

EXPEDIENTE CC -02/2021: PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CELEBRACIÓN DEL ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN VÍA EJECUTIVA A TRAVÉS DE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN DE LA FEMP

**INFORME DE VALORACIÓN: CONTENIDO DEL SOBRE Nº 2 "OFERTA NO EVALUABLE MEDIANTE FÓRMULAS"**

**I. ANTECEDENTES**

Con fecha de 1 y 5 de abril de 2021, se publicaron, respectivamente, en la Plataforma de Contratación del Sector Público, el anuncio de licitación del Acuerdo Marco para la prestación del "Servicio de asistencia para la gestión tributaria en vía ejecutiva" (expte. CC.-02/2021) (en adelante, el "Acuerdo Marco") y los Pliegos de Cláusulas Administrativas –PCA– y Pliego de Prescripciones Técnicas (conjuntamente, los "Pliegos").

El objeto del Acuerdo Marco se desglosa en lotes independientes correspondientes a las siguientes zonas geográficas:

**Lote 1:** Asturias, Cantabria, Castilla y León y Galicia.

**Lote 2:** Cataluña, Comunidad Valenciana, Islas Baleares y Región de Murcia

**Lote 3:** Extremadura, Andalucía, Ceuta y Melilla

**Lote 4:** Islas Canarias

**Lote 5:** La Rioja, Aragón, Navarra y País Vasco

**Lote 6:** Madrid y Castilla la Mancha

Cada uno de los lotes del Acuerdo Marco se celebrará con un solo empresario.

Los licitadores podrán presentar ofertas a uno o varios lotes independientes, pudiéndose adjudicar a un mismo licitador uno o más lotes si la proposición presentada por éste resulta la más ventajosa en aplicación de los criterios de adjudicación.

Cada licitador no podrá suscribir más de una proposición para un mismo lote. Tampoco podrá suscribir para un mismo lote ninguna propuesta en unión temporal con otros si lo ha hecho individualmente para dicho lote, o figurar en más de una unión temporal para licitar a un determinado lote. La infracción de esta norma dará lugar a la no admisión de ninguna de las propuestas por él suscritas.

El plazo para la presentación telemática de las ofertas finalizó el día 17 de mayo de 2021 a las 15:00 horas, presentándose un total de 5 licitadoras a los lotes que se detallan a continuación:

- COORDINADORA DE GESTIÓN DE INGRESOS (Lotes 1, 2, 3, 4, 5 y 6)
- ASESORES LOCALES CONSULTORIA S.A. (Lotes 2 y 6)



- TEODORO ZURITA S.L. (Lote 1)
- MARTINEZ CENTRO DE GESTION SL (Lote 2)
- SERVICIOS DE COLABORACION INTEGRAL S.L.U (Lotes 1, 2 y 6)

El 20 de julio de 2021, tras el levantamiento de la suspensión del procedimiento mediante Resolución del Recurso N.º 542/2021 de fecha 8 de julio, mediante la que se desestima íntegramente el recurso especial en materia de contratación, la Mesa de Contratación se reunió para proceder a la apertura electrónica del sobre N.º 1 y del sobre n.º 2 "Oferta no evaluable mediante fórmulas".

En dicho acto de apertura, la Mesa de Contratación encontró completa y ajustada a las exigencias establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas (en adelante PCA) y el Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) que rigen esta licitación, la documentación aportada por las empresas citadas anteriormente, acordando por tanto la admisión de todas ellas e instando a la valoración de las ofertas no evaluables mediante fórmulas.

En resumen, quedan admitidas las siguientes ofertas a los consiguientes lotes:

Licitadores	Lotes a los que licita
COORDINADORA DE GESTIÓN DE INGRESOS	1, 2, 3, 4, 5 y 6
ASESORES LOCALES CONSULTORIA S.A.	2 y 6
TEODORO ZURITA S.L	1
MARTINEZ CENTRO DE GESTION S.L.	2
SERVICIOS DE COLABORACION INTEGRAL S.L.U	1, 2 y 6

## II. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS (HASTA 45 PUNTOS)

*Contenido del sobre N.º 2 "Oferta no evaluable mediante fórmulas".*

### MEMORIA TÉCNICA

Esta Memoria Técnica deberá hacer referencia a la metodología con la cual el licitador ejecutará las obligaciones que le impone el PPT, y concretamente se tendrá que referir a los apartados siguientes:

- (i) Definición del servicio integral de gestión de recaudación ejecutiva de créditos de derecho público.
- (ii) Descripción individualizada y detallada de cada uno los Servicios que se prestarían.
- (iii) Una descripción del equipo técnico y unidades técnicas participantes, estén o no integrados directamente en la estructura del licitador, especialmente de los responsables del control de calidad.
- (iv) Una declaración de las medidas adoptadas por los licitadores para controlar la calidad, así como de los medios de investigación y seguimiento de deudores y de sus bienes y derechos, identificando los programas de gestión de que dispongan o utilicen.
- (v) Implantación geográfica nacional e internacional de los Servicios ofrecidos, medios para dar respuesta a la cobertura geográfica de los Servicios para las Entidades Locales.

- (vi) Propuesta de centro de atención al cliente y de formación del personal de la Entidad Local.
- (vii) Descripción del portal telemático o programa de gestión de expedientes de recaudación y pago de las deudas online integrado en el sistema de gestión propuesto por el adjudicatario, y que guarde relación con el objeto del pliego.

La oferta no evaluable mediante fórmulas no podrá tener una extensión superior a 30 páginas mecanografiadas en formato Times New Roman tamaño 12 a espacio 1,5. No se otorgará puntuación a la oferta no evaluable mediante fórmulas que incumpla estos requisitos.

Las ofertas no evaluables mediante fórmulas que no superen los 15 puntos de valoración serán excluidas.

Quedarán inmediatamente excluidos del presente procedimiento de contratación aquellos ofertantes que incluyan en el Sobre nº 2 datos que formen parte de la oferta evaluable mediante fórmulas.

#### **Valoración criterios de adjudicación no evaluables mediante fórmulas**

Se valorará la Memoria Técnica por la Mesa de Contratación, recabando si fuese necesario informes de cuantos expertos se estime conveniente, asignándose la siguiente puntuación de acuerdo con los correspondientes criterios y subcriterios de valoración:

Criterio de valoración	Puntuación (hasta 45 puntos)
Mayor y más completa definición del servicio integral de gestión de recaudación ejecutiva de créditos de derecho público.	5
Mayor y más completa descripción individualizada y detallada de cada uno los Servicios que se prestarían.	15
Cuantificación y descripción de los recursos humanos, materiales y financieros destinados a la prestación de los Servicios a lo largo del periodo de vigencia del Acuerdo Marco.	5
Propuesta de centro de atención al cliente y de formación del personal de la Entidad Local.	5
Mayor y más completa descripción del portal telemático o programa de gestión de expedientes de recaudación y pago de las deudas online integrado en el sistema de gestión propuesto por el adjudicatario, y que guarde relación con el objeto del pliego.	5
Implantación geográfica de los Servicios ofrecidos, medios para dar respuesta a la cobertura geográfica de los Servicios para las Entidades locales y entes dependientes.	3
Mayor equipo técnico y unidades técnicas participantes, estén o no integrados directamente en la estructura del licitador, especialmente de los responsables del control de calidad.	2
Declaración de las medidas adoptadas por los licitadores para controlar la calidad, así como de los medios de investigación y seguimiento de deudores y de sus bienes y derechos, identificando los programas de gestión de que dispongan o utilicen.	5

### III. PROPUESTA DE VALORACIÓN

#### A.- LOTE 1.- Asturias, Cantabria, Castilla y León y Galicia.

##### **1. SERVICIOS DE COLABORACIÓN INTEGRAL (SCI)**

En primer lugar, se puede decir que el índice de la oferta contiene los apartados señalados en el punto 10 del PCA y que se han replicado en este informe previamente.

Por otro lado, tanto la extensión de la oferta como la fuente y el tamaño de la letra además del espaciado, son coincidentes con lo solicitado en el apartado 10 del PCA.

En cuanto a la forma de abordar el contenido solicitado en Pliegos, se puede decir que la misma se ha elaborado con orden, aportando ilustraciones, esquemas y resúmenes que hacen que la valoración se lleve a cabo de manera más sencilla.

En cuanto al apartado de la definición del servicio integral, a continuación, se procede a destacar algunas de las cuestiones que van explicando. En relación con los objetivos de la gestión los dividen según niveles de ejecución en el tiempo y la fase del procedimiento en la que estén ubicados.

La oferta de esta Empresa continúa señalando las fases del procedimiento de apremio y un Plan de Tareas y Competencias su dependencia y competencia, así como su supervisión y control de calidad. El Plan de Tareas se divide según el tipo de actuación y su periodicidad (mensual, trimestral y anual).

Continúa con la descripción individualizada y detallada de los servicios, comenzando con período de apremio y la carga de valores, la providencia de apremio, depuración de expedientes, embargo de bienes, fraccionamientos y aplazamientos, tramitación de recursos y reclamaciones, así como la terminación del procedimiento, la formalización de los cobros, que según señalan en el documento, todas las actuaciones que implican una notificación llevan incorporada una carta de pago o documento cobratorio, facilitando el pago de la deuda a través de las entidades bancarias colaboradoras en la recaudación, código de teléfono móvil, etc.

Hay que indicar que, en determinados apartados de la oferta, han incluido ilustraciones, cuadros o esquemas que clarifican lo que se explica en el lugar donde se insertan.

A este respecto, se puede decir que la oferta presentada por esta Empresa, en relación con la descripción del servicio, se ha hecho de manera individualizada por los servicios que realizan en cada una de las actuaciones que conforman el procedimiento de apremio, añadiendo, como se ha señalado en párrafos anteriores, esquemas e ilustraciones que ahondaban en la mayor claridad de lo que se va explicando en la oferta.

El siguiente punto que abordan, de conformidad con lo solicitado en el apartado 10 del PCA, es la descripción del equipo técnico, distinguiendo entre medios materiales, recursos humanos y financieros.

En cuanto al equipo técnico, comienzan detallando la estructura organizativa de la empresa indicando su carácter vertical bajo una Dirección General de la que dependen las Direcciones de Zona, que son las que se encargan de la implantación y puesta en producción de las delegaciones o centros de trabajo. Detallan los distintos departamentos técnicos destinados a la ejecución de los contratos e indican los Jefes y Jefas de dichos departamentos así como sus Titulaciones Universitarias de Grado Superior. A continuación, desglosan las áreas de servicio y sus funciones, entre las cuales explican en detalle el Departamento de Recaudación Ejecutiva, de Notificaciones, Asesoría Jurídica e Informática.

Incluyen cuadro con la plantilla actual de la empresa y la del Grupo Cartera Sercoma al que pertenecen (sin incluir la de SCI).

Detallan los medios materiales de los que disponen para todo el territorio, como son Locales (30 locales), parque de vehículos de SCI de 10 (grupo empresarial 30). En relación con este lote concreto, relacionan su contenido con el apartado 6 de la Memoria (Implantación geográfica nacional) la cobertura que tiene para el Lote 1 y que se detalla por CC.AA (Asturias, Galicia, Cantabria, Castilla y León). Cuentan con oficinas centrales en Bilbao.

Después indican los medios informáticos, explican el Hardware y el Software propuesto como solución tecnológica de SCI para esta licitación, además de la descripción de las características técnicas de la arquitectura informática y las comunicaciones.

En cuanto a la propuesta de atención al cliente y de formación para el personal de la Entidad, la empresa divide la información en distintos apartados. Primero el Centro de Atención al Cliente para el cual utiliza la solución tecnológica de Tecnologías Plexus para la gestión de citas, esperas y turnos de atención cumpliendo directrices de distanciamiento social decretadas por COVID-19. Detalla el proceso multicanal para la solicitud de cita (web, teléfono o presencial, Web APP, IVR, e-mail).

En cuanto a la atención presencial al público se prestará en las condiciones descritas en el PPT y en su oferta. Para la atención telefónica además de ajustar el horario a lo dispuesto en el PPT, indican que su gestión se llevará a cabo por trabajadores con una experiencia en gestión tributaria y recaudación superior a 5 años, comprometiéndose a impartirles la formación específica en relación con las ordenanzas municipales y particularidades de la Entidad que solicite el servicio. Detallan, además, un gráfico con el procedimiento establecido y metodología para la atención telefónica.

En cuanto a la formación del personal de la Entidad Local, se ciñe a la descripción del Curso “El aplicativo Informático. Procedimiento Ejecutivo” desglosando el contenido del mismo y menciona que tiene otros cursos del plan de formación pero que no aplican a esta licitación y que estarían a disposición, a petición de la Entidad, de los técnicos.

En relación con la descripción del portal telemático o programa de gestión de expedientes de recaudación y pago de las deudas online integrado en el sistema de gestión propuesto por el adjudicatario, la empresa comienza describiendo los aspectos generales de Software del Sistema

Integral de Gestión. El software que proponen está licenciado señalando que este aplicativo dispone de certificación específica en materia de calidad y seguridad.

En las páginas siguientes, explica de manera pormenorizada la gestión de los expedientes relacionados con este aplicativo informático, haciendo especial mención a los procesos y herramientas referentes a la integración con paquetes de gestión de terceros, gestión administrativa, documental e intercambio de información con otras entidades públicas y privadas.

Detalla el módulo de recaudación ejecutiva a través de un aplicativo específico así como el Soporte a la Oficina Virtual Tributaria diferenciando dos bloques; el del portal del ciudadano y el referido a la gestión electrónica interna de las solicitudes que hacen los ciudadanos a través del portal.

Abordan la implantación geográfica en el punto 6 de su oferta, como ya adelantamos en la valoración del apartado relativo a la descripción del equipo técnico. En relación con este lote concreto (Lote 1), la cobertura se detalla por CC.AA (Asturias (11 municipios), Galicia (10 municipios), Cantabria (5 municipios), Castilla y León (9 municipios)). Cuentan con oficinas centrales en Bilbao, además de Salamanca y Madrid.

En cuanto al apartado vinculado a la descripción del equipo técnico y de las unidades técnicas integradas o no en la estructura, con especial referencia a los responsables del control de calidad, la memoria presentada se centra en los procedimientos existentes y en las certificaciones con las que cuenta, habida cuenta que la relación de los responsables de calidad (medios humanos), ya se detallan en el punto 3 de la memoria.

En cuanto a los procedimientos vinculados al control de calidad, según se solicita en el PCA, explican los departamentos implicados de manera transversal, señalando, que existe un Departamento concreto de Calidad y LOPD/RPGD. Este control se desarrollará en base a los Balances e Informes que automáticamente proporciona el aplicativo informático. Los informes servirán para analizar una situación existente y reseñable y/o determinar una actuación concreta a realizar. En cuanto al origen, señalan, que pueden ser solicitados por el órgano gestor o los que son a iniciativa de la empresa colaboradora.

Por otro lado, proponen informes estadísticos, indicando mediante un esquema ilustrativo cómo pueden ser: estadillo mensual, por nº de recibos e importes, de ingresos, a la carta, comparativas o específicas por conceptos.

En relación con las medidas para controlar la calidad, medios de investigación y seguimiento de deudores, en el apartado 8 de la Memoria describen las herramientas que emplean para realizar averiguaciones para el seguimiento de los deudores que se basan en la interoperabilidad con la Administración y otros Entes privados. A continuación, detallan los procedimientos singulares para la investigación y seguimiento de deudores, así como, el contenido que deriva de cada proceso (Derivaciones de responsabilidad, Sucesiones, Deudores en situación concursal, Entidades de Derecho Público.

Disponen también de un módulo de estadísticas (herramienta informatizada) que permite fiscalizar los procesos y controlar la calidad mediante gráficos. Así mismo, han desarrollado un cuadro de mandos de gestión que permite evaluar el trabajo. En concreto la herramienta proporciona información a los Directivos, a modo de cuadro de mando, para poder realizar el seguimiento de las tareas de manera más eficiente.

## 2. COORDINADORA DE GESTIÓN DE INGRESOS (CGI)

En primer lugar, se puede decir que el índice de la oferta contiene los apartados señalados en el punto 10 del PCA y que se han replicado en este informe previamente.

Por otro lado, tanto la extensión de la oferta como la fuente y el tamaño de la letra además del espaciado, son coincidentes con lo solicitado en el apartado 10 del PCA.

Entrando en el contenido, describen el servicio integral bajo una triple perspectiva: a) procesos especializados, transversales y de soporte, b) modelo operativo de colaboración y c) modelo de relación con el ciudadano; haciendo a continuación una descripción más detallada de cada uno de ellos.

Disponen de un centro de servidores especializado, ubicado en sus instalaciones con garantías de seguridad 24 horas por 7 días, sin perjuicio de los requerimientos de acceso y fiscalización que soliciten las Entidades Locales.

Cuentan con un software con una gran implantación en municipios de España, pero se adaptan a lo que requieran las Entidades Locales.

En cuanto a la descripción individualizada y detallada de cada servicio, distinguen pormenorizadamente lo referido al procedimiento ejecutivo, al procedimiento de tramitación de expedientes y recursos, y los procesos de atención al ciudadano y de soporte.

Se detalla de manera exhaustiva cada uno de los trabajos a realizar en el procedimiento ejecutivo.

Se desglosa pormenorizadamente las modalidades de atención al ciudadano, incluyendo la presencial, indicando que adquieren el compromiso que se requiere en el PPT, *poniendo a disposición del servicio de un sistema de Cita Previa*. Además, incluyen la realización de campañas telefónicas, sistema de consultas del expediente electrónico tributario, Portal Telemático, uso de SMS. Detallan la gestión de notificaciones, tanto electrónicas como en papel.

Por último, detallan los servicios de soporte como el Control de gestión de la recaudación, Asesoría Jurídica, Infraestructura tecnológica y conectividad.

El siguiente punto que abordan, de conformidad con lo solicitado en el apartado 10 del PCA, es la descripción del equipo técnico, distinguiendo entre medios materiales, recursos humanos y financieros.

En primer lugar, detalla la composición de los equipos de trabajo local por proyecto indicando el responsable Territorial del Lote 1. También en referencia al lote 1 detalla pormenorizadamente la cobertura del territorio en base a 3 agrupaciones territoriales (Santiago de Compostela – Galicia, Asturias y Cantabria, Castilla y León) y a equipos técnicos ubicados en el territorio (Oviedo, Salamanca). En resumen, dispone de 31 técnicos con promedio de experiencia de 5 años para la zona geográfica del Lote 1. Cuentan también con 7 equipos especializados, uno de ellos para arranque e implantación y los otros 6 para procesos masivos, de los cuales, uno, se encuentra en una CCAA del territorio correspondiente al Lote 1.

A continuación, describe los centros de SAT (Salamanca, Barcelona y Girona) con atención en español, catalán, gallego, euskera e inglés, así como los agentes que hay en cada uno de los centros.

Detalla después, los equipos de soporte, distinguiendo entre Dirección Técnica de Colaboración Tributaria (formada por 5 técnicos), Control de Calidad, Asesoría Jurídica, Dirección Técnica de Sistemas, Subdirección de Formación.

En el apartado 5 de la Memoria, continúa con la descripción de RRHH materiales y financieros, haciendo referencia a la plantilla de la empresa (240 personas), detallando los servicios internos y las agrupaciones territoriales para dar soporte a los contratos basados. Disponen de 20 Agrupaciones indicando que para este lote darán soporte desde Galicia, zona Norte y Madrid.

En cuanto a recursos materiales detallan pormenorizadamente el equipamiento del personal, licencias de software, Alojamiento en servidores de CGI y Conectividad.

En cuanto a la propuesta de atención al cliente y de formación para el personal de la Entidad, la empresa divide la información en distintos apartados. En primer lugar, hace referencia al Centro de atención al ciudadano y menciona que trabaja con protocolos de actuación consensuados con la EELL antes del inicio del servicio. En cuanto a la organización, este Centro esta formado por 24 operadores distribuidos en los Centros de Salamanca, Barcelona y Girona. Los operadores son expertos en Atención telefónica, habituados a trabajar con herramientas de Call Center con conocimientos de Office y del procedimiento de recaudación ejecutiva.

Detalla que dispone de un equipo de atención a los usuarios de las EELL (CAU), tanto para cuestiones del uso de la aplicación, como para cuestiones procedimentales. El CAU se basa en una plataforma específica y gestiona todas las solicitudes y peticiones independientemente del canal de entrada y permite habilitar la conexión con diferentes aplicativos de uso común.

En cuanto a la propuesta de formación, será coordinado desde la Subdirección de Formación y desglosa 2 modalidades de impartición: Presencial y On-Line. Dispone de manuales de formación



propios diseñados y actualizados anualmente, con enlace a la web a videos explicativos sobre los procedimientos de ejecutiva masiva y ejecutiva avanzada-que se ponen a disposición de los usuarios Base de Conocimiento del CAU.

En relación con la descripción del portal telemático o programa de gestión de expedientes de recaudación y pago de las deudas online integrado en el sistema de gestión propuesto por el adjudicatario, la empresa comienza detallando el software que utiliza, detallando pormenorizadamente los módulos de la suite que se emplearán en los contratos basados y que afirma, cumple con las especificaciones de la cláusula 2.4 del PPT. La empresa suministra, instala e implementa la herramienta, además de formar al personal como parte del servicio objeto del contrato. Hace referencia, concretamente, al módulo de gestión de expedientes de recaudación y a la interoperabilidad con sistemas externos existentes.

Dispone también de una serie de herramientas que desglosa exhaustivamente y que tienen la finalidad de optimizar la gestión y tramitación de la recaudación del Ayto (Ej: aplicaciones móviles para el uso de notificadores privados, software para elaborar indicadores de gestión y cuadros de mando para control de calidad, generador de ficheros de petición, etc). También ha desarrollado la una herramienta específica permite búsqueda de procedimientos y acceso al manual explicativo de cada uno de ellos.

En cuanto al portal telemático y pago de deudas online, hace referencia a la implantación de Carpeta Ciudadana de que se integrará en la Sede municipal y permite la consulta de la deuda, obtención de documentos de ingreso, duplicados de pago y la consulta del expediente, existiendo la posibilidad de integrarlo con el PAE correspondiente. Se incluye específica la-pasarela de pago virtual por TPV y software de soporte, y en caso de que el convenio con las entidades bancarias lo permita, el pago también podría realizarse bajo sistemas de pago instantáneo

Detalla también la disposición de Plataforma de Administración electrónica e integración con otras plataformas del mercado, que la Entidad Local puede elegir o no.

Abordan la implantación geográfica en el punto 6 de su oferta y distingue entre la implantación a nivel global y la correspondiente a cada lote. En concreto para el Lote 1 cuenta con 31 técnicos tributarios con promedio de experiencia superior a los 3 años, y hace referencia a 6 clientes activos del grupo actualmente en la región.

En cuanto al punto sobre el equipo técnico y unidades técnicas, especialmente en lo relacionado con los responsables del control de calidad, y en el punto 4 de la Memoria se mencionan las medidas adoptadas para controlar la calidad de la gestión con los certificados existentes y los procesos implantados a raíz de los mismos, así como los correspondientes al cumplimiento de las obligaciones en materia de gestión medioambiental.

Continúa haciendo referencia a las adaptaciones legislativas y cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos de sus aplicaciones, así como que dispone de certificado de haber completado la Auditoría de Protección de Datos correspondiente.

En cuanto al control de Calidad, identifica Política de Calidad de la empresa como componente estratégico desarrollando los puntos principales y explica detalladamente los Modelos de Control de Gestión que se integran básicamente por tres ejes: Plan de Tareas, Controles Preventivos y Buenas Prácticas.

Abordan una serie de medidas concretas que adoptan para mejorar la eficiencia de la gestión y el aumento de la eficacia (Revisiones mensuales, presupuesto anual de recaudación). También, señalan los medios concretos de investigación y seguimiento de los deudores y de sus bienes y derechos.

Por último, identifica y resumen los distintos softwares de gestión utilizados, distinguiendo entre programa de gestión principal, aplicativos propios de control de procesos y bases de datos.

### 3. TEODORO ZURITA S.L (T.Z.)

En primer lugar, se puede decir que el índice de la oferta contiene los apartados señalados en el punto 10 del PCA y que se han replicado en este informe previamente.

Por otro lado, tanto la extensión de la oferta como la fuente y el tamaño de la letra, además del espaciado, son coincidentes con lo solicitado en el apartado 10 del PCA.

En cuanto a la forma de abordar el contenido solicitado en Pliegos, se puede decir que la misma se ha elaborado con orden, aportando ilustraciones, esquemas y resúmenes que hacen que la valoración se lleve a cabo de manera más sencilla.

Entrando en el contenido y en cuanto al apartado de la definición del servicio integral, a continuación, se procede a destacar algunas de las cuestiones que van detallando.

La descripción del servicio comienza explicando que se realiza un análisis previo del estado de valores pendientes de la Entidad y se diseñará un plan de actuaciones de ejecutiva adaptado a sus características y dimensiones y desglosan las comprobaciones a realizar en este análisis previo. A continuación, se centra en la interoperabilidad con otras Administraciones Públicas.

Aporta calendario de actuaciones diario y semanal como ejemplo del procedimiento y cumplimiento de plazos del procedimiento de apremio y de cada una de las tareas que se llevan a cabo dentro del mismo.

En cuanto a la descripción individualizada y detallada de cada servicio, distinguen en esta fase el procedimiento de recaudación ejecutiva, el procedimiento de derivación de deuda, escaneo de la documentación asociada al expediente, canales de atención al contribuyente (impulso de servicios electrónicos).

Aporta esquematización del procedimiento (incluyendo proceso de notificaciones, practica del embargo e inicio del expediente, embargo de cuentas bancarias, devoluciones tributarias y embargos de créditos, de Registro y Valoración de un Bien Inmueble) además de su descripción y detalle posterior.

Hay que indicar que, en determinados apartados de la oferta, han incluido ilustraciones, cuadros o esquemas que clarifican lo que se explica en el lugar donde se insertan.

Además, incluyen relación de Buenas Prácticas en cada uno de los epígrafes que describen los servicios. Como ejemplo, se indica como Buena Práctica el compromiso de emisión de informe a consultas y reclamaciones presentadas por escrito en el plazo de tres días, en relación con la gestión de los recursos y reclamaciones.

En cuanto al servicio de atención al público, desglosan el SAT y detallan también lo referente a la gestión de consultas online y cita previa, atención presencial, indicando que disponen de medios materiales específicos para de los contribuyentes puedan realizar trámites electrónicos, darse de alta in situ en la carpeta ciudadana, acceder al catálogo de trámites disponibles en la aplicación y completar la tramitación a través de la pasarela de pagos online.

A este respecto, se puede decir que la oferta presentada por esta Empresa, en relación con la descripción del servicio, se ha hecho de manera individualizada por los servicios que realizan en cada una de las actuaciones que conforman el procedimiento de apremio, añadiendo, como se ha señalado en párrafos anteriores, esquemas e ilustraciones que ahondaban en la mayor claridad de lo que se va explicando en la oferta.

El siguiente punto que abordan, de conformidad con lo solicitado en el apartado 10 del PCA, es la descripción del equipo técnico, distinguiendo entre medios materiales, recursos humanos y financieros.

En cuanto a los recursos humanos detalla la composición de 5 áreas, coordinadas por Gerencia y por la Directora del Proyecto. Estas áreas son Recaudación Ejecutiva, Inspección, Asesoría y Defensa Jurídica, Informática y Gestión Tributaria y Recaudación Voluntaria, cada una de ellas integrada por una persona con titulación universitaria superior.

Para los medios materiales, especifica que la colaboración se llevará a cabo en las oficinas municipales con la periodicidad ofertada en el Sobre 3, detallando el equipo con el que contará la persona de la empresa. También hace referencia a los servidores que se apoyarán en las oficinas centrales especificando la periodicidad de las copias de seguridad y el control de calidad.

En cuanto a la propuesta de atención al cliente y de formación para el personal de la Entidad, indica, en primer lugar, el Cuadro de Mando, con una conexión permanente de 24 horas, los 365 días al año. Este Cuadro de Mando es accesible desde cualquier dispositivo con acceso a internet y se adaptará a las necesidades del Ayto actualizándose a tiempo real. Incluye gráfico, a modo ejemplo, de la interface del Cuadro de Mando.

Hace referencia a la conexión remota vía con una conectividad permanente de 24 horas, los 365 días al año que permite comprobar todas las actuaciones del servicio y apoyarse en el programa de recaudación los días que no haya atención al público presencial en el Ayto.

En relación con la formación, indica que pone a disposición del Ayto un amplio catálogo de cursos online sobre el manejo del programa de recaudación, además de consultoría en los casos necesarios para su utilización. Además, facilitará manuales y se formará al Ayto hasta que se produzca un correcto desarrollo del servicio.

Aporta un cuadro resumen con un amplio catálogo de cursos presenciales que ya tienen programados para la anualidad de 2021, distinguiendo por procesos y horas.

En cuanto a la descripción del portal telemático o programa de gestión de expedientes de recaudación y pago de las deudas online integrado en el sistema de gestión propuesto por el adjudicatario, la empresa parte del ~~comienzo~~ ~~indicando~~ el empleo de la Carpeta Ciudadana Oficina Tributaria Online. El acceso a algunas actuaciones, podrán realizarse en el registro electrónico del Ayto o de forma independiente, a elección del Ayto, e indica las actuaciones que comprende.

En cuanto a las facilidades de pago, menciona la pasarela de pagos online (utilización 24 horas al día 365 días al año). Los recibos y actuaciones de ejecutiva muestran un código QR que enlaza directamente con la pasarela de pagos. También disponen de pago telefónico basado en un software específico. También indica que, habilitarán la posibilidad de realizar el pago en cualquier oficina de correos.

Distinguen en otro apartado la Comunicación telemática entre ciudadanos y Administración y la conformación del expediente y de las notificaciones electrónicas correspondientes. Disponen de firma biométrica y envío de mails y SMS masivos con información relevante para los contribuyentes como el fin de comunicar periodos de pago, padrones, aviso de fecha de cargo de recibos domiciliados, de fraccionamientos realizados e información sobre devoluciones.

Abordan la implantación geográfica en el punto 6 de su oferta haciendo referencia expresa a donde dispone de oficinas, presencia comercial y sedes de trabajo coworking en cada una de las CC.AA. que conforman este lote (2 Galicia, 6 Castilla y León, 2 Cantabria y 1 Asturias).

Detalla las oficinas las Oficinas Centrales ubicadas en Torrelavega (Cantabria), ~~Oficina en Solares~~, en y El Tiemblo (Ávila) y menciona el compromiso de aportar puntos de apoyo al cliente en los ~~puntos~~ centros de coworking ofertados con personal propio. Indica que sus oficinas son accesibles para personas con movilidad reducida.

En cuanto al punto sobre equipo técnico y unidades técnicas, especialmente los responsables del control de calidad, en el punto 7 de su Memoria detalla que dispone de un Departamento de Calidad y Atención al cliente, así como las certificaciones existentes en materia de gestión de calidad, gestión medioambiental y de otra índole.

En relación con las medidas para controlar la calidad, medios de investigación y seguimiento de deudores, en el apartado 8 de la Memoria comienza por describir las herramientas informáticas que emplea distinguiendo entre herramientas informáticas externas diferenciadas en función de los procesos herramientas propias de ZURITA también en función del proceso específico en el que se encuentra el expediente y aplicativos para el mantenimiento, soporte y actualización normativa

Detalla medidas concretas para controlar la calidad como son análisis de vulnerabilidad de los aplicativos informáticos, Sistema para controlar los plazos de los procedimientos, Sistema de grabación por voz de las llamadas telefónicas, Contribuyentes de Especial Atención, Filtrado de direcciones de las notificaciones devueltas, entre otros.

Aporta un esquema de medios de investigación y seguimiento de deudores, y finaliza destacando la Carta de Servicios como espacio tributario online incorporado a la web del Ayto en la que se informe al contribuyente del catálogo de trámites disponibles incluyendo un apartado de sugerencias, reclamaciones además de herramientas para la realización de encuestas aleatorias de satisfacción de los usuarios.

*Conforme a lo indicado en los puntos anteriores, se concluye que la oferta presentada por CGI es la más completa en lo referente a la definición del servicio integral, además de realizar una exhaustiva y clarificadora descripción de lo referente a la propuesta del centro de atención al cliente, formación del personal de la Entidad Local y descripción del portal telemático y programa de gestión de expediente. En cuanto a la propuesta presentada por SCI, resulta muy completa en lo referido a las medidas para controlar la calidad y en la descripción de los recursos, equipos y unidades técnicas. Referente a la oferta presentada por Teodoro Zurita, reseñar que a pesar de que desarrolla con solvencia y orden cada uno de los apartados de la memoria, en lo referente a la cuantificación y descripción de los recursos, equipo y unidades técnicas participantes, no alcanza el nivel de detalle y estructura que si recogen las otras dos memorias. Por tanto, se traslada la siguiente puntuación:*

**PROPUESTA DE PUNTUACIÓN (hasta 45 puntos)**

Criterio de valoración	C.G.I	S.C.I.	T.Z.
Mayor y más completa definición del servicio integral de gestión de recaudación ejecutiva de créditos de derecho público.	5	4	4
Mayor y más completa descripción individualizada y detallada de cada uno los Servicios que se prestarían.	15	14	15
Cuantificación y descripción de los recursos humanos, materiales y financieros destinados a la prestación de los Servicios a lo largo del periodo de vigencia del Acuerdo Marco.	5	5	3,5
Propuesta de centro de atención al cliente y de formación del personal de la Entidad Local.	4,5	4	4
Mayor y más completa descripción del portal telemático o programa de gestión de expedientes de recaudación y pago de las deudas online integrado en el sistema de gestión propuesto por el adjudicatario, y que guarde relación con el objeto del pliego.	5	4,5	4
Implantación geográfica de los Servicios ofrecidos, medios para dar respuesta a la cobertura geográfica de los Servicios para las Entidades locales y entes dependientes.	3	3	3
Mayor equipo técnico y unidades técnicas participantes, estén o no integrados directamente en la estructura del licitador, especialmente de los responsables del control de calidad.	2	2	1,5
Declaración de las medidas adoptadas por los licitadores para controlar la calidad, así como de los medios de investigación y seguimiento de deudores y de sus bienes y derechos, identificando los programas de gestión de que dispongan o utilicen.	4,5	5	5
<b>SUMATORIO</b>	<b>44</b>	<b>41,5</b>	<b>40</b>

## B.- Lote 2: Cataluña, Comunidad Valenciana, Islas Baleares y Región de Murcia

### 1. SERVICIOS DE COLABORACIÓN INTEGRAL (SCI)

Dado que la Memoria Técnica presentada por la empresa SCI para el Lote Nº 2 es prácticamente coincidente en todos sus términos con la Memoria presentada para el Lote Nº 1, en este epígrafe se valorarán aquellas cuestiones diferenciadas para el Lote Nº 2, dando por reproducido el análisis del resto de elementos que han sido valorados con anterioridad (Lote Nº 1).

En relación con la descripción de los medios materiales de los que dispone la empresa, tal como se menciona en la valoración del Lote Nº 1, se detallan los locales (30 locales), parque de vehículos de SCI de 10 (grupo empresarial 30) de los que dispone a nivel nacional. En relación con este lote concreto, relacionan su contenido con el apartado 6 de la Memoria (Implantación geográfica nacional) la cobertura que tiene para el Lote 2 y que se detalla por CC.AA (Baleares, Cataluña, Comunidad Valenciana y Región de Murcia). Cuentan con oficinas oficiales en Valencia.

Abordan la implantación geográfica en el punto 6 de su oferta y en relación con este lote concreto (Lote 2), la cobertura detallada por CC.AA. y por municipio (Baleares (8 municipios), Cataluña (22 municipios), Comunidad Valenciana (18 municipios) y Región de Murcia (6 municipios))

### 2. COORDINADORA DE GESTIÓN DE INGRESOS (CGI)

Dado que la Memoria Técnica presentada por la empresa CGI para el Lote Nº 2 es prácticamente coincidente en todos sus términos con la Memoria presentada para el Lote Nº 1, en este epígrafe se valorarán aquellas cuestiones diferenciadas para el Lote Nº 2, dando por reproducido el análisis del resto de elementos que han sido valorados con anterioridad (Lote Nº 1).

En relación con la descripción del equipo técnico y unidades técnicas, en el punto 3 de la Memoria, se especifica el equipo de trabajo local destinado para el Lote Nº 2, indicando el responsable de la Dirección Territorial. También en referencia al lote 2 detalla pormenorizadamente la cobertura del territorio en base a 5 agrupaciones territoriales (Valencia - Comunidad Valenciana, Palma de Mallorca y Mahón - Baleares, Barcelona - Cataluña y Murcia (sureste peninsular) y a equipos técnicos ubicados en el territorio (Riba-roja de Turia, Barcelona, Girona, Benicassim, Valencia).

En resumen, dispone de 49 técnicos con promedio de experiencia de 5 años para la zona geográfica del Lote 1. Cuentan también con 7 equipos especializados en Ejecutiva, uno de ellos para arranque e implantación y los otros 6 para procesos masivos, de los cuales 1 se encuentra en CCAA territorio del Lote 2.

A continuación, describe los centros de SAT (Salamanca, Barcelona y Girona) con atención en español, catalán, gallego, euskera e inglés, así como los agentes que hay en cada uno de los centros, información que no difiere de la proporcionada para el Lote Nº 1.

En el apartado 5 de la Memoria, continúa con la descripción de RRHH materiales y financieros, haciendo referencia a la plantilla de la empresa (240 personas) detallando los servicios internos y las agrupaciones territoriales para dar soporte a los contratos basados. Disponen de 20 Agrupaciones

indicando que para este lote darán soporte las siguientes: Valencia\_1, Valencia \_2, Baleares, Barcelona y Sureste.

Abordan la implantación geográfica en el punto 6 de su oferta y distingue entre la implantación a nivel global y la correspondiente a cada lote. En concreto para el Lote 2 cuenta con 49 técnicos tributarios con promedio de experiencia superior a los 3 años, y hace referencia a 30 clientes activos del grupo actualmente en la región.

### 3. ASESORES LOCALES CONSULTORIA S.A.

En primer lugar, se puede decir que el índice de la oferta contiene los apartados señalados en el punto 10 del PCA y que se han replicado en este informe previamente, aunque no siga el orden preestablecido.

Por otro lado, tanto la extensión de la oferta como la fuente y el tamaño de la letra, son coincidentes con lo solicitado en el apartado 10 del PCA.

Entrando en el contenido y en cuanto al apartado de la definición del servicio integral, a continuación, se procede a destacar algunas de las cuestiones que van explicando.

La descripción del servicio comienza haciendo referencia a que se llevará a cabo mediante la realización de las tareas contempladas en el apartado 2.1.1 y ss del PPT y detalla los ámbitos en que se desarrollan estas actuaciones: Procedimiento de apremio, procesos comunes, procesos de estimulación, producto final, bajas.

A continuación, hace una descripción genérica sobre la importancia de la profesionalización en la Gestión Ejecutiva, configurar el trabajo en torno a procesos y tener una buena comunicación. Después en epígrafe titulado "Soporte Documental" hace referencia somera a los tipos de notificaciones o comunicaciones que pueden sistematizarse: Providencia de Embargo, Providencias de señalamiento de bienes, comunicaciones no formalizadas de embargo de bienes, Notificaciones de embargo de vehículos, comunicaciones derivadas de la notificación del embargo de vehículos, Notificación de embargo de inmuebles. Como elemento a destacar señala que la empresa ha desarrollado un procedimiento informatizado de inmatriculación (embargo vehículos) que permite generalizar las actuaciones sobre un tipo de bien con amplio perfil de deuda.

Después pasa a tratar la organización del servicio, que asimilamos a la descripción detallada e individualizada de cada uno de los servicios. Comienza señalando que se explican las fases procedimentales de manera sucinta. Menciona de manera genérica el inicio del periodo ejecutivo y a continuación se centra en el inicio del procedimiento de apremio. Detalla los elementos que ha de contener la providencia de apremio incluyendo un flujograma de Recaudación en el periodo ejecutivo. En cuanto al proceso de notificación su propuesta incluye software de empresa especializada del Grupo AL que está constituido por un sistema avanzado de gestión de notificaciones, con traza geolocalizada y firma biométrica. De otro lado describe la tarea de investigación de domicilios y de Telemarketing para obtener mayor impacto recaudatorio. Se describe someramente actuaciones relacionadas con la Derivación de responsabilidad, la investigación patrimonial, la fase de embargo, el Procedimiento de cobro a Administraciones



Públicas, Cruce de ficheros exentos del IAE, entre otros. La parte de fase de embargo es la más detallada y aborda en profundidad las distintas modalidades de actuación y los medios a emplear.

A continuación, en cuanto a la metodología de trabajo detallan el Plan de trabajo o Plan de periodificación de tareas tipo para la ejecución de los contratos basados. El procedimiento incluye un sistema de avisos parametrizable con sistema de alertas para plazos de prescripción de actuaciones. Aporta una tabla en la que se enumeran las tareas o procedimientos que integran el Plan de trabajo, la periodicidad de la misma y el área al que pertenece.

Después en el epígrafe "Mejoras en el proceso recaudatorio" hacen referencia a la existencia de posibilidad de colaboración con otras entidades tanto públicas como privadas sin concretar si disponen de permisos y accesos pertinentes. En cuanto a las diligencias de embargo y anotación preventiva señalan que pueden realizarse por medio del acuerdo con el CORPME, el Portal de Subastas del BOE, el Cruce con deudores de los concursos publicados en el BOE y el cálculo del importe venal del vehículo, punto este último en el que se aporta la gestión automática del procedimiento desde aplicativo.

En relación a los medios humanos y materiales, en el apartado 3º de la Memoria hace referencia a que la empresa dispondrá de los medios necesarios para el cumplimiento del servicio, declarando que propone la configuración de un equipo de profesionales multidisciplinares con dilatada experiencia, sin concretar datos. El grupo al que pertenece la empresa dispone de una plantilla de más de 900 trabajadores (en todas las ramas del Grupo y ámbito nacional). Sus servicios centrales se ubican en Málaga y tiene delegaciones en Madrid, Barcelona, Girona y Cádiz.

Aporta organigrama del proyecto, compuesta por Coordinador del servicio de la Unidad de Recaudación, Responsable de proyecto, Responsable de atención telefónica/presencial, Departamento Jurídico, Auxiliares Administrativos, Informáticos. Además de este personal propuesto se pone a disposición de la entidad el personal ubicado en Servicios Centrales (Staff) y Servicios de Apoyo con colaboradores (ramas de Logística, Gestión Integral Documental, Apoyo postal adicional, Otros) detallando el nombre, titulación y departamento de todas las personas integrantes de los servicios de apoyo.

En cuanto a los medios materiales además del Software de recaudación, menciona las estaciones de trabajo, escáneres, infraestructura de servidores y comunicaciones, telefonía y material fungible.

En el apartado 4º de la Memoria abordan el Software de Recaudación, señalando que disponen de una Plataforma de Gestión que cumple con las capacidades del PPT y permite el control y seguimiento efectivo del servicio.

Esta herramienta incluye Módulo de gestión para control de expedientes. Aporta ejemplos de la visualización de la Plataforma, también incluye buscador de expedientes por su estado. Esta plataforma posee integración con sistemas comunes de gestión de los TPV virtuales. y de otros softwares relacionados con las cadenas de pagos de entidades públicas. (EDITRAN, servicio web ATMV de DGT, Plataforma de pago RED.ES.)

En relación con los medios de investigación y seguimiento de deudores y sus bienes, en el apartado 5º de la Memoria, señala que la Plataforma de gestión dispone de interoperabilidad con otras administraciones. Destacan, entre los más relevantes, la consulta de ficheros de INE, ANCERT

(Agencia Notarial de Certificación), Dirección General de catastro, DGT, AEAT, INSS y TGSS, Plataforma SIGA de gestores administrativos, Observatorio BOE, Registro Central de índices, Punto Neutro de Embargo.

En cuanto a la propuesta de atención al cliente, en el apartado 6º de la Memoria detalla que presenta varias modalidades: presencial, telefónica, por correo ordinario y telemática. La telefónica se lleva a cabo a través de Unidad de Gestión Integral Territorial. También hace referencia al telemarketing reactivo y proactivo. Proponen la inclusión de un chat web, el uso del correo electrónico y envío de SMS, e incorpora un servicio de Video llamada tributaria. Añaden que las gestiones se registraran para obtener datos y controlar la prestación.

Como propuesta de formación para el personal de la Entidad Local, en el apartado 7º de la Memoria, comenta que se lleva a cabo a través de AL Fundación que dispone de una Plataforma de formación online y de una línea de productos editoriales. Se dará formación sobre el uso del aplicativo de recaudación en todos sus módulos, preferentemente de manera presencial.

Abordan la implantación geográfica de los servicios en el apartado 8º, comentando que el grupo al que pertenecen cuenta con una plantilla de más de 900 trabajadores, y una cartera de más de 300 clientes repartidos por 20 provincias.

Además del Staff de gestión y soporte de los Servicios Centrales hay diferentes Unidades de Gestión Integral Territorial por zona geográfica, que para este Lote en concreto resulta de aplicación UGIT zona este con sede en Barcelona y Girona. Disponen también de centros logísticos por el territorio nacional y cuentan con oficinas en Baleares, Cataluña y Comunidad Valenciana. Dispone a su vez de oficina móvil de atención al ciudadano. Incluye dotación de un equipo ambulante con instalación especializada y provisto de Cajero Tributario.

Detalla a continuación el Staff Técnico y Equipos colaboradores ubicados en los Servicios Centrales, que ya son mencionados en el apartado relativo a los recursos humanos en su mayoría, destacando en este punto el Departamento de Calidad, de Recursos humanos, Departamento de Consultoría, Departamento de CAU y Departamento de Administración.

En cuanto a las medidas para controlar la calidad, en el apartado 10º de la memoria detallan con suficiencia las certificaciones con las que cuenta la empresa y que afectan a los procedimientos y herramientas implantadas para el desarrollo del servicio, así como otras que abarcan a otras compañías del grupo.

Detalla, por último, la realización de un Plan Anual de control y auditorias, así como Medición y seguimiento de los procesos mediante indicadores para controlar el cumplimiento de objetivos. Por ejemplo, control mediante Planificación y seguimiento de proyectos, seguimiento del desempeño del personal, gestión de incidencias y detección temprana de expedientes paralizados y otras incidencias, control periódico del Software.

#### 4. MARTINEZ CENTRO DE GESTION S.L.

En primer lugar, se puede decir que el índice de la oferta contiene los apartados señalados en el punto 10 del PCA y que se han replicado en este informe previamente.

Por otro lado, tanto la extensión de la oferta como la fuente y el tamaño de la letra además del espaciado, son coincidentes con lo solicitado en el apartado 10 del PCA.

En cuanto a la forma de abordar el contenido solicitado en Pliegos, se puede decir que la misma se ha elaborado con orden, aportando ilustraciones, esquemas y resúmenes que hacen que la valoración se lleve a cabo de manera más sencilla.

Entrando en el contenido y en cuanto al apartado de la definición del servicio integral, a continuación, se procede a destacar algunas de las cuestiones que van detallando.

La descripción del servicio comienza explicando los ejes centrales que articulan su sistema de trabajo que se centra en la calidad, eficacia en la gestión y principios éticos, técnicos, organizativos, tecnológicos y legales. El Modelo de Colaboración tiene 4 ejes: Gestión orientada al ciudadano, Gestión integral del contribuyente, Normalización de los procedimientos, Gestión continua, que se detallan en un cuadro.

En cuanto a la descripción individualizada y detallada de cada servicio, detallan de manera pormenorizada y exhaustiva cada una de las tareas que llevarán a cabo. En primer lugar, concreta la Gestión Documental y los modelos de documentos de que disponen. En cuanto a la tramitación de las notificaciones, además de describir, la elaboración a través de su aplicativo informático *Simep* incluye un flujograma explicativo sobre el proceso completo de notificación. Se añade en este punto una modalidad de reparto en la que se gestionan los intentos de notificación y de las imágenes digitalizadas de los acuses de recibo que tiene automatizados el recalcado de la fecha de prescripción y la aplicación de recargos e intereses de demora.

De otro lado, se centra en el proceso de digitalización y escaneo de Documentos y en el archivo de documentos, a través de un Softwares específicos que también permiten firma electrónica de los mismos.

A continuación, para completar el apartado aporta un Plan de Trabajo de notificaciones de carácter diario y semanal.

En lo referente a la tarea de Recaudación el inicio del procedimiento a través de la notificación de la Providencia de apremio se tramita de forma automatizada a través de la herramienta informática de gestión propuesta, la cual se detalla en la memoria de forma exhaustiva. Después hace referencia al procedimiento de embargo, que también se gestiona a través de dicha herramienta y desglosa las diferentes modalidades así como los instrumentos que emplea para cada uno de ellos (Vehículos, inmuebles, Modelo 347, Alquileres, Pagos del Ayuntamiento a Proveedores, de dinero en cuentas en entidades de depósito, dinero en efectivo).

Después pasa a concretar en que consisten los servicios de Aplazamientos y fraccionamiento de pago la consulta periódica sobre información de contribuyentes en situación concursal, la derivación de responsabilidad, los créditos incobrables.

Seguidamente dedica un apartado a explicar como lleva a cabo el control de la prescripción de cada valor y aporta un plan de trabajo diario, semanal y mensual de las actuaciones concretas que se llevarán a cabo con este fin. Con la misma dinámica, explica cómo se articula el control contable de la gestión a través de los Cargos que servirán como justificante de entrega de valores y se utilizarán en la cuenta de Recaudación. Esta cuenta, contiene toda la información de la actividad realizada en periodos temporales concretos. El aplicativo también gestiona los cobros generados por cualquier modalidad de cuaderno bancario. Detalla a su vez los Diarios de Cobro que general el sistema, la devolución de ingresos indebidos que se tramita de oficio, la formalización de los ingresos y las bajas.

Por último, detalla el servicio de tramitación de instancias y reclamaciones, que se presta con un módulo específico del aplicativo propuesto. Concreta las actuaciones a realizar en caso de Recurso de Reposición, propuestas de resolución, reclamaciones económico-administrativas y contencioso-administrativas, y añade un plan de trabajo para la gestión de las reclamaciones diario y semanal.

Aporta esquematización del procedimiento (incluyendo proceso de notificaciones, practica del embargo e inicio del expediente, embargo de cuentas bancarias, devoluciones tributarias y embargos de créditos, de Registro y Valoración de un Bien Inmueble) además de su descripción y detalle posterior.

En cuanto al equipo técnico y unidades técnicas participantes, detallan la estructura organizativa que emplea en el ámbito de la Comunidad Valenciana que se adaptará para dar cobertura en las zonas en que no tengan implantación actual. La estructura es vertical con Jefe de Proyectos y con Responsables de Zona bajo los que se encuentran los Técnicos destinados a las oficinas de atención de los Ayuntamientos.

Aportan un organigrama de los Departamentos de la Sede Central, incardinándose el Servicio para el Acuerdo Marco dentro del Departamento de Jefe de Proyectos que depende directamente del Director General. En cuanto al horario de atención al público, señalan que se cumplirá con lo estipulado en los pliegos.

En lo referente a las medidas de calidad, señala que cada Departamento ~~contra~~ debe reportar información sobre las medidas y procesos de calidad de las actividades que desarrolla dando cuenta de los resultados a la jefa de Calidad que realiza inspecciones y auditorías. Detallan los certificados disponibles tanto en materia de gestión de calidad, medioambiental, protección de datos y seguridad, así como otros medidas y planes de materia de organizativa.

En lo referente al control de calidad señalan los siguientes parámetros: a) Planificación, b) organización, c) objetivos, d) ejecución y e) seguimiento y control. Señala que para la prestación del servicio diseñarán un Plan de Acción que desglosan en objetivos generales y específicos, acompañando un cuadro en el que se detallan dichos objetivos. En relación con la ejecución disponen de Planes de Trabajo predefinidos para cada procedimiento e incluyen tabla resumen de las características de los planes de trabajo.

En relación con el seguimiento y control de la gestión indican que se realiza desde diversos ámbitos: De la propia empresa, Ayuntamientos, Ciudadanos y Controles Preventivos. Explica de manera detallada en cada uno de los apartados las medidas concretas de seguimiento y control previstas en la prestación del servicio. En cuanto a los controles preventivos especifica actuaciones en función de la fase del procedimiento (Planes de Trabajo, Notificaciones, Gestión, Información sobre contribuyentes, expedientes e incidencias, Procedimiento de apremio, Cobros y Recursos).

Añade como medida de control los Monitores de Gestión que ofrecen información sobre un periodo temporal para poder comparar y controlar la ejecución del servicio. En este punto, también detalla distintas funcionalidades de los Monitores de Gestión en función de la fase del procedimiento: Información general, Planes de Trabajo, Gestión Documental, Notificaciones, Atención al Público, Procedimiento de apremio, Gestión y Reclamaciones.

Además, propone nombrar una Comisión de Seguimiento en cada Ayto para coordinar y evaluar la gestión.

En el apartado 5 de la Memoria se aborda la implantación geográfica, haciendo referencia a que prestan sus servicios en más de 60 entidades.

En el apartado 6 de la Memoria, trata la propuesta de atención al cliente y formación del personal de la Entidad Local. En primer lugar, sobre la atención al cliente detalla los tipos de información que facilitará a los ciudadanos en función de su legitimación en los procedimientos y continúa por explicar su propuesta de atención al público distinguiendo entre atención presencial, SAT, SAE (Servicio de alertas electrónicas) y valoración de la atención recibida.

Su propio aplicativo dispone de un módulo de atención al público que permite gestionar las consultas e incidencias de forma integral y emplea además un protocolo incluido en su Sistema de Gestión de Calidad. Habilitarán un nº de teléfono y un correo electrónico para cada proyecto. En cuanto a la atención presencial, se llevará a cabo en los términos ofertados y señala que los ciudadanos pueden concertar Cita Previa (24/7) y pagar mediante TPV Virtual utilizando tarjetas de crédito o débito. En relación al Servicio de Atención Telemática este abarca comunicaciones por una amplitud de vías. El SAT dispone de una Plataforma de Comunicaciones específica. En cuanto al SAE facilita información tanto general como particular, documentos de pago mediante SMS y modelos de correos electrónicos. Dispone de un sistema de valoración de la atención recibida.

En lo concerniente a la propuesta de formación, señala que se diseñarán planes formativos a medida de cada entidad. El Plan de Formación será consensuado con la Entidad e incluirá un curso antes del inicio de la actividad y cursos a lo largo del periodo de duración del contrato para actualizar conocimientos. Aprobado el Plan de la Entidad, se acordará el lugar de impartición pudiendo elegir entre: Dependencias Municipales, Sede Central de la empresa o Webinars (telemático). En este sentido, detalla un amplio catálogo de cursos disponibles y sus horas de duración

En relación al Programa de Gestión, en su apartado 7 detalla pormenorizadamente su Sistema de Información la Plataforma Digital y el Software empleado. En cuanto al sistema de información señala que dispone de CPD (Centro Proceso de Datos) que emplea dos conexiones a internet con distintos proveedores. El sistema cumple con la LOPD y con el ENS (nivel medio). Detalla que el Departamento Informático elaborará un Plan de Implantación y mantenimiento del sistema para adaptarlo a la entidad. En lo que concierne al Software es propiedad de la empresa describiéndose

su incidencia en materia de seguridad (plan de seguridad específico), trazabilidad y confidencialidad de la información. Este Software conforma un Sistema Integral de Gestión de la Información. Aporta flujograma y resalta que la empresa realizará la integración con el sistema informático del Ayto. A continuación, detalla de los procesos de Interoperabilidad con otras Entidades de que dispone (Catastro, AEAT, TGSS, INSS, DGT, Entidades Bancarias, Pago telemático Red.es, ANCERT, Red SARA, SICER, EDITRAN incluyendo un cuadro resumen en el que detalla las características generales de su software de gestión.

La Plataforma Digital gestiona todas las comunicaciones con su back-office y con los servicios de la empresa. Describe la arquitectura de la plataforma, las modalidades de acceso, los servicios o trámites con autenticación (Consulta valores, Aplazamientos y fraccionamientos de pago, Domiciliaciones, Objetos tributarios, Información del Servicio). Después de detallar los componentes de la Plataforma, explica los elementos de seguridad y control, diferenciando 3 apartados: Requisitos Generales que cumple el Sistema, Requisitos que cumplen los servicios web y requisitos que cumple la base de datos.

A continuación, describe el módulo que admite pagos a través de tarjeta de crédito o débito. Seguidamente trata la funcionalidad del Portal con Certificado Digital o DNIE, las funcionalidades sin certificado digital, la conexión con OVT (Oficina Tributaria y Carpeta ciudadana) de la Plataforma y termina abordando el TPV virtual, los puntos verdes de atención y el pago mediante aplicaciones móviles.

***Conforme a lo indicado en los puntos anteriores, se concluye que la oferta presentada por CGI es la más completa en lo referente a la definición del servicio integral, además de realizar una exhaustiva y clarificadora descripción de lo referente a la propuesta del centro de atención al cliente, formación del personal de la Entidad Local y descripción del portal telemático y programa de gestión de expediente. En cuanto a la propuesta presentada por SCI, resulta muy completa en lo referido a las medidas para controlar la calidad y en la descripción de los recursos, equipos y unidades técnicas. Referente a la oferta presentada por Asesores Locales, en los apartados referentes a la definición del servicio integral, descripción de los servicios individualizados y cuantificación y descripción de los recursos no se realiza una relación tan exhaustiva, estructurada y ordenada como en el resto de las ofertas. En la oferta presentada por MCG, se realiza una correcta y completa descripción de todos los apartados. No obstante, en lo referente a la implantación geográfica de los servicios y a los medios para dar respuesta a las Entidades no se presenta una propuesta, tan pormenorizado cómo en el resto de las ofertas. Por tanto, se traslada la siguiente puntuación:***

**PROPUESTA DE PUNTUACIÓN- Lote 2: Cataluña, Comunidad Valenciana, Islas Baleares y Región de Murcia**

Criterio de valoración	C.G.I	S.C.I.	ALC	MCG
Mayor y más completa definición del servicio integral de gestión de recaudación ejecutiva de créditos de derecho público.	5	4	2	4,5
Mayor y más completa descripción individualizada y detallada de cada uno los Servicios que se prestarían.	15	14	7	15
Cuantificación y descripción de los recursos humanos, materiales y financieros destinados a la prestación de los Servicios a lo largo del periodo de vigencia del Acuerdo Marco.	5	5	3	4,5
Propuesta de centro de atención al cliente y de formación del personal de la Entidad Local.	4,5	4	4	5
Mayor y más completa descripción del portal telemático o programa de gestión de expedientes de recaudación y pago de las deudas online integrado en el sistema de gestión propuesto por el adjudicatario, y que guarde relación con el objeto del pliego.	5	4,5	4	5
Implantación geográfica de los Servicios ofrecidos, medios para dar respuesta a la cobertura geográfica de los Servicios para las Entidades locales y entes dependientes.	3	3	3	1,5
Mayor equipo técnico y unidades técnicas participantes, estén o no integrados directamente en la estructura del licitador, especialmente de los responsables del control de calidad.	2	2	2	2
Declaración de las medidas adoptadas por los licitadores para controlar la calidad, así como de los medios de investigación y seguimiento de deudores y de sus bienes y derechos, identificando los programas de gestión de que dispongan o utilicen.	4,5	5	4,5	4,5
<b>SUMATORIO</b>	<b>44</b>	<b>41,5</b>	<b>29,5</b>	<b>42</b>

C.- Lote 3: Extremadura, Andalucía, Ceuta y Melilla, D.- Lote 4: Islas Canarias, E. Lote 5: La Rioja, Aragón, Navarra y País Vasco

*La única oferta presentada a estos lotes es la de CGI, ajustándose a lo dispuesto en los pliegos.*

*Dado que la Memoria Técnica es prácticamente coincidente en todos sus términos con las presentadas para los anteriores lotes, se traslada la misma puntuación.*

Criterio de valoración	C.G.I
Mayor y más completa definición del servicio integral de gestión de recaudación ejecutiva de créditos de derecho público.	5
Mayor y más completa descripción individualizada y detallada de cada uno los Servicios que se prestarían.	15
Cuantificación y descripción de los recursos humanos, materiales y financieros destinados a la prestación de los Servicios a lo largo del periodo de vigencia del Acuerdo Marco.	5
Propuesta de centro de atención al cliente y de formación del personal de la Entidad Local.	4,5
Mayor y más completa descripción del portal telemático o programa de gestión de expedientes de recaudación y pago de las deudas online integrado en el sistema de gestión propuesto por el adjudicatario, y que guarde relación con el objeto del pliego.	5
Implantación geográfica de los Servicios ofrecidos, medios para dar respuesta a la cobertura geográfica de los Servicios para las Entidades locales y entes dependientes.	3
Mayor equipo técnico y unidades técnicas participantes, estén o no integrados directamente en la estructura del licitador, especialmente de los responsables del control de calidad.	2
Declaración de las medidas adoptadas por los licitadores para controlar la calidad, así como de los medios de investigación y seguimiento de deudores y de sus bienes y derechos, identificando los programas de gestión de que dispongan o utilicen.	4,5
<b>SUMATORIO</b>	<b>44</b>



## F.- Lote 6: Madrid y Castilla la Mancha

### **1. SERVICIOS DE COLABORACIÓN INTEGRAL (SCI)**

Dado que la Memoria Técnica presentada por la empresa SCI para el Lote Nº 6 es prácticamente coincidente en todos sus términos con la Memoria presentada para el Lote Nº 1, en este epígrafe se valorarán aquellas cuestiones diferenciadas para el Lote Nº 6, dando por reproducido el análisis del resto de elementos que han sido valorados con anterioridad (Lote Nº 1).

En relación con la descripción de los medios materiales de los que dispone la empresa, tal como se menciona en la valoración del Lote Nº 1, se detallan los locales (30 locales), parque de vehículos de SCI de 10 (grupo empresarial 30) de los que dispone a nivel nacional. En relación con este lote concreto, relacionan su contenido con el apartado 6 de la Memoria (Implantación geográfica nacional) la cobertura que tiene para el Lote 6 y que se detalla por CC.AA (Madrid y Castilla la Mancha). Cuentan con oficinas oficiales en Madrid.

Abordan la implantación geográfica en el punto 6 de su oferta y en relación con este lote concreto (Lote 6), la cobertura detallada por CC.AA. y por municipio (Castilla la Mancha (11 municipios), y Madrid (9 municipios)).

### **2. COORDINADORA DE GESTIÓN DE INGRESOS (CGI)**

Dado que la Memoria Técnica presentada por la empresa CGI para el Lote Nº 6 es prácticamente coincidente en todos sus términos con la Memoria presentada para el Lote Nº 1, en este epígrafe se valorarán aquellas cuestiones diferenciadas para el Lote Nº 6, dando por reproducido el análisis del resto de elementos que han sido valorados con anterioridad (Lote Nº 1).

En relación con la descripción del equipo técnico y unidades técnicas, en el punto 3 de la Memoria, se especifica el equipo de trabajo, pero tomando como referencia lo ofertado para el Lote Nº 1, por lo que no se corresponde con el contenido solicitado en relación al lote concreto al que se licita (Nº 6).

De la información a nivel nacional no puede extraerse el número de técnicos concretos destinados a la zona geográfica, pero sí se concreta que de los 7 equipos especializados en Ejecutiva (uno de ellos para arranque e implantación y los otros 6 para procesos masivos), dos de ellos se encuentra en CCAA territorio del Lote 6 (Madrid).

En el apartado 5 de la Memoria, continúa con la descripción de RRHH materiales y financieros, por error también se hace referencia al lote Nº 1 en lugar del Nº 6 por lo que no se indican las Agrupaciones que darán soporte en el Lote Nº 6, aunque si se incluyen la descripción de los recursos globales.

Abordan la implantación geográfica en el punto 6 de su oferta y distingue entre la implantación a nivel global y la correspondiente a cada lote. En concreto para el Lote 6 no se especifica puesto que se hace referencia al Lote Nº 1.

### 3. ASESORES LOCALES CONSULTORIA S.A.

Dado que la Memoria Técnica presentada por la empresa ALC para el Lote Nº 6 es prácticamente coincidente en todos sus términos con la Memoria presentada para el Lote Nº 2, en este epígrafe se valorarán aquellas cuestiones diferenciadas para el Lote Nº 6, dando por reproducido el análisis del resto de elementos que han sido valorados con anterioridad (Lote Nº 2).

Abordan la implantación geográfica de los servicios en el apartado 8º, comentando que el grupo al que pertenecen cuenta con una plantilla y más de 900 trabajadores, una cartera de más de 300 clientes repartidos por 20 provincias.

Además del Staff de gestión y soporte de los Servicios Centrales hay diferentes Unidades de Gestión Integral Territorial por zona geográfica, que para este Lote en concreto resulta de aplicación la zona centro con sede en Madrid. Disponen también de centros logísticos por el territorio nacional y cuentan con varias oficinas en Madrid.

*Conforme a lo indicado en los puntos anteriores, se concluye que la oferta presentada por CGI es la más completa en lo referente a la definición del servicio integral, además de realizar una exhaustiva y clarificadora descripción de lo referente a la propuesta del centro de atención al cliente, formación del personal de la Entidad Local y descripción del portal telemático y programa de gestión de expediente. No obstante, en los apartados de cuantificación y descripción de recursos, implantación geográfica y unidades técnicas se incluye información sobre la propuesta relativa a otros lotes, por lo que solo cabe tener en cuenta a efectos de valoración, la descripción general que se realiza en estos parámetros.*

*En cuanto a la propuesta presentada por SCI, resulta muy completa en lo referido a las medidas para controlar la calidad y en la descripción de los recursos, equipos y unidades técnicas. Referente a la oferta presentada por Asesores Locales, en los apartados referentes a la definición del servicio integral, descripción de los servicios individualizados y cuantificación y descripción de los recursos no se realiza una relación tan exhaustiva, estructurada y ordenada como en el resto de las ofertas. Por tanto, se traslada la siguiente puntuación:*

**PROPUESTA DE PUNTUACIÓN (hasta 45 puntos).** - Lote 6: Madrid y Castilla la Mancha

Criterio de valoración	C.G.I	S.C.I.	ALC
Mayor y más completa definición del servicio integral de gestión de recaudación ejecutiva de créditos de derecho público.	5	4	2
Mayor y más completa descripción individualizada y detallada de cada uno los Servicios que se prestarían.	15	14	7
Cuantificación y descripción de los recursos humanos, materiales y financieros destinados a la prestación de los Servicios a lo largo del periodo de vigencia del Acuerdo Marco.	1	5	3
Propuesta de centro de atención al cliente y de formación del personal de la Entidad Local.	4,5	4	4
Mayor y más completa descripción del portal telemático o programa de gestión de expedientes de recaudación y pago de las deudas online integrado en el sistema de gestión propuesto por el adjudicatario, y que guarde relación con el objeto del pliego.	5	4,5	4
Implantación geográfica de los Servicios ofrecidos, medios para dar respuesta a la cobertura geográfica de los Servicios para las Entidades locales y entes dependientes.	1	3	3
Mayor equipo técnico y unidades técnicas participantes, estén o no integrados directamente en la estructura del licitador, especialmente de los responsables del control de calidad.	0,5	2	2
Declaración de las medidas adoptadas por los licitadores para controlar la calidad, así como de los medios de investigación y seguimiento de deudores y de sus bienes y derechos, identificando los programas de gestión de que dispongan o utilicen.	4,5	5	4,5
<b>SUMATORIO</b>	<b>36,5</b>	<b>41,5</b>	<b>29,5</b>

## Conclusiones

Finalizado el informe de valoración para cada una de las empresas incluyendo los lotes a los que se presenta cada una de ellas, para concluir y a modo de resumen, a continuación, se señalan las características principales de las ofertas de las Empresas que se han presentado a esta licitación, indicando que todas son correctas y válidas, ya que cumplen con los requisitos solicitados, aunque cada una de una manera más detallada o cuidada y otras de forma más general.

- **CGI:** La Memoria Técnica se ajusta a las exigencias de la cláusula 10 del PCA y aborda el contenido de manera exhaustiva y detallada de todos y cada uno de los puntos requeridos. Debe señalarse que para el Lote 6, esta empresa hace referencia a los lotes 1 y 3 aspectos relativos al lote al que licita (medios humanos, implantación geográfica), por lo que ha obtenido menor puntuación en los mismos.
- **SCI:** La Memoria Técnica se ajusta a las exigencias de la cláusula 10 del PCA y aborda el contenido de manera exhaustiva y detallada, incluyendo esquemas e ilustraciones que hagan más entendible el proceso. Reseñar también que en la implantación geográfica realiza la distinción por cada lote.
- **TZ:** La Memoria presentada se ajusta a las exigencias de la cláusula 10 del PCA y aborda el contenido de manera ordenada, aportando ilustraciones, flujogramas y esquemas que facilitan la tarea de valoración. Su propuesta es muy completa y detallada, resaltando el fomento del empleo de medios electrónicos y la labor pedagógica con el contribuyente. Cuenta con menos puntuación en los apartados referentes a los recursos materiales, humanos, financieros al no presentar el mismo grado de detalle que el resto de oferta. La propuesta de formación es muy completa y se detallan las Buenas Prácticas que incluyen en sus actuaciones.
- **ALC:** La Memoria presentada se ajusta a las exigencias de la cláusula 10 del PCA, pero aborda el contenido de manera genérica en la mayoría de sus apartados, en especial en la descripción del servicio integral y la descripción individualizada de cada uno de los servicios que se prestarán, no exponiéndose con el mismo grado de detalle, ordenación y estructura que el resto de ofertas.
- **MCG:** La Memoria Técnica se ajusta a las exigencias de la cláusula 10 del PCA y aborda el contenido de manera exhaustiva y detallada, incluyendo esquemas e ilustraciones que hagan más entendible el proceso. Detalla pormenorizadamente tanto la prestación del servicio como el portal telemático y las medidas de control de calidad, no haciendo referencia a los recursos financieros y siendo escasa la información relativa a la implantación geográfica. La propuesta de formación es muy completa.

Como resultado de la anterior valoración para cada una de las empresas licitadoras, incluyendo los lotes a los que se presentan, procede la siguiente:

**PROPUESTA DE PUNTUACIÓN OFERTA NO EVALUABLE MEDIANTE FÓRMULAS (hasta 45 puntos)**

Empresa	Lote 1	Lote 2	Lote 3	Lote 4	Lote 5	Lote 6
CGI	44	44	44	44	44	36,5
SCI	41,5	41,5	*	*	*	41,5
TZ	40	*	*	*	*	*
ALC	*	29,5	*	*	*	29,5
MCG	*	42	*	*	*	*

\*No presenta oferta al Lote indicado

29 de julio de 2021