



INFORME DE NECESIDAD DEL CONTRATO RELATIVO AL “SERVICIO DE RECOGIDA, TRANSPORTE Y ENTREGA DE DOCUMENTOS Y PAQUETERÍA, GESTIONADOS POR LOS DISTINTOS CENTROS PERTENECIENTES A LA RED CORPORATIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC)” 2018-2020

La atención prestada a la ciudadanía desde las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano comprende un conjunto de actuaciones encadenadas (atención personal, interacción con sistemas de información, registro, traslado de documentación, tramitación,...) en las que el envío y recepción de documentación hacia y desde los centros gestores tiene un peso determinante en la celeridad y fiabilidad del servicio prestado.

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) implantó en el año 2003 el servicio de recogida, transporte y entrega de los documentos gestionados por los distintos centros pertenecientes a la red corporativa de atención al ciudadano, mediante la asistencia de empresa externa. Todo ello supone la asignación diaria mínima de 38 vehículos con conductor, un volumen de exigencia que excede con creces la capacidad del Servicio de Atención al Ciudadano.

La finalidad de este servicio es el traslado para su gestión, hacia los centros administrativos de destino y viceversa, de las solicitudes y documentos administrativos que se reciben y/ o generan en los registros de la red corporativa de atención al ciudadano y aquellas quejas y sugerencias que se depositan en los buzones al efecto, para acotar el plazo de remisión al mismo día o como máximo al siguiente hábil, y a dos días, cuando se trate de documentación con destino a otras Administraciones Públicas.

Así lo exige el Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano, que establece en su artículo 32 la configuración del Sistema Unificado de Registro de la Administración Regional como *“el conjunto de unidades que, para para la debida constancia de cuantos escritos o comunicaciones se reciban o expidan en la misma, realizan funciones de registro de entrada y/o salida de los mismos, con la finalidad de hacer real y efectivo el principio de proximidad a los ciudadanos a que se refiere el artículo 32 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”*.

A su vez, el artículo 37 de dicho decreto establece el plazo máximo en el que los documentos registrados han de ser diligenciados a los organismo





de destino, al ordenar que cuando los escritos, solicitudes y comunicaciones se dirijan a un órgano de la Administración Pública de la Región de Murcia se procederá a su remisión inmediata al destinatario en el mismo día de la recepción o como máximo en el siguiente hábil, preferentemente por medios electrónicos, cuando se disponga de ellos. Cuando los escritos, solicitudes y comunicaciones se dirijan a otras Administraciones Públicas, éstos se asentarán en el libro de salida de documentos y se remitirán a la entidad destinataria dentro de los dos días siguientes, por medios que permitan acreditar fehacientemente la recepción por el destinatario, utilizando de forma preferente los medios electrónicos. Se dejará constancia de la fecha de remisión a la entidad destinataria, así como de la identidad del interesado o de su representante, del contenido del escrito, y de la fecha y la hora de la presentación.

A la vista del vencimiento el próximo 31 de julio de 2018 del actual contrato, resulta necesaria la formalización de un nuevo contrato plurianual con una vigencia de 24 meses, prorrogables otros tantos, que permita dar continuidad al "SERVICIO DE RECOGIDA, TRANSPORTE Y ENTREGA DE DOCUMENTOS Y PAQUETERÍA, GESTIONADOS POR LOS DISTINTOS CENTROS PERTENECIENTES A LA RED CORPORATIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC).

JEFE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
(Documento firmado electrónicamente)
Adoración Sánchez Cañizares

28/05/2018 17:00:23

Firmante: SÁNCHEZ CAÑIZARES, ADORACIÓN

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) 07441817-aa03-87b1-165923718535

