

Expediente: 6/2019

Informe de Necesidad de la contratación

Procedimiento: Abierto, con varios criterios de adjudicación

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE
GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LAS OFICINAS
DELEGADAS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE LA
REGIÓN DE MURCIA PARA LOS EJERCICIOS 2020-
2022.**

26/09/2019 13:45:35

SARABIA BLANCO, CLEMENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-5304ed73-e053-a1fa-6e5f-0050569b6280



1.- INTRODUCCIÓN.

La Agencia Tributaria de la Región de Murcia (en adelante, ATRM) realiza tareas de colaboración tributaria en diversos ámbitos con numerosos organismos públicos. Especialmente relevante es la colaboración tributaria que, por delegación, realiza de los Ayuntamientos de la Región, para lo cual integra recursos con el objetivo de una mayor eficiencia y reducción en el gasto de gestión. Este modelo de optimización de recursos está plenamente en consonancia con el que propone recientemente la Comisión para la reforma de la Administración (CORA).

La ATRM también colabora con la Administración Estatal (AEAT) intercambiando información que le permitan realizar sus funciones con mayor precisión, menos gasto de gestión y más agilidad. En la actualidad gestiona información de 71 Organismos Públicos que han delegado en la ATRM su gestión y/o proporcionan la información necesaria para el desarrollo de su función.

La gestión de esta información se sustenta en proporcionar garantías de seguridad y calidad durante todo el proceso que requiere registrar, verificar, depurar y conservar los soportes de información que se tratan por medios telemáticos y tratamientos documentales.

En el ámbito municipal, la Agencia Tributaria dispone de 32 Oficinas de Atención Integral al Contribuyente en distintos municipios de la Región de Murcia, a las que dota de las herramientas e infraestructuras específicas para la gestión tributaria. Estas Oficinas ubicadas en Abanilla, Aledo, Águilas, Albudeite, Alcantarilla, Abarán, Beniel, Blanca, Bullas, Campos del Río, Calasparra, Cartagena, Cehegín, Cieza, Fortuna, Fuente Álamo, Jumilla, La Unión, Librilla, Lorca, Los Alcázares, Moratalla, Molina de Segura, Mazarrón, Mula, Murcia, Pliego, Puerto Lumbreras, Torre Pacheco, Santomera, San Pedro del Pinatar y Yecla, además del equipamiento informático convencional, están dotadas de gestores de colas, escáneres de captura y grabación de liquidaciones, impresoras térmicas de etiquetas, terminales de punto de venta para el pago con tarjeta y otras herramientas específicas que requieren una configuración y un mantenimiento especializado.

Los nuevos convenios suscritos con Ayuntamientos desde finales del 2016 hasta el 2019 han supuesto la creación de nuevas oficinas que también asumen las funciones de las antiguas Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario. Este hecho incrementa la actividad y la necesidad de mantenimiento de estas infraestructuras, del tratamiento de la información y de su adecuada configuración. Para todo ello, actualmente la ATRM carece de medios personales necesarios, por lo que se hace necesario acudir a su contratación externa.

2.- OBJETO DEL CONTRATO.

El contrato tiene por objeto la gestión documental y de la información a través de los distintos canales establecidos con los diferentes organismos y entidades colaboradoras u organismos clientes.

La relación de órganos emisores y receptores de información que son objeto de este contrato se detallan en el anexo I.



3.- NECESIDADES ADMINISTRATIVAS A SATISFACER:

El ejercicio de las competencias que la ATRM viene desempeñando, conlleva la necesidad de dotar a este Organismo Autónomo para la realización de las siguientes actividades, que conforman el objeto del contrato:

ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA DIRECTA A LA ATRM EN LA GESTIÓN Y ATENCIÓN A AYUNTAMIENTOS DE CONVENIO:

- Asesoramiento y coordinación de la apertura o remodelación de oficinas de atención al contribuyente.
- Apoyo a gestores y/o técnicos del Ayuntamiento en el proceso de adaptación al sistema de carga de información en ARECA: depuración de cargas iniciales y resolución de dudas e incidencias a lo largo de todo el convenio.
- Asesoramiento y atención de primer nivel a las consultas e incidencias del personal del ayuntamiento con la extranet de la ATRM.
- Alta, modificación y supresión de perfiles del personal de ayuntamiento en los sistemas de información de la ATRM.
- Apoyo y asesoramiento al personal técnico designado por Ayuntamientos con gestión de multas de tráfico delegada, en la puesta en marcha del sistema de multas mediante dispositivos Android y vinculado a la aplicación ARECA.
- Asesoramiento y atención de primer nivel al personal de la Policía Local en Ayuntamientos con gestión de multas delegada en cuanto al sistema de multas mediante dispositivos Android y vinculado a la aplicación ARECA.
- Apoyo directo al personal de la ATRM en la puesta en marcha de las campañas de grandes impuestos (IBI, IAE, VEHICULOS): apoyo en la confección y emisión masiva de recibos.
- Enlace con la UIEyT u otras áreas del CRI en la resolución de problemas técnicos tanto del personal del ayuntamiento como del personal de atención al contribuyente.
- Gestión de servicios/puestos SIGE (Gestor de colas) y extracción de estadísticas quincenales.

TRATAMIENTO DE FICHEROS Y CARGAS DE INFORMACIÓN

- Recepción y tratamiento de los ficheros remitidos por el TEARM para comunicación de fallos.
- Recepción y tratamiento de los ficheros remitidos por ANCERT para la gestión de plusvalía.



- Recepción, tratamiento y respuesta a los ficheros informativos de órdenes de pago de las distintas Tesorerías de la Región.
- Recepción y tratamiento de ficheros recibidos vía ediTRAN con distintos orígenes: AEAT, ENTIDADES BANCARIAS, CORREOS, etc.
- Recepción y tratamiento de los ficheros de variaciones de la DGT para el impuesto de vehículos de tracción mecánica.
- Tratamiento de ficheros IRPF de la AEAT.
- Recepción, estudio y tratamiento de otros ficheros de información que puedan ser recibidos por la ATRM.

GESTION/MANTENIMIENTO DE APLICACIONES DE GESTION

- Configuración de usuarios para fichaje en remoto desde las oficinas delegadas de la ATRM.
- Configuración de perfiles de usuarios en las aplicaciones ARECA y Android para sanciones de tráfico.
- Subsanación de problemas de bloqueos de procesos de recaudación en base de datos.
- Configuración, revisión y aseguramiento de calidad en procedimientos automatizados.
- Adaptación documental en el sistema de impresión XGF: creación y adaptación de plantillas PDF.
- P.A.C.O. Instalación y coordinación de la puesta en marcha de cada versión anual.

GESTIÓN DE APLICACIONES WEB DE LA ATRM

- Publicaciones de novedades, circulares, etc. en la plataforma Liferay/Alfresco que compone la Intranet de la ATRM.
- Publicaciones de subastas, adjudicaciones directas, novedades, información sobre oficinas delegadas, campañas, etc. en la plataforma Liferay que compone el portal de la ATRM.
- Publicaciones y atención directa de solicitudes de los organismos de convenio en la plataforma Liferay / PLSQL / Alfresco que compone la Extranet de la ATRM.
- Desarrollo y publicación de formularios PDF para solicitudes de ciudadano.
- Apoyo a los responsables de la ATRM en el diseño de una base de conocimiento compartida a confeccionar sobre el gestor documental Alfresco.
- Apoyo a los responsables de la ATRM en el análisis y diseño de una nueva Intranet.
- Otras tareas de diseño corporativo: tarjetas identificativas, logos y gráficos para novedades y anuncios, etc.



Una peculiaridad muy importante de este servicio es la gran movilidad que conlleva, toda vez que el servicio contratado se deberá realizar acudiendo presencialmente a cualquiera de las dependencias de la ATRM en la que sea preciso, es decir, a cualquier municipio donde haya una Oficina de Atención al Contribuyente de la misma.

4.- IDONEIDAD DE LA CONTRATACIÓN EXTERNA QUE SE PROPONE:

La ATRM no cuenta con los medios personales necesarios para la realización total de los trabajos que esas actuaciones suponen, por lo que viene asignándolo a empresas externas para el desarrollo de las prestaciones objeto de este servicio.

5- CONCLUSIÓN:

A la vista de las numerosas tareas a realizar, la complejidad de las mismas y la necesidad de realizar el mantenimiento de las estructuras tecnológicas de esta organización en todas sus oficinas, además de la gestión documental y de la información a través de los distintos canales establecidos con los diferentes organismos y entidades colaboradoras u organismos clientes; se precisa un Técnico Superior en administración de sistemas informáticos, especialista en gestión de la información (Alfresco, Liferay, Itil, etc.) y en aplicaciones tributarias (Areca, Sigepal, Questor, Paco, etc.) que además tenga alta disponibilidad para desplazarse a cualquier oficina ante cualquier incidencia o tarea de coordinación, implantación, o asesoramiento necesaria. Habida cuenta que la ATRM no puede prestar el servicio con sus propios medios personales y que la Unidad de Gestión Técnica también carece del personal y medios necesarios. Se hace necesaria la contratación externa del servicio.

*En Murcia, documento firmado electrónicamente por **EL SECRETARIO GENERAL TECNICO**, Clemente Sarabia Blanco*



ANEXO I

ORGANISMO	RELACIÓN	INFORMACIÓN COMPARTIDA	FRECUENCIA / VOLUMEN
AYUNTAMIENTOS CON CONVENIO CON LA ATRM	Abanilla, Aledo, Abarán, Alhama, Aguilas, Beniel, Blanca, Bullas, Calasparra, Fuente Álamo, Jumilla, La Unión, Librilla, Lorca, Molina de Segura, Mazarrón, Moratalla, Mula, Puerto Lumbreras, Santomera, Aguilas, Albudeite, Alhama, Campos del Río, Cartagena, Fortuna, Los Alcázares, Pliego, Torre Pacheco, Totana, Yecla y S. Pedro del Pinatar	Intercambio de ficheros con los datos de las deudas pendientes y de las gestiones que se van realizando para su cobro	Mensual / Masivo
AEAT (en ejecución del convenio entre CARM y la AEAT)	Cesión de la gestión de las deudas en ejecutiva para contribuyentes con domicilio fiscal fuera de la Región de Murcia	Intercambio de ficheros con estas deudas pendientes y de las gestiones que se van realizando para su cobro en la AEAT y/o en la ATRM	Mensual / Masivo
	Procedimiento de cobro: Embargo por parte de la ATRM de la Devolución generada por la Declaración de la Renta	La ATRM remite orden de embargo para los deudores en Período Ejecutivo de pago	Mensual / Masivo
	Datos de terceros incluidos en el C.U.C.	La AEAT remite los movimientos en los datos del censo, tanto del tercero como de su domicilio fiscal.	Diaria / Masivo Buzón único de intercambio. Sistema Nacional.



ORGANISMO	RELACIÓN	INFORMACIÓN COMPARTIDA	FRECUENCIA / VOLUMEN
TESORERÍA DE LA CARM	Órdenes de Pago de la CARM	Orden de pago, importe, perceptor, factoring, con el objeto de realizar embargos, compensaciones de dichos pagos.	Quincenal
ENTIDADES BANCARIAS COLABORADORAS	Comunicación diaria de la recaudación obtenida en todas las entidades colaboradoras	Identificación de la deuda, importe pagado y fecha del ingreso. Provisional.	Diaria / Masivo Única Administración que dispone de este sistema
	Comunicación quincenal de la recaudación obtenida en cada entidad colaboradora	Identificación de la deuda, importe pagado y fecha del ingreso. Definitivo.	Quincenal / Masivo
OTRAS ENTIDADES BANCARIAS	Procedimiento de cobro: Embargo de cuentas bancarias. (No solo a las entidades colaboradoras). A cualquier entidad bancaria.	PCE- Procedimiento centralizado de Embargo Las entidades bancarias informan sobre los números de cuentas bancarias de los deudores en periodo ejecutivo de Pago La ATRM emite orden de embargo de estas cuentas si procede	A decisión del Servicio de Ejecutiva, nunca inferior a una vez al mes / Masivo
	Procedimiento de cobro: Domiciliaciones bancarias	La ATRM envía a estos bancos la orden de cargo en cuenta de los recibos domiciliados El banco envía a la ATRM los que no ha podido cargar en cuenta	Depende de la periodicidad de cada tributo
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL (TGSS)	Procedimiento de cobro: Embargo de sueldos y salarios	La TGSS informa sobre los deudores en ejecutiva en cuanto a si reciben remuneración La ATRM remite orden de embargo de la nómina si procede	A decisión del Servicio de Ejecutiva, según su procedimiento



ORGANISMO	RELACIÓN	INFORMACIÓN COMPARTIDA	FRECUENCIA / VOLUMEN
DIRECCION GENERAL DE TRAFICO	Comunicación de impagados del impuesto de vehículos	Deudores titulares de recibos del impuesto de vehículos no pagados en voluntaria en el ejercicio actual y anterior	En el mismo instante que se produce la situación de impagado en ejecutiva
SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS, S.A. SME	Envío telemático de notificaciones para su distribución	La ATRM envía la Identificación de notificaciones con acuse de recibo para su correspondiente distribución. Correos comunica el resultado de la entrega para cada sobre	A decisión del área de notificaciones según procedimiento
SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS, S.A. SME	Envío de certificados y correo ordinario para su distribución	La ATRM envía la Identificación de certificados y correo ordinario para su correspondiente distribución. Correos comunica el resultado de la entrega.	A decisión del área de notificaciones según procedimiento
BOLETIN OFICIAL DE LA REGIÓN DE MURCIA	Recepción de acuses de recibo digitalizados	Acuses digitalizados e información para asociar el acuse con el registro en ARECA	
TEARM	Remisión al TEARM de la documentación firmada digitalmente requerida por este sobre expedientes de la ATRM	Portal. Sistema de puesta a disposición del TEAR	Según se requiera
NOTARIOS (en ejecución del convenio suscrito con el Colegio Notarial de Murcia)	Remisión de certificados de estar al corriente de pago de IBI Remisión de información detallada del recibo de IBI	Información sobre deudas de IBI en voluntaria y ejecutiva.	Continuo

