

Expediente: 5/2018

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 EL EJERCICIO 2019.**

02/10/2018 12:01:35

Firmante: 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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 3443a755-aa09-9441-844416254813



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 60 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 29 Oficinas de Atención 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, Águilas, Albudeite, Alcantarilla, Abarán, Beniel, Blanca, Bullas, Campos del Rio, Calasparra, Cartagena, 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 y otras herramientas específicas que requieren una configuración y un mantenimiento especializado.

Los nuevos convenios suscritos con Ayuntamientos desde finales del 2016 hasta el 2018 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 el mantenimiento y soporte técnico de todos los medios y estructuras tecnológicas necesarias en cada una de las oficinas delegadas de la ATRM en los distintos municipios de la región de Murcia, así como la gestión documental y de la información a través de los distintos canales establecidos con los diferentes organismos y entidades colaboradoras u organismos clientes.

Las funciones que el adjudicatario del contrato deberá desempeñar son las siguientes:



- Configuración y mantenimiento de dispositivos, herramientas e infraestructuras específicas de la gestión tributaria existentes en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria (ATRM).
- Evaluar las necesidades tecnológicas de las Oficinas de Atención al Contribuyente de la ATRM para su puesta en funcionamiento.
- Realizar visitas periódicas a las oficinas citadas de la ATRM para comprobar el funcionamiento de los equipos específicos para la gestión tributaria.
- Trasladar el material necesario para solucionar cualquier contingencia que haya podido suceder, responsabilizándose, en estos casos, del transporte de dicho material.
- Atenderá cualquier incidencia relacionada con el equipamiento específico, tanto en las dependencias locales en Murcia como en cualquiera de sus oficinas y coordinará con el centro directivo de la Administración Pública de la CARM competente en materia de informática, el mantenimiento del equipamiento general.
- Atenderá incidencias relacionadas con aplicaciones informáticas de carácter tributario que requieran un tiempo de resolución mínimo (por estar instaladas en puestos de atención al contribuyente) y conocimientos en materia tributaria e informática.
- Mantenimiento de los contenidos del portal web de la ATRM (liferay), de su intranet (liferay/adoc) y de la extranet (liferay/sql developer/areca/adoc).
- La recepción y el control de registro de medios recibidos por los distintos canales. También su carga, digitalización, depuración y distribución de los datos que contiene a los gestores responsables. También, el registro, carga o digitalización y puesta a disposición de los organismos clientes.
- Prestar asesoramiento y colaboración a los distintos servicios para su organización documental.
- Documentar los procedimientos de mantenimiento y modificación, y en su caso, la relación con las series del Cuadro de Clasificación.
- Documentar la relación con las distintas fuentes o destinatarios, los formatos de intercambio, las comprobaciones periódicas de datos y el estudio de la información para la subsanación de errores.
- 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.
- Asesoramiento y atención de primer nivel al personal de la Policía Local en Ayuntamientos con gestión de multas delegada.
- Apoyo directo a la puesta en marcha de las campañas de grandes impuestos (IBI, IAE, VEHICULOS): apoyo en la confección y emisión masiva de recibos.

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.

3.- CONCLUSIÓN: INSUFICIENCIA DE MEDIOS.

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*

