



## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS A LAS QUE SE AJUSTARÁ LA CONTRATACIÓN POR LA ATRM DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN PRESENCIAL, TELEFÓNICA, TELEMÁTICA Y DE ASISTENCIA MATERIAL A LOS OBLIGADOS TRIBUTARIOS.**

### **CLAUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

**1.1.** Consiste en la contratación de la prestación material de un servicio de apoyo a las Oficinas de Atención al Contribuyente de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (en adelante ATRM) en su deber de información y asistencia a los obligados tributarios en relación a los tributos gestionados de forma directa o participados por la misma, total o parcialmente cedidos por el Estado o por cualesquiera otras administraciones y entes públicos cuya gestión se le encomiende, por ley o por convenio.

El servicio objeto del presente contrato comprende las funciones de asistencia a los obligados tributarios mediante las actuaciones de información acerca de sus derechos y obligaciones y la elaboración de declaraciones y autoliquidaciones tributarias mediante la utilización de las aplicaciones informáticas corporativas y, en el ámbito de la gestión tributaria, las de recepción y captura de la información en el sistema informático tributario, incluyendo las actuaciones de ordenación y digitalización de la documentación presentada.

La prestación de los servicios objeto del contrato se realizará preferentemente en las dependencias de la ATRM en Murcia capital y en Cartagena, si bien podrán también realizarse en los locales en los que la ATRM preste servicios a los contribuyentes en los distintos municipios de la Región de Murcia o en aquellos que se habiliten para dicha finalidad mediante convenio con otras Administraciones Públicas.

**Ámbito objetivo.-** El objeto del contrato se concreta en la información y asistencia tributaria a los contribuyentes y a la oficina de atención al contribuyente en dos modalidades:

1. **Grupo 1 de Actuaciones y modalidades. Información y Asistencia Material a los Contribuyentes y ciudadanos en general.** En este Grupo se integran todas las actuaciones a realizar por el adjudicatario, por cuenta y nombre de las Oficinas de Atención al Contribuyente de la ATRM, orientadas y dirigidas a los ciudadanos y contribuyentes de la Región de Murcia, por tributos gestionados de forma directa o participados por la ATRM, total o parcialmente cedidos por el Estado o por cualesquiera otras administraciones y entes públicos cuya gestión se le encomiende a la ATRM por ley o por convenio. Asimismo, la adjudicataria se compromete a elaborar estadísticas y encuestas en los términos que fije la ATRM. Las actuaciones serán gratuitas y de solicitud voluntaria para los contribuyentes y ciudadanos. Se concretan en:



a) **Recepción, acogida, información y orientación a los contribuyentes y ciudadanos, antes de iniciar la relación jurídico-tributaria con la ATRM.**

La prestación consistirá en la información acerca de los requisitos técnicos, documentales y jurídicos que deben reunir para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Los destinatarios de la prestación serán las personas físicas y jurídicas en relación con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias personales, excluyéndose de la misma a los profesionales y demás intermediarios que actúen de forma habitual y retribuida por cuenta de terceros. La prestación se llevará a cabo mediante cualquier medio de actuación: presencial, telefónica, Internet, vía correo electrónico, correspondencia, folletos divulgativos, etc. Para poder recibir el servicio de asistencia material, los contribuyentes deberán aportar los antecedentes documentales precisos para la confección de las declaraciones tributarias. La información a suministrar, en cualquiera de las modalidades, no podrá referirse en ningún caso a datos contenidos en un procedimiento o expediente concretos. En cuanto a las modalidades de esta prestación:

- i. **Modalidad presencial sin cita previa.** El interesado se presenta en las Oficinas de la ATRM, sin cita previa, y solicita ser atendido en el servicio que proceda, tras el turno de espera que corresponda.
- ii. **Modalidad presencial con cita previa.** El interesado se presenta en las Oficinas de la ATRM, previa cita obtenida por teléfono o por Internet, en el intervalo horario y fecha asignados para ser atendido y obtener la información previamente acotada en el momento de reservar la cita.
- iii. **Modalidad no presencial,** vía telefónica, consistente en la **respuesta inmediata** a consultas y peticiones de información por parte de los obligados tributarios.
- iv. **Modalidad no presencial,** mediante consulta telefónica, vía Internet, correo electrónico, escritos u otros medios de **contestación diferida.** Estas respuestas deberán ser emitidas en el plazo más breve posible de acuerdo con las instrucciones particulares que la Administración fije a la empresa adjudicataria. En ningún caso, estas contestaciones tendrán el carácter de consulta vinculante o de respuesta oficial, sin perjuicio de que el contribuyente que ajuste sus actuaciones tributarias a las mismas en ningún caso podrá ser sancionado. La empresa adjudicataria deberá organizar, mantener y actualizar un archivo informático, ordenado y clasificado al que se tenga acceso por la Administración, en el que estén recogidas todas las consultas, peticiones y respuestas emitidas. El criterio y contenidos de las respuestas será fijado por la



ATRM y la Oficina de Atención al Contribuyente supervisará y conformará los contenidos de cada una de las respuestas. El emisor oficial de tales respuestas será siempre la ATRM.

b) **Información sobre la aplicación de los Precios Medios en el Mercado a los bienes muebles e inmuebles que formen parte de las operaciones sujetas a los tributos gestionados por la Administración tributaria regional.** Específicamente, consistirá en la determinación del Precio Medio en el Mercado de los vehículos, embarcaciones, motocicletas, bienes inmuebles urbanos y rústicos que los interesados se propongan adquirir o enajenar, a los únicos efectos de aplicación de los tributos. Para ello, utilizarán los programas informáticos que la Administración tributaria regional elabore y ponga a disposición del presente contrato. La acreditación de los valores resultantes requerirá la firma de un funcionario habilitado por la ATRM, dependiente de la Oficina de Atención al Contribuyente o en su caso, la acreditación de que se expide de acuerdo con los programas informáticos oficiales. Los ciudadanos e interesados estarán obligados a facilitar los datos objetivos necesarios para el cálculo, bajo su propia y exclusiva responsabilidad. Queda fuera del objeto del contrato, aquellas valoraciones previas que requieran la intervención de personal facultativo dependiente de la Administración regional, sin perjuicio de la asistencia material en la cumplimentación de las solicitudes correspondientes.

c) **Elaboración de las Declaraciones Tributarias.-** Asistencia material a los contribuyentes anteriormente mencionados, concretada en la utilización de los programas informáticos de ayuda al contribuyente elaborados por la ATRM, puestos a disposición del presente contrato, para la expedición de las declaraciones liquidaciones tributarias que procedan, con la presencia del contribuyente y de acuerdo con los datos facilitados por éste y previa orientación técnica por el personal de la empresa adjudicataria. Las declaraciones tributarias así generadas serán cumplimentadas y asumidas por sus respectivos interesados y bajo su exclusiva responsabilidad. También se podrán confirmar borradores de declaración y los contribuyentes pueden solicitar que por parte del empleado que les atiende se realice el pago y presentación telemática de las declaraciones en su nombre mediante el cargo en cuenta en alguna de las Entidades que prestan el Servicio de Caja.

Esta prestación podrá simultanearse con la del punto a) anterior, en su modalidad presencial con o sin cita previa.

d) **Asistencia a contribuyentes en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.-** Información y asistencia a los contribuyentes del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, en la Región de Murcia, en los términos, períodos, duración, horarios y localización que en cada



caso se determine por la ATRM. Esta prestación podrá simultanearse con la del punto a) anterior, en su modalidad presencial con o sin cita previa.

La empresa adjudicataria asumirá por cuenta de la Administración regional, no sólo la prestación anterior sino también la coordinación y supervisión de los puestos de trabajo ubicados en las diferentes localidades, debiendo mantener contacto permanente con los mismos, trasladar material, equipos y documentación, recibir y transmitir incidencias, elaborar estadísticas y encuestas en los términos que fije la ATRM y en general, asegurar el funcionamiento normal, fluido y satisfactorio del servicio que se presta.

- e) **Divulgación en el uso de los programas informáticos de ayuda al Contribuyente.**- Las actuaciones consistirán en resolver dudas concretas sobre el manejo de las aplicaciones informáticas de ayuda al contribuyente elaboradas por la Administración y puestas a disposición de los profesionales e intermediarios que actúen por cuenta de terceros y, eventualmente, otros contribuyentes, Administraciones, instituciones y demás interesados y usuarios de las mismas, que sean autorizados por la ATRM. La impartición de esta actuación se podrá llevar a cabo en los locales de la Administración regional o fuera de los mismos, dentro del ámbito territorial de la Región de Murcia. La empresa adjudicataria podrá colaborar, a solicitud de la ATRM, en los procesos de mejora y actualización de nuevas versiones de las aplicaciones informáticas de ayuda al contribuyente mediante la realización de pruebas piloto por parte de los usuarios.

Además de las propias, al personal del Grupo 1 se le podrán asignar tareas propias del personal del Grupo 2.

2. **Grupo 2 de Actuaciones y modalidades. Asistencia en la presentación de documentos.** Este grupo contiene las prestaciones de asistencia material a los contribuyentes, una vez cumplimentada la declaración tributaria pero antes de presentarla ante las Oficinas de Atención al Contribuyente de la ATRM, en relación con las operaciones de entrega, grabación de documentos y declaraciones efectuadas por los contribuyentes. Esta prestación se concreta en el servicio a los contribuyentes, a petición de los mismos, consistente en la verificación previa de que la declaración tributaria a presentar en la Administración está completa y correctamente confeccionada y que se acompañan los documentos acreditativos necesarios para evitar la imposición de sanciones y de requerimientos. De otra parte, la asistencia a la propia Oficina de Atención al Contribuyente se concreta en las tareas materiales de grabación, clasificación y ordenación de los soportes físicos de las declaraciones y de la documentación. En concreto, ambas modalidades se prestarán:



- a) **Al contribuyente.-** Consistirán en la verificación material, a solicitud expresa o tácita del interesado y con carácter previo a la presentación y grabación oficial de las correspondientes declaraciones, de que el contribuyente aporta la totalidad de los documentos requeridos por la Administración con el fin de evitar requerimientos y molestias posteriores, así como se extenderá a la verificación de que los documentos reúnen los requisitos necesarios para que la Administración pueda tratarlos informáticamente. Si el resultado es favorable se informará al contribuyente de que puede presentarlo en la Administración y si fuese desfavorable se informará de los defectos a subsanar o de los documentos a aportar.
- b) **A las Oficinas de Atención al Contribuyente.** El servicio material consistirá en el apoyo o actuación derivada o relacionada con la admisión y presentación de declaraciones tributarias, con el registro y la grabación de las mismas en el sistema informático tributario, el escaneo de los documentos presentados, y con las labores de su clasificación y ordenación previas al archivo material, tanto las elaboradas en soporte preimpreso como las expedidas por medios informáticos, presentadas por los contribuyentes en las dependencias de la ATRM. Así como la presentación en el registro telemático de solicitudes del contribuyente a petición de éste, como por ejemplo la solicitud de aplazamientos.

## 1.2. Alcance del objeto.-

1.2.1. La información a suministrar a los contribuyentes tendrá carácter técnico y jurídico, de ámbito general, sin que la empresa adjudicataria pueda utilizar en ningún momento datos de carácter personal de los contribuyentes que obren en las bases de datos de la Administración Regional.

1.2.2. El escaneo de documentos consistirá en:

- a) Preparación y ordenación de los documentos a digitalizar (retirada de grapas, clips o cualquier otro elemento de fijación que mantenga hojas juntas y que impida o dificulte procesarlas por separado, ensobrado, etc.)
- b) Digitalización en formato estándar PDF, en blanco y negro, con resolución en 240 ppp ó superior si se estima necesario.
- c) Generación de un identificador único e irrepetible asociado a cada documento y que sirva como referencia para la posterior indexación de las imágenes obtenidas en el expediente correspondiente en el sistema informático tributario. Dicho identificador se compondrá con la secuencia de los siguientes datos: número de expediente de apertura, código de notario, número de protocolo y fecha del mismo.



- d) Envío por vía telemática, mediante fichero XML, de las imágenes generadas.

La empresa adjudicataria se comprometerá a implementar en su proceso productivo los controles de calidad internos necesarios para garantizar que existe una correspondencia exacta entre cada documento y sus imágenes entregadas como resultado de los trabajos. Asimismo, deberá quedar garantizado que es posible recuperar, en todos los casos sin error, cualquiera de las imágenes, a partir del identificador único suministrado por la empresa para cada documento.

Las imágenes obtenidas deberán ser sometidas a cuantos procesos de mejoras de calidad posteriores sean necesarios (tales como eliminación de bordes negros, enfoque, alineación de imágenes, etc.).

La adquisición de los equipos informáticos necesarios y adecuados para llevar a cabo el escaneo de los documentos será a cargo de la adjudicataria, siendo, asimismo, de su cuenta los gastos derivados de su mantenimiento y renovación. Asimismo, correrá de su cuenta el desarrollo del software necesario para la ejecución de los trabajos, cuyos derechos se cederán gratuitamente a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia a la finalización del contrato. No obstante, la Administración facilitará a la adjudicataria los ordenadores necesarios en los puestos de trabajo reservados al personal de la empresa adjudicataria que los necesite para realizar las actuaciones materiales propias del contrato, así como los puntos de conexión a la red eléctrica.

1.2.3. El adjudicatario asume la prestación integral del servicio, siendo exclusivamente de su responsabilidad las funciones de organización e iniciativa para la prestación del mismo, ordenación, dirección y control de los medios humanos para la realización del mismo.

1.2.4. La empresa adjudicataria y los empleados de la misma que realicen las actuaciones materiales propias del contrato están obligados a guardar el más estricto sigilo y a preservar el secreto de las informaciones y datos que los contribuyentes les faciliten en el ejercicio de las prestaciones materiales de información y asistencia material. Igual deber contraen en relación con las actuaciones realizadas por la Administración contratante y con los datos que conozcan en la prestación material del contrato.

1.2.5. La prestación del objeto del presente contrato comprende el acceso y utilización a las aplicaciones corporativas de gestión tributaria por parte del personal de la empresa adjudicataria, si bien limitado a aquellos módulos o circuitos de las mismas que sean estrictamente necesarios para el desarrollo de las funciones contratadas. A tal efecto, el personal de la empresa se identificará mediante clave personal con configuración distinta a la del personal funcionario y se le dotará de un perfil de acceso a las aplicaciones con las limitaciones anteriormente indicadas.



## **CLAUSULA 2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RELATIVAS A LOS MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS**

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección de personal que, reuniendo los requisitos exigidos en este pliego, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato. La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, informando en todo momento a los responsables del contrato por parte de la ATRM de las mismas.

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y la ATRM, asumiendo la empresa contratista la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, el poder de dirección inherente a todo empresario respecto de su personal. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustitución de trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista velará porque los trabajadores desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos objeto del contrato.

**2.1 .Tiempo de prestación del objeto.-** El servicio que se contrata, estará disponible, con carácter general y en el número de puestos que la Administración fije en cada caso los días laborables, en todas sus modalidades de prestación del Grupo 1 y Grupo 2, de lunes a viernes, pudiendo extenderse como máximo entre las 8,00 y las 21,00 horas. Con carácter orientativo las prestaciones se llevarán a cabo en los siguientes grupos horarios:

1. Personal en prestaciones del Grupo 1 ( Nivel Técnico, perfil A):
  - a) En Horario de mañana de 9 a 14 horas, todos los efectivos.
  - b) En Horario de mañana de 8 a 9 y de 14 a 15 horas: hasta un 30% de los efectivos totales.
  - c) En Horario de tarde de 17 a 19 horas, hasta un 30% de los efectivos totales.
2. Personal en prestaciones del Grupo 2 (Nivel Administrativo, perfil B):
  - a) En Horario de mañana de 8 a 15 horas, todos los efectivos.
  - b) En Horario de tarde de 17 a 19 horas, hasta un 50% de los efectivos totales.

**2.2. Dotación de personal.-** El número de personas necesarias para atender las tareas descritas, será el suficiente para asegurar una rápida respuesta a las demandas de los particulares, de acuerdo con los criterios emanados de la ATRM.



Por otra parte, las necesidades temporales de personal destinado a la ejecución del contrato no son, a lo largo del ejercicio, regulares u homogéneas. De acuerdo con los estudios realizados, la demanda temporal de servicios y demás circunstancias concurrentes, se ha elaborado un cuadro mensual de necesidades en términos de horas/mes, según categorías, que se adjunta como **anexo I** al presente pliego.

La relación de necesidades mensuales descritas en el Anexo citado no constituye más que un documento orientativo, obtenido en el ejercicio 2012, atendiendo a las demandas y servicios de ese año, por lo que es meramente indicativo de las mismas. No obstante, el número de horas/año/tipo de empleado se toma como referencia para determinar el coste máximo del contrato, aunque la determinación del precio se haga finalmente en función de las horas efectivamente realizadas por cada uno de los empleados del adjudicatario.

Inicialmente, la empresa adjudicataria, dada la especificidad de la materia, estará obligada a asumir a un mínimo del 80% de todo el personal que a 31 de diciembre de 2013 se encuentre prestando el servicio, con al menos seis meses de antigüedad, en ejecución del contrato vigente, respetando el contrato y las condiciones de trabajo de los mismos a dicha fecha. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 120 Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, en el anexo II de este Pliego de Prescripciones Técnicas se facilita a los licitadores la información básica de los contratos del total de los trabajadores empleados por el actual contratista, que vienen prestando el servicio contratado, a los que puede afectar la indicada obligación de subrogación empresarial, por parte del que resulte adjudicatario de este contrato, a efectos de evaluación de los costes laborales. De ese total, la empresa adjudicataria está obligada a subrogarse, al menos, en el 80% de los contratos.

### **2.3. Perfil de los empleados.**

#### **2.3.1.- Prestaciones incluidas en el Grupo 1 de Actuaciones. (Perfil A)**

Los empleados de perfil A serán seleccionados por la empresa adjudicataria para la prestación de las actuaciones comprendidas en el Grupo 1 del Objeto, conforme al siguiente perfil:

- Personal con conocimientos en procedimiento tributario, siendo preferente la experiencia en los tributos cedidos a la Región de Murcia, en especial los Impuestos de Sucesiones y Donaciones, Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados que tengan una titulación de Licenciados o Graduados en Derecho, Económicas, Administración y Dirección de Empresas, Ciencias Empresariales, Gestión y Administración Pública y demás titulaciones relacionadas con la economía o el Derecho. Se exceptúa de este requisito el personal que hubiese sido asumido por la empresa adjudicataria y que ya estuviese prestando sus servicios en la ATRM al inicio del contrato como personal de nivel Técnico (Perfil A).



- Tener capacidad de comunicación en cuanto a facilidad de palabra, actitud de acogida al interlocutor, objetividad en la respuesta, flexibilidad en el lenguaje y aptitud para reducción de cuestiones, así como un conocimiento de la normativa y de la gestión de los tributos mencionados en el párrafo anterior.
- Deberá tener experiencia y conocimiento a nivel de usuario de ordenadores, tratamiento de textos y hojas de cálculo, entorno Windows, y manejo de correo electrónico.

El asesoramiento informativo se ajustará a los criterios que fije la ATRM, que oportunamente los comunicará formalmente a la empresa adjudicataria del presente contrato. Asimismo, comunicará cualquier cambio de criterio que se produzca durante la vigencia del contrato.

De entre el personal seleccionado y en activo en el contrato, la empresa seleccionará a una persona en Murcia y otra en Cartagena que asumirá las funciones de encargada de coordinación de todo el equipo humano y de comunicarse con los responsables de la ATRM y de recibir las instrucciones que se impartan. Serán del Perfil A y desempeñarán sus actividades con jornada a tiempo completo, o al menos, el designado para Murcia.

2.3.2. Prestaciones incluidas en el Grupo 2 de Actuaciones. (Perfil B).- Los empleados de perfil B serán seleccionados por la empresa adjudicataria, para las prestaciones del Grupo 2 del objeto, entre personas que cumplan con el perfil idóneo para su desarrollo. Dicho perfil se ajustará a los conocimientos y habilidades que determine la Administración contratante durante la vigencia del contrato.

2.3.3.- La Agencia Tributaria de la Región de Murcia se reserva el derecho de admitir o rechazar con carácter previo o durante la ejecución del contrato al personal propuesto o contratado por la empresa adjudicataria, por motivos de carácter técnico. También podrá acordarse la exclusión del personal admitido por falta de preparación técnica, ausencia de diligencia, malos modos en la atención al público, impuntualidad o negativa a prestar el servicio y en general por cualquier otro motivo, libremente apreciado por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, que impida o dificulte la buena prestación del servicio.

### **CLÁUSULA 3. PRECIO UNITARIO Y PRESUPUESTO GLOBAL MÁXIMOS.**

**3.1.- Precios Unitarios por horas efectivas.-** Las ofertas económicas se harán exclusivamente en base a dos módulos de precio ofertado por hora efectiva de prestación del personal dependiente de la empresa adjudicataria, de acuerdo con el siguiente precio por hora según perfiles del personal:



1. Nivel Técnico (Perfil A): 20,32 Euros más 4,27 Euros en concepto de IVA, por cada hora efectiva de prestaciones del personal encuadrado en el Perfil A. El personal de este perfil será el encargado de asumir las prestaciones englobadas en el Grupo 1 de Actuaciones, sin perjuicio de que coyunturalmente se le puedan encomendar prestaciones del Grupo 2.
2. Nivel Administrativo (Perfil B): 15,48 Euros más 3,25 Euros en concepto de IVA, por cada hora efectiva de prestaciones del personal encuadrado en el Perfil B. El personal de este perfil será el encargado de asumir las prestaciones englobadas en el Grupo 2 de Actuaciones, sin perjuicio de que coyunturalmente se le puedan encomendar prestaciones del Grupo 1, cuando a criterio de los responsables del contrato por parte de la ATRM se haya constatado o se considere que están capacitados para ello.

Los precios unitarios anteriores están referidos al primer ejercicio de vigencia del contrato, es decir para 2014.

Para los ejercicios subsiguientes de vigencia, incluidos los de prórroga que procedieran, los precios unitarios de adjudicación experimentarán una variación equivalente a la que experimente el Índice de Precios al Consumo oficial que resulte de aplicación según el PCAP.

El personal que se encargue de prestar el servicio temporal de información de IRPF será en todo caso del Nivel Técnico (perfil A).

Los importes unitarios por hora, anteriores, tienen carácter de precio máximo, con IVA incluido, sin que pueda repercutirse por la empresa adjudicataria ningún otro gasto adicional.

No podrán ser objeto de facturación como horas efectivas de trabajo los descansos del personal y las ausencias que supongan la interrupción de la prestación contratada.

**3.2.-Número de horas efectivas.-** A efectos de determinación del coste máximo del contrato, se consideran las siguientes horas efectivas a realizar durante la duración del contrato, 1 de enero de 2014 a 31 de diciembre de 2015:

1. Nivel Técnico (Perfil A): 90.000 horas.
2. Nivel Administrativo (Perfil B): 66.000 horas.

Según el desglose que de modo orientativo, se hace en el siguiente cuadro:



AÑO 2014	PERFIL A (número horas)	PRECIO UNITARIO	COSTE MÁXIMO PERFIL A HORA IVA NO INCLUIDO:	IVA	TOTAL IVA INCLUIDO
MURCIA	27.500,00	20,32	558.800,00	117.348,00	676.148,00
CARTAGENA	9.500,00	20,32	193.040,00	40.538,40	233.578,40
OFICINAS DELEGADAS	8.000,00	20,32	162.560,00	34.137,60	196.697,60
TOTAL A	45.000,00	20,32	914.400,00	192.024,00	1.106.424,00
	PERFIL B (número horas)	PRECIO UNITARIO	COSTE MÁXIMO PERFIL B HORA IVA NO INCLUIDO:	IVA	TOTAL IVA INCLUIDO
MURCIA	25.000,00	15,48	387.000,00	81.270,00	472.140,00
CARTAGENA	8.000,00	15,48	123.840,00	26.006,40	249.846,40
TOTAL B	33.000,00	15,48	510.840,00	107.276,40	618.116,40
TOTAL A+B	78.000,00		1.425.240,00	299.300,40	1.724.540,40
AÑO 2015	PERFIL A (número horas)	PRECIO UNITARIO	COSTE MÁXIMO PERFIL A HORA IVA NO INCLUIDO:	IVA	TOTAL IVA INCLUIDO
MURCIA	27.500,00	20,32	558.800,00	117.348,00	676.148,00
CARTAGENA	9.500,00	20,32	193.040,00	40.538,40	233.578,40
OFICINAS DELEGADAS	8.000,00	20,32	162.560,00	34.137,60	196.697,60
TOTAL A	45.000,00	20,32	914.400,00	192.024,00	1.106.424,00
	PERFIL B (número horas)	PRECIO UNITARIO	COSTE MÁXIMO PERFIL B HORA IVA NO INCLUIDO:	IVA	TOTAL IVA INCLUIDO
MURCIA	25.000,00	15,48	387.000,00	81.270,00	472.140,00
CARTAGENA	8.000,00	15,48	123.840,00	26.006,40	249.846,40
TOTAL B	33.000,00	15,48	510.840,00	107.276,40	618.116,40
TOTAL A+B	78.000,00		1.425.240,00	299.300,40	1.724.540,40

### 3.3.- Precio del contrato.

Resumiendo lo dispuesto en el apartado anterior, el presupuesto global máximo, excluidos impuestos, para el período de vigencia inicial de este contrato (1 de enero de 2014 a 31 de diciembre de 2015) asciende a DOS MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA MIL CUATROCIENTOS OCHENTA euros (2.850.480,00 euros). Incluidos impuestos, el presupuesto global máximo asciende a TRES MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL OCHENTA CON OCHENTA euros (3.449.080,80 euros). Según el siguiente desglose por años:

AÑO	TOTAL IVA NO INCLUIDO	IVA	TOTAL IVA INCLUIDO
2014	1.425.240,00	299.300,40	1.724.540,40
2015	1.425.240,00	299.300,40	1.724.540,40
<b>TOTAL</b>	<b>2.850.480,00</b>	<b>598.600,80</b>	<b>3.449.080,80</b>



La partida presupuestaria con cargo a la que se atenderán los gastos del presente contrato es la 59.00.00.613C.227.06.

**CLAUSULA 4. RESPONSABLE DEL CONTRATO.**

Serán responsables del contrato, en los términos de la cláusula quinta del Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, de 5 de abril de 2013, a nivel directivo: el Director de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia; y a nivel administrativo, también lo serán: el Jefe de Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria, la Asesora en Planificación de Ingresos, como responsable de la oficina de atención al contribuyente de Murcia, y la Jefe del Servicio Tributario Territorial de Cartagena con respecto a la ejecución del objeto del contrato en el respectivo ámbito territorial.

El órgano de contratación deberá designar nuevos responsables cuando en virtud de modificaciones organizativas las funciones de información y asistencia a los obligados tributarios pasen a ser desempeñadas por órganos distintos a los anteriormente indicados, comunicando esta circunstancia al contratista.

Murcia, a 8 de octubre de 2013  
JEFE DE SERVICIO DE COORDINACIÓN Y PLANIFICACIÓN TRIBUTARIA

Fdo. Juan Martínez Gil

Vº Bº  
EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA  
DE LA REGION DE MURCIA

Fdo. Isaac Sanz Brocal



**ANEXO I**  
**HORAS REALIZADAS EN 2012 POR LOCALIDAD Y CATEGORÍA LABORAL**

	Murcia	Cartagena	Campaña Renta	Total	Murcia	Cartagena	Total
	Técnicos	Técnicos	Técnicos	Técnicos	Auxiliares	Auxiliares	Auxiliares
<b>ENERO</b>	1.831,92	660,83		<b>2.492,75</b>	2.343,05	511,65	<b>2.854,70</b>
<b>FEBRERO</b>	2.051,80	721,35		<b>2.773,15</b>	2.322,70	588,01	<b>2.910,71</b>
<b>MARZO</b>	2.060,70	717,80		<b>2.778,50</b>	2.620,48	554,90	<b>3.175,38</b>
<b>ABRIL</b>	1.647,13	660,47		<b>2.307,60</b>	2.253,00	523,47	<b>2.776,47</b>
<b>MAYO</b>	2.225,03	776,30	264,50	<b>3.265,83</b>	2.838,78	591,47	<b>3.430,25</b>
<b>JUNIO</b>	2.231,72	730,97	268,50	<b>3.231,19</b>	2.648,00	587,25	<b>3.235,25</b>
<b>JULIO</b>	2.006,32	728,58	10,50	<b>2.745,40</b>	1.939,32	486,57	<b>2.425,89</b>
<b>AGOSTO</b>	1.406,52	408,17		<b>1.814,69</b>	1689,17	416,58	<b>2.105,75</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	1.713,07	642,42		<b>2.355,49</b>	2.189,20	540,83	<b>2.730,03</b>
<b>OCTUBRE</b>	2.275,63	769,02		<b>3.044,65</b>	2.749,38	630,68	<b>3.380,06</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	1.879,82	704,37		<b>2.584,19</b>	2.605,77	538,05	<b>3.143,82</b>
<b>DICIEMBRE</b>	1.287,38	427,97		<b>1.715,35</b>	1.724,60	330,50	<b>2.055,10</b>
	22.617,04	7.948,25	543,50	<b>31.108,79</b>	27.923,45	6299,96	<b>34.223,41</b>

**ANEXO CON DATOS DE ACTUACIONES EN 2012**

2.012	PRESENCIAL MURCIA		PRESENCIAL CARTAGENA		TELEFONICO MURCIA	CORREO MURCIA
	VISITA	CONSULTA	VISITA	CONSULTA	LLAMADAS	CONSULTAS
<b>ENERO</b>	4.580	5.579	1.354	2.008	1.725	24
<b>FEBRERO</b>	4.607	5.831	1.353	2.027	1.866	35
<b>MARZO</b>	4.621	6.066	1.446	1.792	1.770	13
<b>ABRIL</b>	4.279	5.741	1.446	1.954	1.513	13
<b>MAYO</b>	4.841	6.439	1.657	2.307	1.705	20
<b>JUNIO</b>	4.778	6.665	1.582	2.184	1.700	25
<b>JULIO</b>	5.013	7.082	1.654	12.272	1.710	24
<b>AGOSTO</b>	4.185	6.014	1.231	1.508	1.299	10
<b>SEPTIEMBRE</b>	4.062	5.575	1.287	1.809	1.505	8
<b>OCTUBRE</b>	5.421	7.265	1.620	2.249	2.224	25
<b>NOVIEMBRE</b>	5.130	7.027	1.432	1.977	2.210	24
<b>DICIEMBRE</b>	4.337	5.698	1.291	1.672	1.649	20
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>55.854</b>	<b>74.982</b>	<b>17.353</b>	<b>33.759</b>	<b>20.876</b>	<b>241</b>



## ANEXO II

FECHA ANT.	Id.	Identificación de contratos se	CENTRO TRABAJO	CATEGORIA	Sueldo anual	% JORNADA
01/07/2013	510	Dur. temp. T. Parc. Interinidad	CARTAGENA	TITULADO MEDIO	18.670,07 €	62,50
02/01/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	CARTAGENA	TITULADO MEDIO	18.762,54 €	62,50
01/01/2006	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	CARTAGENA	TITULADO MEDIO	18.762,69 €	62,50
02/01/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	CARTAGENA	TITULADO MEDIO	18.762,40 €	75,00
14/07/2011	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	CARTAGENA	TITULADO MEDIO	20.895,53 €	75,00
02/01/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	CARTAGENA	TITULADO SUPERIOR	19.899,44 €	62,50
14/07/2011	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	CARTAGENA	TITULADO SUPERIOR	19.899,58 €	62,50
02/01/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	CARTAGENA	TITULADO SUPERIOR	19.899,73 €	75,00
12/03/2007	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	CARTAGENA	OFICIAL 2ª	14.725,64 €	75,00
06/06/2005	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	CARTAGENA	OFICIAL 2ª	15.615,67 €	87,50
16/02/2005	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	CARTAGENA	OFICIAL 2ª	15.615,81 €	75,00
25/04/2005	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	CARTAGENA	OFICIAL 2ª	15.615,81 €	75,00
03/07/2006	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	CARTAGENA	OFICIAL 2ª	15.615,81 €	75,00
21/06/2013	502	Dur. temp. T. Parc. Eventual	MURCIA	OFICIAL 2ª	14.653,18 €	87,50
24/06/2013	510	Dur. temp. T. Parc. Interinidad	MURCIA	TITULADO MEDIO	18.670,07 €	62,50
11/04/2013	510	Dur. temp. T. Parc. Interinidad	MURCIA	TITULADO MEDIO	18.670,07 €	62,50
02/05/2007	501	Dur. temp. T. Parc. Obras	MURCIA	OFICIAL 2ª	14.725,64 €	87,50
01/11/2009	501	Dur. temp. T. Parc. Obras	MURCIA	OFICIAL 2ª	14.726,80 €	87,50
02/01/2004	189	INDEFINIDO JORNADA COMPLETA	MURCIA	OFICIAL 2ª	19.991,27 €	100,00
02/01/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	15.615,67 €	87,50
02/01/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	15.615,38 €	87,50
02/01/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	15.615,81 €	87,50
02/01/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	15.615,37 €	87,50
18/04/2005	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	15.615,82 €	87,50
02/01/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	15.615,37 €	87,50
01/01/2006	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO MEDIO	18.762,54 €	62,50
01/07/2009	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO MEDIO	18.762,40 €	62,50
25/03/2007	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO MEDIO	20.029,17 €	75,00
02/01/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO MEDIO	18.761,96 €	75,00
01/01/2006	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO MEDIO	18.762,54 €	62,50
12/12/2005	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO MEDIO	18.762,54 €	62,50
01/01/2005	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO MEDIO	18.761,96 €	75,00
12/05/2009	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO MEDIO	18.762,54 €	62,50
30/01/2006	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO MEDIO	18.761,82 €	87,50
02/01/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO MEDIO	18.762,54 €	75,00
01/01/2006	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO SUPERIOR	19.899,72 €	62,50
01/01/2006	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO SUPERIOR	19.899,15 €	62,50
01/01/2006	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO SUPERIOR	19.899,00 €	62,50
03/05/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO SUPERIOR	34.654,91 €	87,50
19/05/2008	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO SUPERIOR	19.899,00 €	62,50
01/07/2009	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO SUPERIOR	19.899,44 €	62,50
20/05/2005	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO SUPERIOR	19.899,04 €	62,50
29/01/2005	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO SUPERIOR	19.899,73 €	62,50
03/03/2009	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	TITULADO SUPERIOR	19.899,44 €	62,50
07/10/2005	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	15.615,67 €	87,50
02/09/2009	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	14.725,65 €	87,50
02/01/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	15.615,38 €	87,50
02/01/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	15.615,39 €	87,50
14/10/2008	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	14.725,21 €	87,50
15/06/2009	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	14.725,21 €	87,50
01/02/2009	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	14.725,64 €	87,50
02/08/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	15.615,38 €	87,50
02/01/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	15.615,38 €	87,50



02/08/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	15.615,38 €	87,50
02/01/2004	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	15.615,38 €	87,50
01/01/2009	289	TIEMPO PARCIAL INDEFINIDO	MURCIA	OFICIAL 2ª	14.725,64 €	87,50