectos, se designará por el contratista un Delegado de la ejecución, que podrá ser removido a requerimiento de la entidad contratante por causas justificadas considerándose un incumplimiento de obligación contractual esencial la negativa a ejecutar esta directriz a los efectos de la imposición de penalidades o de acordar la resolución del contrato. Serán funciones del delegado de ejecución a designar las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor del contratista frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la entidad contratante de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la entidad contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar a la entidad contratante acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

5.3 Contenido de la prestación en el ámbito de la inspección tributaria

Integra la prestación las siguientes actuaciones, a título enunciativo y no limitativo, puesto que se contrata el resultado y no el proceso productivo, para prestar apoyo instrumental, material e informático y colaboración material en materia de inspección:

- Elaboración anual del Plan de Inspección para cada una de las figuras tributarias que corresponda. Este Plan se presentará para cada anualidad.
- Actuaciones comprobatorias que al efecto realicen los servicios de la inspección municipal para la verificación de la situación tributaria de los distintos sujetos pasivos y demás obligados tributarios, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de sus obligaciones y deberes para con la Hacienda Municipal.
- Identificación de hechos y sujetos tributarios mediante técnicas informáticas de cruce de datos de fuentes diversas de naturaleza pública, proponiendo la subsanación de las omisiones detectadas y declaraciones incorrectas existentes en las bases de datos de carácter fiscal y catastral.
- La comprobación de la veracidad y exactitud de las declaraciones presentadas por los obligados tributarios.
- La comprobación del valor de derechos, rentas, productos, bienes, patrimonios, empresas y demás elementos, cuando sea necesaria para la determinación de las obligaciones tributarias.
- 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.

- Asesoramiento en la elaboración y tramitación de los expedientes que se instruyan por infracciones tributarias.
- Asistencia en la práctica de liquidaciones para la regularización de las obligaciones fiscales.

5.4 Contenido de la prestación en el ámbito de la gestión catastral

El Ayuntamiento de Santa Lucía ha suscrito convenio de colaboración en materia de gestión catastral con la Secretaría de Estado de Hacienda (Dirección General de Catastro); y en base al contenido del mismo se articulan las prestaciones a garantizar por la contratista por lo que la sistemática y la organización de las tareas debe ajustarse a las normativas que al respecto tiene establecida la Gerencia del Catastro, y en su caso la que en cada momento esté en vigor, garantizando su adecuación a cualquier modificación que al respecto se establezca por parte de la Dirección General de Catastro al integrarse automáticamente en el contrato sin que el contratista pueda reclamar cantidad alguna al respecto al tener transferido el riesgo de la ejecución.

a. Preparación de expedientes de alteración de orden físico y económico a que se refiere el modelo 902N, 903N y 904N del Catastro, o cualesquiera otra que los sustituya o se adopte durante la ejecución del contrato.

En referencia a los Expedientes de alteración de orden físico y económico se realizarán las siguientes actuaciones:

A.- Estudio de la declaración de alteración física y económica referente a bienes inmuebles de naturaleza urbana y comprobación de la existencia del resto de la documentación necesaria para la tramitación de las alteraciones catastrales.

B.- Propuesta de los requerimientos a que hubiere lugar por la indebida cumplimentación de las declaraciones o la falta de la documentación técnica adjunta al expediente.

C.- Preparación de los datos existentes en los expedientes de declaración, con actualización de datos jurídicos; la preparación implica, entre otras, la tarea de comprobar la identidad de la parcela objeto de la declaración con la que figura en la Base de Datos Catastral y en Cartografía.

D.- Elaboración, sobre la cartografía digitalizada previamente remitida por la Gerencia, y entrega de la ficha de datos gráficos CU-1 digital, formato FX-CU1, FX-CC o los formatos que en su defecto deban efectuarse de conformidad con la normativa catastral vigente, generando dos salidas convencionales del mismo (original y copia, en soporte papel) y del soporte informático acorde con los criterios de la Dirección General del Catastro, para su posterior validación e incorporación por la Gerencia Regional del Catastro. La corrección de errores encontrados en el proceso de validación del fichero gráfico correrá a cargo del contratista.

E.- Grabación de toda la información relativa a los expedientes de alteración de orden físico y económicos tramitados, a los efectos de posterior validación e incorporación a la base de datos alfanumérica catastral. La corrección de errores encontrados en el proceso de validación del fichero gráfico correrá a cargo del contratista.

F.- Encarpetado, archivo físico y entrega de la documentación original.

G.- Entrega de la información de los datos físicos, económicos y jurídicos necesarios para que se pueda efectuar la valoración, alta y baja en la Base de Datos Catastral en el soporte informático de intercambio FINURB y corrección de los errores encontrados en el proceso de validación.

H.- Entrega en soporte informático y físico (listado) de la relación de fincas que causan Baja/Alta por nueva construcción u otras alteraciones con identificación de la referencia catastral, situación de la finca, fecha de alteración, número de expediente catastral, propuesta de regulación tributaria, bonificaciones/exenciones etc. (Listado de clasificación de documentos normalizado por la Gerencia del Catastro).

I.- Remisión periódica en soporte físico e informático, conteniendo datos estadísticos relativos al número de expedientes preparados por el contratista, donde se indicará expresamente su situación administrativa; expedientes entrados, pendientes, requeridos y resueltos, con indicación de las unidades urbanas.

b. Expedientes derivados de un procedimiento de subsanación de discrepancias

En la preparación de estos expedientes, se realizarán todas las actuaciones necesarias de acuerdo con la metodología recogida en estas prescripciones técnicas y las que resulten de la aplicación de la legislación vigente.

c. Subsanación de incidencias detectadas entre ortofoto y cartografía catastral de inmuebles del municipio.

Se comprobará el ajuste de la cartografía con la ortofoto y se procederá, en su caso, a la realización de las tareas y actuaciones necesarias para subsanar las incidencias detectadas.

d. Soporte documental de los trabajos.

El contenido de los trabajos catastrales a realizar sobre los bienes inmuebles se apoyará en documentos gráficos y literarios y en soportes magnéticos, y contendrá, al menos, la siguiente documentación:

1. Cartografía con la asignación de referencias catastrales realizada de acuerdo con las Circulares e Instrucciones emitidas por la Dirección General del Catastro para su determinación y las prescripciones técnicas contenidas en esta cláusula.

2. Documentación gráfica, técnica, jurídica y económica de cada inmueble, según exige la normativa vigente y expresan las prescripciones técnicas referidas.

3. Soportes magnéticos que contengan la información anterior, según los formatos y diseño de registros establecidos por la Dirección General del Catastro.

Las tareas relativas a la resolución de incidencias entre ortofoto y cartografía, se soportarán sobre el aplicativo informático que ha dispuesto la Gerencia Territorial del Catastro con esta finalidad.

e. Requisitos de carácter general en la preparación de los expedientes.

Una vez que por parte del contratista se hayan ejecutado todas las fases del trabajo previstas en los apartados anteriores, ésta entregará a la empresa municipal la documentación obtenida, que deberá estar impresa en los documentos oficiales establecidos al efecto por la Dirección General del Catastro, y la grabación de la misma en soporte informático, que deberá cumplir los requisitos que en cada momento establezca la Dirección General del Catastro.

Cuando los expedientes preparados por el contratista obtengan la conformidad de los servicios técnicos, se remitirán a la Gerencia Territorial del Catastro a los efectos de que se proceda a la tramitación que les corresponda. En el caso de que por parte de dicho organismo se detectase errores u omisiones en la documentación entregada, ya sea en soporte convencional (papel) como informático, la empresa municipal notificará al contratista los mismos para su subsanación en un plazo máximo de quince días hábiles a contar desde el siguiente al de tal notificación, volviendo a remitir el expediente subsanado a GIISL, SL para su remisión al Ayuntamiento y posterior entrega en la Gerencia Territorial del Catastro. No obstante, en caso de que el error detectado precise para su subsanación de la ejecución de trabajos técnicos complejos, la empresa adjudicataria solicitará de forma motivada un plazo superior al fijado de quince días hábiles.

GIISL, SL únicamente dará su conformidad a los trabajos efectuados por la empresa adjudicataria, cuando éstos queden definitivamente incorporados a la Base de Datos Catastral.

Hasta que tenga lugar tal incorporación definitiva, el contratista responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, aun cuando los representantes de GIISL, SL los

hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones. Si se observase defectos en los trabajos realizados, GIISL,SL podrá rechazar los que estime no satisfactorios.

f. Entrega de los trabajos.

Periódicamente se hará entrega al representante del contratista de la relación de trabajos que encomiende la empresa municipal, y de los datos y documentación necesarios para su realización.

La entrega de los trabajos se deberá acompañar con una relación numerada de cada expediente, con detalle del número de cargos que del mismo se genera, así como de la zona dentro del municipio a la que pertenece la unidad catastral revisada. La citada relación será supervisada por los servicios técnicos de la empresa y, en el caso de detectar algún defecto, le será comunicado al contratista para su corrección, sin coste alguno para GIISL, SL.

El Contratista deberá entregar la totalidad de los trabajos dentro del plazo estipulado previsto en la cláusula cuarta del presente contrato, sin que a estos efectos compute como plazo el período de tiempo que pueda transcurrir hasta la incorporación de las alteraciones declaradas a la Base de Datos Catastral por parte de los servicios técnicos de la Dirección General del Catastro.

5.5 Plan de Ejecución de los servicios a ofertar

El plan de ejecución de los servicios a presentar por los licitantes contendrá toda la documentación necesaria para una descripción concisa y completa del mismo, debiendo conocer los licitantes que el proceso productivo ofertado lo es como justificación de la oferta para alcanzar los resultados previstos en este pliego, en cuanto mejore los del pliego, de suerte que a través de la organización ofertada pueda la entidad concedente ejecutar las funciones de fiscalización, inspección y control del servicio para evaluar el grado de cumplimiento de los resultados a garantizar.

Por tanto, la entidad contratante no reconoce el proceso productivo ofertado desde un punto de vista económico sino a los meros efectos de fiscalización del servicio, reconociéndose únicamente los resultados a obtener habida cuenta que la asignación del riesgo en la ejecución debe ser asumido por el adjudicatario impone que los ingresos que perciba de la entidad contratante se liquidarán en de la consecución de una parámetros objetivos económicos y en función del grado de cumplimiento del resultado prestacional a obtener según indicadores de control definidos en este pliego y en el Pliego de Cláusulas Particulares.

En el diseño del plan de ejecución a ofertar se considerarán las prestaciones descritas en este apartado, a título enunciativo y no excluyente, que deberá desarrollar al menos los siguientes apartados:

1. Medios personales

1.1 Organigrama

1.2 Tabla resumen de personal a adscribir al servicio indicando el tipo de vinculación con el licitante.

1.3 Plan anual de personal a ofertar para la consecución de los resultados prestacionales a obtener.

Indicará, para cada prestación la previsión de personal necesario, indicando dedicación, horarios y personal de sustitución necesario, así como el tipo de contratación a efectuar, de modo que siempre estén cubiertos la totalidad de puestos de trabajo, a pesar de las vacaciones, días de permiso, horas sindicales, bajas, etc.

2. Herramientas de gestión ofertada

2.1. Software de gestión ofertado para su conectividad y operatividad con la herramienta de gestión en uso de la entidad contratante:

- Descripción de la herramienta
- Garantía de operatividad con la herramienta del ente contratante

**Gestión integral de Ingresos
de Santa Lucía de Tirajana SL.**

- Sistema de seguridad para el procesamiento y almacenamiento de la información
- Y cuanta información resulte relevante

2.2 Desarrollo de las siguientes funcionalidades que ha de garantizar como mínimo el software de gestión ofertado:

- Servicios web de Catastro (conexión directa e intercambio de información).

3. Planes de trabajo

3.1 Plan de trabajo para cada periodo de ejecución de las tareas (mensual, trimestral y semestral) ofertadas para alcanzar los resultados prestacionales fijados a los efectos de control por los servicios técnicos de la entidad contratante.

Se aportará una descripción de las tareas a realizar, equipos de trabajo necesarios y composición de cada equipo de trabajo, especificando medios materiales y personal necesario por categorías.

3.2 Relación de servicios adicionales ofertados para alcanzar los resultados prestacionales fijados, a los efectos de control por los servicios técnicos de la entidad contratante.

6. SOBRE EL PERSONAL DEL SERVICIO.

a. Aspectos generales

El personal a emplear que se reseñe en cada una de las posibles ofertas, en cuanto su número y dedicación no tendrá más valor que una aportación de datos para la supervisión y control del servicio. En este sentido, el ofertante asume el riesgo de tener que aumentar los medios materiales o personales, si ello es necesario, para el cumplimiento del servicio, ya que lo que se contrata es el resultado final y no un número determinado de medios y personal.

b. Sustitución del personal

La entidad GIISL se reserva el derecho a exigir a la adjudicataria, en cualquier momento de la vigencia del contrato la sustitución de todo o parte del personal asignado al servicio cuando así lo estime conveniente por la concurrencia de causas justificadas.

El personal de la empresa adjudicataria procederá con la debida forma y corrección en las instalaciones y dependencias objeto de contrato. Asimismo, se podrá exigir al adjudicatario que prescinda en los trabajos de sus dependencias de la persona que a juicio de GIISL no observase una actitud correcta.

Todo el personal deberá ir convenientemente uniformado e identificado, siendo responsable el adjudicatario de la falta de higiene, decoro en el vestir o características del uniforme.

En caso de enfermedad, vacaciones u otras ausencias el adjudicatario se compromete a realizar las sustituciones de forma inmediata con personal que desarrolle el trabajo en las mismas condiciones que la persona ausente, debiendo comunicar a GIISL con antelación los datos del nuevo trabajador.

c. Información que ha de facilitar el adjudicatario en materia de personal

El adjudicatario deberá facilitar al ente GIISL con la periodicidad que se relaciona, la siguiente información:

a. Al iniciar la prestación de los servicios

- Contratos de los trabajadores y alta en la Seguridad Social
- Evaluación de riesgos y planificación de la prevención.
- Sistema de prevención de riesgos laborales designado.

**Gestión integral de Ingresos
de Santa Lucía de Tirajana SL.**

- Designación del Responsable en materia de prevención de riesgos laborales.
- Designación del Coordinador de los trabajos que se encargará de programar, supervisar, controlar la labor del personal adscrito al servicio, siendo el responsable ante GIISL para el seguimiento de los servicios. Esta figura debe estar vigente durante todo el contrato.

b. Todos los meses

- Nóminas y TC1 y TC2 de los trabajadores adscritos al servicio para que GIISL pueda comprobar el cumplimiento de la normativa laboral incluido el convenio colectivo que resulte de aplicación y de Seguridad Social vigente
- Informe mensual sobre el trabajo realizado.

c. Anualmente

- Informe sobre el reconocimiento médico a los trabajadores.
- Informe sobre la prevención de riesgos laborales con indicación de las incidencias habidas.

d. Cuando se produzca una variación de la información relacionada anteriormente

- Se facilitará en el momento que se produzca cualquier información que varíe la anterior.
- En caso de que varíe el contenido del puesto de trabajo en relación a las condiciones de seguridad y salud comunicadas se aportará justificación de la formación e información sobre los riesgos inherentes a su nuevo puesto.

e. Cualquier información que precise GIISL

- El adjudicatario facilitará cualquier información laboral, social, mercantil, o fiscal que se le solicite en un plazo no superior a 72 horas.
- Se facilitará por el adjudicatario toda la información que le requiera GIISL para la evaluación de los indicadores de control de calidad prestacional.

d. Plan de seguridad y salud a ofertar

Deberá ofertarse un plan de seguridad y salud a implantar en el servicio de conformidad a la normativa vigente, La Ley de Prevención de Riesgos Laborales, 31/1995, de 8 de noviembre, el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero y demás reales decretos publicados establecen la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

Su fin, será velar por la Seguridad y la Salud en el Trabajo, mediante la evaluación de los riesgos y la prevención de los mismos.

El objetivo fundamental de ese Plan, es la formación e información del personal en la prevención de los riesgos inherentes a cada uno de los puestos de trabajo a desarrollar, así como, a la resolución de los distintos problemas que se puedan presentar.

De aquí que estas medidas deben iniciarse con una medicina preventiva, consistente en reconocimientos previos al ingreso y reconocimientos periódicos, continuando con una higiene laboral adecuada y terminando con una seguridad integrada en cada punto de trabajo, analizando los riesgos posibles y la prevención de los mismos en cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y del REAL DECRETO 39/1997, de 17 de enero.

El objetivo del PLAN DE FORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD tendrá como fin además de la evaluación de riesgos y preparación en la prevención de los mismos, el preparar al personal en la resolución de los problemas que pueden presentarse, para lo que, se impartirán cursillos prácticos en SEGURIDAD Y SALUD.

El plan se estructurará en los siguientes puntos:

a. OBJETO DEL PLAN.

- b. ACTUACIONES A REALIZAR A CORTO PLAZO.
- c. RIESGOS POTENCIALES Y PREVENCIÓN.
- d. MEDIOS DE PROTECCION INDIVIDUAL.
- e. MEDIOS DE PROTECCION COLECTIVAS. SEÑALIZACIONES.
- f. ERGONOMÍA EN EL TRABAJO.

7. CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

El órgano de contratación designará un Responsable de Contrato que desempeñará las funciones previstas en el Pliego de Cláusulas Particulares.

A. Disponibilidad y operatividad del servicio.

Dada la necesidad de que el Servicio de Gestión Tributaria y Recaudatoria esté operando sin interrupción es imprescindible que los licitantes garanticen su completa operatividad sin incidencias, y las que se generen se considerarán a los efectos de la aplicación de los indicadores de control de la gestión.

B. Local y otros gastos.

La entidad contratante aportará la instalación donde se ejecutará la prestación del auxilio en la ejecución de las tareas de gestión tributaria, recaudación voluntaria y ejecutiva, debiendo aportar la contratista el personal que estime en su oferta para desarrollar las prestaciones contratadas así como el software de gestión.

Para la ejecución de las prestaciones de auxilio en la inspección tributaria y gestión catastral la contratista podrá utilizar las instalaciones de la entidad contratante o aportar sus propias instalaciones. De optar por esta última solución, la oficina de trabajo estará ubicada en la zona central de Vecindario, asumiendo los gastos de adecuación y funcionamiento de la oficina, que deberá dotarse con mobiliario, material y equipos informáticos, así como de los suministros de agua, luz y teléfono con línea para uso informático o telemático, además de asumir los gastos derivados de la conexión con las oficinas municipales.

Será de cuenta de la entidad contratante los suministros de agua, luz, teléfono, aportación de las instalaciones así como los gastos de las notificaciones directamente relacionadas con el procedimiento de gestión tributaria y recaudatoria.

Por contra, serán de cuenta de la entidad contratista, además de los gastos identificados en este pliego para cada prestación, los del equipamiento y mobiliario con el que dotará a su personal, incluidos los equipos informáticos, acceso a internet, etc., y de la dotación y equipamiento de la oficina de gestión en caso de ofertarse.

C. otras obligaciones del adjudicatario.

El personal que sea contratado por la Empresa adjudicataria en ningún caso tendrá la condición o el carácter de funcionario o empleado ni del Ayuntamiento ni de la entidad Gestión Integral de Ingresos de Santa Lucía SL., ni relación laboral de tipo alguno con el mismo, dependiendo exclusivamente de aquella, que deberá atender al pago de su retribución, así como a todas las obligaciones de índole laboral.

El personal de la Empresa adjudicataria deberá considerar de la máxima importancia el trato correcto al contribuyente, informándole adecuadamente en orden a facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

La empresa adjudicataria colaborará con GIISL en todas aquellas labores que pudieran serle encomendadas.

Las obligaciones contraídas por el adjudicatario serán realizadas con la mayor diligencia, sin que en ningún caso signifique la asunción de la función recaudatoria sino la mera prestación de la asistencia técnica necesaria para el buen fin de la misma.

GIISL podrá establecer aquellos controles y garantías que consideren oportunas sobre las tareas que conforman los servicios complementarios de la Empresa adjudicataria, sin perjuicio de las atribuciones legales de la Tesorería e Intervención municipal.

Corresponde la dirección de la ejecución a GIISL, que dictará a tal efecto las órdenes e instrucciones que sean precisas para su buen funcionamiento, las cuales, en todo caso, serán obligatorias para el adjudicatario.

En cualquier caso, los actos que supongan el ejercicio de autoridad corresponderán al personal que ostente la condición de funcionario de la Entidad.

D. Responsabilidad.

El contrato se entenderá aceptado a riesgo y ventura del concursante que resulte adjudicatario, de forma que las modificaciones legales en la estructura impositiva municipal no darán derecho alguno a exigir indemnización. Ni tampoco darán derecho a remuneración por dicha actividad ni a indemnización los supuestos en que se interrumpa la colaboración del adjudicatario en relación con algunos de las prestaciones que se le encomiendan. El adjudicatario está obligado al estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de contratación laboral, seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las obligaciones fiscales que se deriven de la prestación concertada, ya sean de ámbito estatal, autonómico o municipal.

8. 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:

- El Ayuntamiento de Santa Lucía es responsable de los ficheros y será el titular de la totalidad de la información referida a cada contribuyente, con inclusión de la recabada y obtenida por el contratista en la ejecución de la colaboración contratada, por lo que decidirá, en todo caso sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento, y tendrá la consideración de responsable del fichero o tratamiento, actuando GIISL como encargada de tratamiento.
- La Empresa adjudicataria tendrá, igualmente, el carácter de encargada del tratamiento, tratando datos personales por cuenta de la responsable del tratamiento; y como consecuencia de ello, no se considerará comunicación de datos el acceso necesario para la prestación del servicio del contratista.
- Se establece expresamente que el contratista únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la entidad Gestión Integral de Ingresos de Santa Lucía SL, 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.
- 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.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser distribuidos o devueltos a la entidad Gestión Integral de Ingresos de Santa Lucía SL, 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.

CAPITULO TERCERO: INDICADORES DE CONTROL DE CALIDAD PRESTACIONAL

9. DE LOS INDICADORES DE CONTROL DE CALIDAD

Con la finalidad de conocer el correcto funcionamiento de la ejecución del contrato, se establecen un conjunto de indicadores de control de calidad prestacional, sin perjuicio del régimen de incumplimientos y sus penalidades previstas en el Pliego de Cláusulas Particulares al ser compatible la aplicación de ambos mecanismos, a cuyos contenidos deberá estar el adjudicatario, manteniendo en todo momento los límites ofertados, comprometiéndose a su cumplimiento. La estructura de estos indicadores será:

A) Aplicación de los indicadores

Indicador número 1: Consecución de los objetivos prestacionales según estándares fijados en el PPTP (30%)

Evalúa el cumplimiento de los objetivos prestacionales fijados en el PPTP.

Para la aplicación de este indicador el Responsable de Contrato inspeccionará la ejecución del servicio con la periodicidad y frecuencia que estime confeccionado informe sobre el grado de cumplimiento de los objetivos que han de alcanzarse según determinaciones del PPTP y de la oferta del adjudicatario, pudiendo emitir informe sobre los incumplimientos para fundamentar las incidencias que en su caso detecte.

La ponderación del indicador considerará la existencia o no de incidencias en la ejecución del servicio, así de no existir incidencia alguna que permita de manera indubitada colegir un cumplimiento total de los objetivos se le aplicará como cumplimiento la totalidad del peso del indicador, esto es un 30%.

En caso de incidencias se ponderará de la siguiente forma:

1 Incidencia por deficiente calidad de la prestación	descuento de 5% del peso del indicador
2 Incidencias por deficiente calidad de la prestación	descuento de 10% del peso del indicador
3 Incidencias por deficiente calidad de la prestación	descuento de 15% del peso del indicador
4 Incidencias por deficiente calidad de la prestación	descuento de 20% del peso del indicador
5 Incidencias por deficiente calidad de la prestación	descuento de 25% del peso del indicador
A partir de 5 incidencias por deficiente calidad de la prestación	descuento de 100% del peso del indicador

Indicador número 2: Incidencias del software de gestión (20%)

Este indicador evalúa el grado de funcionamiento del software de gestión, tanto el de la entidad contratante como el ofertado por el contratista al ser obligación de este último su gestión y garantía de plena operatividad.

Para la aplicación de este indicador el Responsable de Contrato inspeccionará la ejecución del servicio con la periodicidad y frecuencia que estime confeccionado informe sobre el grado de funcionamiento de la herramienta de gestión, pudiendo emitir informe sobre los incumplimientos para fundamentar las incidencias que en su caso detecte.

La ponderación del indicador considerará la existencia o no de incidencias en el funcionamiento de la herramienta de gestión con independencia de la causa que la origine y el responsable de la misma, así de no existir incidencia alguna que permita de manera indubitada colegir un cumplimiento total se le aplicará como cumplimiento la totalidad del peso del indicador, esto es un 20%.

En caso de incidencias se ponderará de la siguiente forma:

1 Incidencia por deficiente calidad de la prestación	descuento de 5% del peso del indicador
2 Incidencias por deficiente calidad de la prestación	descuento de 10% del peso del indicador
3 Incidencias por deficiente calidad de la prestación	descuento de 15% del peso del indicador
4 Incidencias por deficiente calidad de la prestación	descuento de 20% del peso del indicador
5 Incidencias por deficiente calidad de la prestación	descuento de 25% del peso del indicador
A partir de 5 incidencias por deficiente calidad de la prestación	descuento de 100% del peso del indicador

Indicador número 3: Evalúa el grado de cumplimiento por el adjudicatario de las obligaciones impuestas por el PPTP y de su oferta en cuanto a la dotación de equipos de trabajo, y cualesquier otro previsto en el PPTP, o cualquier otra dotación del servicio ofertada (10%)

Este indicador evalúa la adscripción de los medios ofertados por el adjudicatario a la ejecución del contrato.

Así se valorará el equipo que debe adscribir "in situ" como el equipo que ha de disponer de forma remota, incluyendo los medios materiales y técnicos ofertados.

Para la aplicación de este indicador el Responsable de Contrato inspeccionará las instalaciones, comprobará los partes de trabajo, y cuanta información precise, con la periodicidad y frecuencia que estime confeccionado informe sobre el grado de cumplimiento de los objetivos que han de alcanzarse en cuanto a la dotación, maquinaria y equipos de trabajo ofertados y su efectiva adscripción a la ejecución del contrato, según determinaciones del PPTP y de la oferta del adjudicatario, pudiendo acompañar de informe indicativo de los incumplimientos para fundamentar las incidencias que en su caso detecte.

Igualmente solicitará al adjudicatario cuanta información necesite sobre los aspectos inspeccionados, viniendo el adjudicatario obligado a facilitarla, en caso de negativa o de ser insuficiente la información aportada que impida la aplicación del indicador se le descontará el 100% del peso del mismo.

La ponderación del indicador considerará la existencia o no de incidencias; así de no existir incidencia alguna que permita de manera indubitada colegir un cumplimiento total de los objetivos se le aplicará como cumplimiento la totalidad del peso del indicador, esto es un 10%.

En caso de incidencias se ponderará de la siguiente forma:

1 Incidencia por deficiente calidad de la prestación	descuento de 5% del peso del indicador
2 Incidencias por deficiente calidad de la prestación	descuento de 10% del peso del indicador
3 Incidencias por deficiente calidad de la prestación	descuento de 15% del peso del indicador
4 Incidencias por deficiente calidad de la prestación	descuento de 20% del peso del indicador
5 Incidencias por deficiente calidad de la prestación	descuento de 25% del peso del indicador
A partir de 5 incidencias por deficiente calidad de la prestación	descuento de 100% del peso del indicador

Indicador número 4: Formación continuada del equipo adscrito "in situ" a la ejecución del contrato (10%)

Justificación: El contratista debe promover la formación del personal que esté adscrito al equipo de trabajo "in situ" mediante la realización de cursos para fomentar los conocimientos y las habilidades sobre la gestión tributaria.

Fórmula:

Personal del equipo de trabajo que como mínimo ha realizado 60 horas de formación/año relacionada con el puesto de trabajo
Plantilla del equipo de trabajo

Definición de términos: El programa de formación continuada ha de estar definido en un Plan de formación continuada, en el que se identifiquen las necesidades de formación, y los recursos existentes. Todo el personal del equipo de trabajo "in situ" ha de realizar como mínimo 60 horas de formación anual relacionada con el puesto de trabajo. El contratista tendrá constancia del programa de formación, bien sea interna o externa que ha realizado el trabajador, adjuntado una copia de los certificados o listado de asistencia a la actividad formativa. En el programa se valorará la constancia de los objetivos, el profesorado, la fecha de realización y la duración de la actividad.

Fuentes de datos:

- Programas de los cursos de formación relacionados con el puesto de trabajo.
- Listado del personal del centro.
- Copia de certificados o lista de asistentes a las diferentes actividades de formación continuada realizadas.

Comentarios: En el caso de formación interna, debe documentarse el curso realizado, dejando constancia del programa realizado, profesionales que lo han impartido, calendario del curso, asistencia por parte de los participantes y evaluación de la actividad formativa.

Indicador número 5: Estabilidad de la plantilla adscrita al equipo de trabajo "in situ" (10%).

Justificación: La estabilidad de los profesionales con titulación superior y/o de grado medio y cualquier otro tipo de profesionales es fundamental en este tipo de recursos. Por ello se evaluará la estabilidad de la citada dotación personal en la anualidad considerada.

Fórmula: Se calculará el ratio de rotación neta según fórmula:

Ratio de Rotación = $\frac{\text{Rotación neta}}{\text{Nº Empleados}}$

$\frac{E+S}{2} \times 100$

$\frac{E_i+E_f}{2}$

E= Entradas
S= Salidas
Ei= Empleados al comienzo del periodo estudiado
Ef= Empleados al final del periodo estudiado

Se calculará este indicador para todo el personal del equipo.

Un ratio menor que menor o igual que 1 supondrá cumplir con el indicador, mientras que un ratio superior a 1 equivaldrá a un incumplimiento del indicador.

Fuentes de datos: Información laboral remitida (nóminas, TC-1 y TC-2, así como comunicación de altas y bajas).

Indicador número 6: Tiempo medio de sustitución (10%).

Justificación: La rapidez en la sustitución de los profesionales del equipo de trabajo "in situ" es capital en este tipo de servicios. En atención a ello se medirá el tiempo medio de sustitución de los miembros del equipo por referencia a un plazo máximo de sustitución de 72 horas a contar desde que se produzca la baja en la anualidad considerada.

Fórmula: Se calculará como producto del cociente resultante de aplicar al numerador el tiempo empleado en la sustitución del personal que se trate y el tiempo máximo de sustitución permitido.

Esta fórmula se aplicará a todas y cada una de las sustituciones operadas en la anualidad analizada.

Así se considera un incumplimiento del indicador obtener un valor superior a 1 en cualquiera de las sustituciones acordadas en el periodo analizado.

Fuentes de datos: Información laboral remitida (nóminas, TC-1 y TC-2, así como comunicación de altas y bajas.

Indicador número 7: Incidencias del servicio imputables al adjudicatario (10%).

A estos efectos se considerará incidencia cualquier comunicación que se reciba sobre el servicio público objeto de contrato por cualesquiera de los medios descritos en este pliego (llamada telefónica, por internet o correo electrónico, mediante app del sistema móvil, escrito registrado en las dependencias municipales, o escrito/comunicación o correo electrónico recibido en las dependencias municipales, ante el Responsable del Contrato o ante el contratista) que a juicio del Responsable del Contrato se considere imputable al contratista.

Si el número de incidencias comunicadas que estén justificadas y sean imputables al concesionario a juicio del responsable del contrato se corresponde con el 0,05% del padrón municipal de habitantes vigentes para cada anualidad considerada, se le otorgará el 0% del valor del indicador.

Si se corresponde entre el 0,025-0,05% se le otorgará el 50% del valor del indicador.

Si se corresponde con un valor inferior al 0,025% se le otorgará el 100% del valor del indicador.

La existencia de alguna incidencia o reclamación que tenga la consideración de grave, conforme a criterio argumentado por el Responsable del Contrato, implicará de forma automática la aplicación de un 0% del indicador.

B) Consideraciones adicionales

Cuando no se disponga de datos en alguno de los indicadores, se repartirá el valor de este entre el total de los restantes indicadores.

La evaluación de los indicadores se hará en los plazos fijados en el PCAP.

Su implantación y seguimiento permitirá conocer la evolución de los compromisos del concesionario adquiridos mediante la presentación de su oferta, abonándose una parte significativa de la retribución en función del grado de cumplimiento de los mismos.

En Santa Lucía, a 04 de agosto de 2015

**Fdo. Antonio Rubén Rodríguez Rodríguez
Abogado. Colegiado número 4767**