



INFORME MOTIVADO SOBRE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LOS LICITADORES EN EL SOBRE Nº 2 RELATIVA A LAS MEJORAS SOMETIDAS A CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR

La Mesa de Contratación del procedimiento para la contratación de un SERVICIO DE INFORMACIÓN PRESENCIAL, TELEFÓNICA, TELEMÁTICA Y DE ASISTENCIA MATERIAL A LOS OBLIGADOS TRIBUTARIOS PARA LOS EJERCICIOS 2018/2019 ha hecho entrega, con fecha 27 de noviembre de 2017, a la Comisión Técnica, formada por los componentes designados que más abajo se citan, de las proposiciones técnicas formuladas por las empresas licitadoras admitidas que son:

- UTE Servicios de Colaboración Integral, SLU- Salzillo Servicios Integrales SLU
- UTE Orthem Servicios y Actuaciones Ambientales SAU-Especialistas en mercados SL
- EULEN S.A.

Componentes de la Comisión Técnica:

D. Clemente Sarabia Blanco, Secretario General Técnico de la ATRM

Dña. Emilia Giménez Pérez, Jefa de Sección la Oficina de Atención al Contribuyente y Colaboradores Sociales, del Servicio de Coordinación y Planificación de la ATRM

D. Vicente Rodes Belmonte, Técnico Responsable del Centro Regional de Informática (en relación a las mejoras de carácter tecnológico, identificadas en los distintos anexos con el símbolo *)

El objeto de la entrega de la documentación anterior es proceder a la valoración técnica de las ofertas presentadas (CRITERIOS SUBJETIVOS), de acuerdo con los criterios de valoración establecidos en el anexo VII. del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del contrato de referencia.

El resultado de dicha valoración, cuyo detalle se adjunta en el anexo del presente documento, es el siguiente:





EMPRESA LICITADORA	PUNTUACIÓN (PUNTOS)
UTE SCI-SALZILLO	15
UTE ORTHEM-ESPECIALISTAS	30
EULEN SA	0

En prueba de conformidad, dando por terminado el acto, se expide la presente Acta en Murcia.
Documento firmado electrónicamente por Clemente Sarabia Blanco, Emilia Giménez Pérez y Vicente Rodes Belmonte.

04/12/2017 18:03:48

04/12/2017 17:51:04 | Firmante: GIMÉNEZ PÉREZ, EMILIA

04/12/2017 18:20:54

Firmante: SARABIA BLANCO, CLEMENTE

Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE

Este 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) 2288b27b-aa04-71c5-6921-05935492





VALORACIÓN TÉCNICA UTE SCI-SALZILLO SERVICIOS		
DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA MEJORA	PUNTUACIÓN	MOTIVACIÓN
Plan de formación continua del personal adscrito al servicio	15	Entendemos que la propuesta relativa a la actividad formativa a los empleados, atendiendo a su grado de concreción y duración, constituye una mejora que redundará en la calidad de la prestación del servicio a los contribuyentes.
*Protocolo para el tratamiento de la documentación	0	La digitalización, archivo y tratamiento de la documentación ya se está llevando a cabo conforme con la normativa general del archivo de la CARM y conforme con las necesidades de la propia ATRM, por lo que dicho protocolo no se entiende como mejora.
*Pago mediante tarjeta de crédito de los tributos en las oficinas de la ATRM	0	En la actualidad ya se está incorporando el pago mediante tarjeta de crédito, como un servicio corporativo de la CARM gestionado por la DG de Presupuestos y Fondos Europeos, incluyendo la puesta en funcionamiento de TPVs en oficinas propias de la ATRM, por lo que no puede valorarse como mejora.
Medición de la satisfacción del cliente respecto de los servicios prestados	0	La medición de la satisfacción de los contribuyentes ya se viene realizando de forma habitual por la ATRM, así como la recogida de las quejas y sugerencias, enmarcada además esta actuación dentro de los parámetros generales establecidos por el Servicio de Atención al Ciudadano, por lo que no se entiende como mejora.
Comunicación, marketing de contenidos y redes sociales para la ATRM	0	Las distintas soluciones ofertadas como mejora (redes sociales y/o blogs especialmente) no se adecúan a la estrategia informativa seguida actualmente por la ATRM. Así mismo, toda la información que la ATRM considera necesaria transmitir para la prestación de los servicios encomendados ya se viene realizando a través de distintos canales, por lo que se entiende que esta mejora no aporta una mejora cualitativa del servicio a prestar.

04/12/2017 18:03:48

04/12/2017 17:51:04 Firmante: GIMÉNEZ PÉREZ, EMILIA

04/12/2017 18:20:54 Firmante: ROSAS BELMONTE, VICENTE

Este 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) 228bb22b-aa04-71c5-6921-05935492





*APP de la ATRM para información y solicitud de cita previa	0	La experiencia ha demostrado que actualmente con los servicios disponibles en el portal (accesibles desde móvil) es suficiente para conocer y acceder a los distintos servicios de la ATRM. Así mismo, la puesta en práctica de esta mejora no se considera viable a corto plazo por requerir la colaboración con distintas unidades técnicas competentes en estas materias y no dependientes de la ATRM.
TOTAL PUNTUACION	15	

04/12/2017 18:03:48

04/12/2017 17:51:04 | Firmante: GIMÉNEZ PÉREZ, EMILIA

04/12/2017 18:20:54

Firmante: SARABIA BLANCO, CLEMENTE
Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico 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) 228bb22b-aa04-71c5-692105935492





04/12/2017 18:03:48

04/12/2017 17:51:04 Firmante: GIMÉNEZ PÉREZ, EMILIA

04/12/2017 18:20:54 Firmante: ROSAS BELMONTE, VICENTE

Este 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) 226bb22b-aa04-71c5-6921-05935492

VALORACIÓN TÉCNICA UTE ORTHEM-ESPECIALISTAS EN MERCADOS

DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA MEJORA	PUNTUACIÓN	MOTIVACIÓN
Plan de formación continua del personal adscrito al servicio	15	Entendemos que la propuesta relativa a la actividad formativa a los empleados, atendiendo a su grado de concreción y duración, constituye una mejora que redundará en la calidad de la prestación del servicio a los contribuyentes.
*Implantación de firma biométrica	15	Se entiende que la mejora ofertada se adapta a la evolución tecnológica proyectada por la ATRM para el ejercicio de sus funciones, ofreciendo un salto tecnológico importante.
*Digitalización de documentos	0	La digitalización de la documentación ya se está llevando a cabo conforme con la normativa general del archivo de la CARM, en origen y conforme con las necesidades de la propia ATRM, dentro de su operativa diaria, por lo que dicha propuesta no se entiende como mejora.
Asistencia al contribuyente, en modalidad no presencial, en locales propios de la UTE	0	Como bien indica el pliego de prescripciones técnicas (cláusula 1.1) los servicios objeto del contrato, deberán realizarse preferentemente en las dependencias de la ATRM de Murcia y Cartagena, así como en los locales en los que la ATRM presta sus servicios actualmente en los Municipios de la Región o aquellos habilitados mediante convenio con otras Administraciones, por lo que la prestación en locales ajenos a la administración no está contemplada como opción, dado el tipo de información a la que es necesario acceder, no pudiendo valorarse esta mejora.
Estudio ergonómico de los puestos de trabajo donde se presta el servicio	0	De acuerdo con la Ley de prevención de riesgos laborales, esta Administración ya lleva a cabo los estudios a los que se refiere la propuesta. Actualmente los puestos de trabajo están dotados del mobiliario y medidas de seguridad que se consideren necesarios por el Servicio de Prevención, para la correcta prestación del servicio por parte de los empleados, por lo que entendemos que esta propuesta no constituye mejora alguna
Estudio lumínico y de climatización de los puestos de trabajo donde se presta el servicio	0	En los mismos términos expresados en la motivación anterior, entendemos que resultan aplicables a la presente propuesta de mejora.





Cuarto coordinador	0	Actualmente está prevista la puesta en marcha de una mejora en el sistema de información de la ATRM que hará innecesaria la armonización externa en operaciones tributarias en las que se simultaneen tributos locales y cedidos por el estado a la CARM, por lo que no procede la valoración de esta mejora.
Centralita de atención telefónica	0	La realización de llamadas dentro de campañas de domiciliación, avisos de fin de plazo de voluntaria, etc., ya se encuentra incluidas dentro del contenido de los servicios objeto del contrato, conforme lo estipulado en el pliego de prescripciones técnicas (cláusula 2,3).

TOTAL PUNTUACION	30
-------------------------	-----------

04/12/2017 18:03:48

04/12/2017 17:51:04 | Firmante: GIMÉNEZ PÉREZ, EMILIA

04/12/2017 18:20:54

Firmante: SARABIA BLANCO, CLEMENTE

Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE

Esto 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) 228bb22b-a0b4-71c5-6921-05935492





VALORACIÓN TÉCNICA DE MEJORAS EULEN S.A.		
DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA MEJORA	PUNTUACIÓN	MOTIVACIÓN
*Mejoras del sistema inteligente de gestión de esperas	0	En la actualidad, ya se vienen comprobando las estadísticas de los distintos gestores de colas ubicados en las oficinas delegadas de la ATRM, (cuyo número es más elevado que el citado por el licitador). Sin perjuicio de lo anterior, la implantación de la propuesta ofertada no depende de la ATRM, al ser el sistema de gestión de colas un servicio que es competencia del Servicio de Atención al Ciudadano de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios, por lo que dicha mejora no puede ser valorada.
*APP estadística actividad diaria	0	El control estadístico de las actividades desarrolladas en la Oficina de Atención al Contribuyente constituye una obligación del contratista de conformidad con el Pliego de cláusulas administrativas, donde figura relacionada en términos amplios, la información que pueda requerir la Agencia Tributaria relativa al objeto del contrato.

TOTAL PUNTUACION	0
-------------------------	----------

04/12/2017 18:03:48

04/12/2017 17:51:04 | Firmante: GIMÉNEZ PÉREZ, EMILIA

04/12/2017 18:20:54 | Firmante: ROSAS BELMONTE, VICENTE

Este 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) 228bb22b-aa04-71c5-6921-05935492

