**Expte.: ADM1-2025-3828**

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

## 1.- OBJETO DEL CONTRATO

Será objeto del presente contrato la prestación de los servicios de recepción e información general a los contribuyentes por personal auxiliar en la Dirección de Hacienda. En concreto estos servicios serán los siguientes:

- Servicio de atención permanente.

- Servicio de atención, con carácter presencial o telefónico, en el desarrollo de la Campaña de confección y modificación de declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las personas físicas.

- Servicio de actualización de datos en el Censo Unificado de Contribuyentes.

## 2.- CONTENIDO DEL CONTRATO:TAREAS

2.1.- Personal auxiliar de atención al público con carácter permanente:

2.1.1. Recibir, dirigir, orientar y ordenar al público que acude a las dependencias de Hacienda en Vitoria-Gasteiz y Llodio a realizar consultas o gestiones.

2.1.2. Asignar una cita a los/as contribuyentes que lo soliciten de manera presencial para la realización de los trámites en Hacienda que así lo requieran, y comprobar que las personas que acuden a realizar dichos trámites disponen de cita previa a la hora correcta, confirmar la misma y asignarles un número de orden para su atención.

2.1.3. Recibir a los/as visitantes que quieran acceder a las zonas restringidas de acceso del edificio ,de la calle Samaniego nº 14 de Vitoria-Gasteiz, comprobar su cita, o en su caso, contactar con el personal funcionario destinatario de la misma con la finalidad de formalizar la misma si es viable. Entregará una tarjeta al visitante que permita su acceso a la zona solicitada, previo su registro informático, y la recogerá, en su caso, a la salida del visitante del edificio.

2.1.4. Informar al público sobre el uso de formularios fiscales sencillos de carácter general.

2.1.5. Entrega de certificados tributarios una vez confeccionados.

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación
https://e-s.araba.eus/wps/portal/ConsultaCove
Egiaztapen kodea Código de verificación
9wsQ-xfC5-tm6S-Sinz

2.1.6. Atender y guiar a los usuarios del ordenador destinado a la realización de autodeclaraciones de impuestos, ubicado en la planta baja de la calle Samaniego nº 14 de Vitoria-Gasteiz. Verificar las citas o contactar con el personal funcionario responsable cuando sea necesario. Elaborar un registro diario de las personas que utilizan el servicio.

2.2.- Personal de atención en la Campaña de confección y modificación de declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las personas físicas:

2.2.1. Con carácter presencial.

2.2.1.1. Recibir, dirigir, orientar y ordenar al público que acude a realizar su declaración de IRPF a las dependencias de Hacienda Foral en Vitoria (c/ Samaniego nº 14), en Llodio (c/ Herriko Plaza s/n ) y en Laguardia (c/ Plaza de San Juan s/n - Casa Samaniego).

2.2.1.2. Comprobar que las personas que acuden a realizar su declaración disponen de cita previa a la hora correcta, confirmar la misma y asignarles un número de orden para su atención.

2.2.1.3. Orientar y ordenar el público dentro del recinto de elaboración de declaraciones, y atender sus posibles demandas de información a tal nivel.

2.2.2. Con carácter telefónico.

2.2.2.1. Concertar citas para la realización de declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las personas físicas.

2.2.2.2. Recibir las conformidades de los/as contribuyentes a las propuestas de declaraciones del Impuesto sobre la Renta remitidas a sus domicilios por parte de la Hacienda Foral de Álava, registrar las solicitudes de envío al domicilio de los borradores de las propuestas así como de las copias de las declaraciones conformadas por los contribuyentes, e informar sobre cuestiones de carácter general sobre esta materia.

2.3.- Personal para actualización de datos censales durante la Campaña del Impuesto sobre la Renta de las personas físicas:

2.3.1. Actualización de los datos necesarios para la configuración de las declaraciones del Impuesto de la renta durante la Campaña.

## 3.- MEDIOS MATERIALES Y FORMACIÓN

3.1.- Por razones de operatividad los locales en que se desarrollará el servicio, los equipos telefónicos e informáticos y el software de gestión se proporcionarán a la empresa adjudicataria por la Diputación Foral de Álava.

3.2.- La formación específica sobre el servicio de cita previa del personal destinado por la empresa adjudicataria para la campaña de confección de declaraciones de IRPF se impartirá por la Diputación los días anteriores a la fecha de comienzo de la misma, y su duración será la que se estime conveniente. El coste de la formación será por cuenta de la Diputación.

3.3.- La formación específica sobre el procedimiento de actualización de datos en el Censo Unificado de Contribuyentes se impartirá por la Diputación durante los días previos a la fecha de comienzo de este servicio. El coste de la formación será igualmente por cuenta de la Diputación.

## 4.-DURACIÓN DEL CONTRATO

4.1.- Para el servicio de atención al público por personal auxiliar con carácter permanente: dos años.

4.2.- Para el servicio de atención al público por personal auxiliar durante la Campaña de cada año de confección y modificación de declaraciones por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas durante el plazo señalado legalmente para el desarrollo de la misma en cada uno de los dos años de duración del contrato.

4.3.- Para el: servicio de actualización de datos en el Censo Unificado de Contribuyentes desde el inicio de la Campaña de cada año del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y Patrimonio y hasta la finalización de la misma en cada uno de los dos años de duración del contrato. .

## 5.- HORARIO Y CALENDARIO

5.1.- El servicio de atención al público de carácter permanente se prestará en horario de 8 a 14.30 de la mañana, de lunes a viernes.

5.2.- El servicio de atención al público durante la Campaña de confección y modificación de declaraciones del IRPF se prestará con el siguiente horario:

5.2.1. En los locales de Hacienda Foral en Vitoria-Gasteiz de 9 a 13 horas y de 15 a 18 horas, de lunes a jueves, y los viernes de 8 horas a 15 horas.

5.2.2. En las oficinas de la Hacienda Foral de Llodio y Laguardia de 9 a 13 horas y de 15 a 18 horas, de lunes a jueves, y los viernes de 8 horas a 15 horas.

5.3.- El servicio de actualización de datos en el Censo Unificado de Contribuyentes se prestará con los siguientes horarios:

5.3.1.- Durante la Campaña de confección y modificación de declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las personas físicas, de 8 a 14.30 horas de lunes a viernes, y de 15 a 18 horas de lunes a jueves.

5.3.2.- Desde la finalización del plazo de confección y modificación de declaraciones en las Oficinas de la Hacienda Foral de Álava hasta la finalización del plazo de presentación de declaraciones por el IRPF, de 8 a 14.30 horas de lunes a viernes.

No obstante, estos horarios tienen carácter orientativo y pueden sufrir modificaciones según las necesidades del servicio.

## 6.- PERSONAL

6.1.- A la prestación del servicio de atención al público con carácter permanente se destinarán dos puestos a jornada completa en la Oficina de Vitoria-Gasteiz y otro a tiempo parcial en función de las necesidades del servicio y un puesto a jornada completa en la Oficina de Hacienda en Llodio

6.2.- A la prestación del servicio de atención al público durante el periodo de confección y modificación de declaraciones de Renta, y de actualización de datos censales, se destinarán los puestos que se consideren necesarios de acuerdo con la planificación de las correspondientes Campañas.

No obstante, en todos los casos, y en función de las necesidades detectadas por la Diputación, el número de puestos podrá ser objeto de ampliación o reducción.

6.3.- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de conocimientos específicos recogidos en el punto 7 formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Diputación Foral de Álava del cumplimiento de dichos requisitos.

6.4.- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del .equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario y que afectan a cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

6.5.- La empresa adjudicataria velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto a de la actividad delimitadas en los pliegos como objeto del contrato. La prestación del servicio debe circunscribirse exclusivamente el objeto del contrato, sin que pueda extenderse a otras actividades del Servicio de Relación con los Contribuyentes, no pudiendo utilizarse en ningún momento para sustituciones, ni turnos de vacaciones del personal propio de la Diputación Foral de Álava.

6.6.- Dado las características del objeto del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a ejecutar el contrato en las dependencias de la Diputación Foral de Álava.

6.7.- La empresa adjudicataria deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor; de la empresa adjudicataria frente a la Administracion, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo adscrito al contrato, de un lado, y. la Diputación Foral de Álava, a través del servicio contratante, de otro, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir a dichos trabajadores las ordenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

- Supervisar el correcto desempeño del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa adjudicataria con el servicio contratante de la Diputación Foral de Álava, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

- Informar a la Diputación Foral de Álava acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

6.8 La Diputación Foral de Álava podrá solicitar a la empresa adjudicataria, cuando lo considera, la documentación pertinente para realizar un seguimiento del cumplimiento del criterio salarial..

## 7.- CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

7.1.- - El servicio se realizará en euskera y castellano, respetando siempre la elección de idioma de la ciudadanía.

- A la hora de realizar el servicio se aplicarán los criterios de uso de las lenguas oficiales que se refieren a las relaciones comunicativas (Decreto Foral 3/2025 de 4 de febrero, que aprueba los criterios sobre el uso de las lenguas oficiales en la Diputación Foral de Álava).

- Para garantizar el uso de las dos lenguas oficiales, la entidad adjudicataria deberá acreditar la capacidad lingüística del personal empleado. Dicha capacidad se demostrará mediante los certificados indicados en los siguientes decretos:

➢ Decreto 47/2012, de 3 de abril, de reconocimiento de los estudios oficiales realizados en euskera y de exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera, modificado por Decreto 28/2019, de 26 de febrero.

➢ Decreto 297/2010, de 9 de noviembre, de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y equiparación con los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, modificado por Decreto 187/2017,

de 4 de julio y por Decreto 65/2023, de 18 de abril.

Excepcionalmente, en los casos en los que la capacidad lingüística del personal designado para la realización del servicio no se pueda demostrar mediante certificados oficiales, se podrá demostrar mediante certificado o documento expedido por cualquier centro inscrito en el Registro regulado por Orden de 6 de agosto de 2003, de la Consejera de Cultura, `por la que se regula el Registro de euskaltegis y centros de autoaprendizaje de euskera. El centro elegido realizará pruebas “ad hoc” para valorar la capacidad oral y/o escrita requerida para cada puesto teniendo en cuenta las funciones atribuidas al mismo según el punto 2 del presente pliego. El coste correspondiente correrá a cargo de la empresa propuesta para adjudicar y/o adjudicataria.

La validez de dicha acreditación/habilitación/documento será únicamente para la presente contratación.

Para la prestación del servicio de carácter permanente se exigirá el cumplimiento de este requisito a la empresa adjudicataria, con anterioridad a la firma del contrato.

Para la prestación del servicio en la campaña de confección y modificación de declaraciones y de actualización de datos censales durante la campaña del impuesto sobre la renta de las personas fisicas el requisito se acreditará por parte de la empresa adjudicataria ante el Servicio de Relación de los Contribuyentes con anterioridad al inicio de la prestación del servicio.

Una vez adjudicado el contrato, en caso de sustituciones, se deberán mantener los porcentajes de obligatoriedad aplicados para cada tipo de puesto.

……..

NIVELES DE EUSKERA Y PORCENTAJES REQUERIDOS PARA LOS PUESTOS DE PERSONAL AUXILIAR

| Servicio | puestos | nivel oral | % |
|---|---|---|---|
| Servicio de atención al público de carácter permanente | Atención permanente | B2 o acreditación por euskaltegi (*) | 75% |
| Campaña de renta: atención al público presencial y telefónica y actualización de datos censales | Atención directa presencial | B2 o acreditación por euskaltegi (*) | 75% |
| | Atención directa telefónica | B2 o acreditación por euskaltegi (*) | 75% |
| | Actualización de datos censales | B2 o acreditación por euskaltegi (*) | 75 % |

(*) La acreditación deberá tener en cuenta las funciones atribuidas al puesto y se establecerá de acuerdo a los aspectos cualitativos del uso de la lengua hablada descritos en el Anexo I, cuadro 3, para el nivel B2, del Decreto 297/2010, de 9 de noviembre, y sus modificaciones, de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y equiparación con los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

7.2.- Las personas adscritas a todos los servicios deberán tener, además, conocimientos de ofimática a nivel de usuario.



Firmante: CN=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, SERIALNUMBER=P0100000I, OU=SELLO ELECTRONICO, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-P0100000I, O=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, C=ES
Emisor del certificado: CN=EAEko HAetako langileen CA - CA personal de AAPP vascas (2), OU=AZZ Ziurtagiri publikoa - Certificado publico SCA, O=IZENPE S.A., C=ES
Número de serie: 267116
Fecha de firma: 2025.09.23 08:52:14 Z