



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Información y Atención al Ciudadano

Aprobado por la Junta
Gobierno Local.

VIII CENTENARIO DEL ESTUDIO GENERAL
**UNIVERSITATIS
PALENTINAE**
PRIMERA UNIVERSIDAD DE ESPAÑA

31 MAY 2012

.....
EL SECRETARIO

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES Y NOTIFICACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE PALENCIA EN 2012

1. Objeto de la contratación.

Prestación de servicios postales y telegráficos, publicidad, paquetería, buzoneo, servicios on-line y práctica de notificaciones presenciales y telemáticas generados en el ámbito del Ayuntamiento de Palencia, sin perjuicio de que, posteriormente, se incorporen otras entidades vinculadas al Ayuntamiento, de acuerdo con la especificaciones que se señalan en este Pliego y en facturas separadas (en las condiciones exigidas por el procedimiento administrativo, arts. 58 y 59 de la Ley de régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Ley 30/92, modificados por la Ley 4/99).

Igualmente son objeto de este contrato todos los servicios adicionales: sistema informático de control de envíos, acuse de recibo, gestión de entrega y retorno de información que complementan los servicios postales y telegráficos descritos, así como cualquier otro servicio que el adjudicatario entiende que debe ser de uso por este organismo.

El servicio será prestado en todo el territorio nacional y cubrirá la totalidad de documentos que sean entregados; con presunción de veracidad y fehaciencia en la distribución, entrega y recepción o rehusé o imposibilidad de entrega.



31 MAY 2012

EL SECRETARIO

El nº de envíos señalado en el anexo se facilita a título orientativo, sin que implique ninguna obligación para el Ayuntamiento al tratarse de una mera estimación.

2. Forma de prestación del servicio.

- Toda la documentación objeto de la contratación se entregará en las dependencias municipales entre las 9:00 y las 9:15 horas de lunes a viernes, excepto festivos.

De igual modo se recogerá de las dependencias municipales toda la documentación al menos una vez durante la mañana, de lunes a viernes excepto festivos, antes de las 14 horas.

- El adjudicatario realizará las entregas de la correspondencia y practicará las notificaciones, como máximo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la entrega de la notificación por el Ayuntamiento. Cuando se haga constar el carácter de «urgente» la entrega se realizará en un plazo de 24 horas.
- Los trabajos objeto del contrato consistirán en la entrega en la dirección de los destinatarios, que figure en los envíos generados por el Ayuntamiento, así como las actividades complementarios adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios, cumpliendo con el deber de fidelidad en la custodia y en la gestión de los envíos, debiendo garantizar la protección y el secreto de los datos personales, la confidencialidad de la información transmitida o almacenada, la protección de la intimidad y la inviolabilidad de las comunicaciones postales.
- En ningún caso el adjudicatario podrá facilitar a terceros datos sobre los envíos postales .



Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Información y Atención al Ciudadano

31 MAY 2012

EL SECRETARIO

VIII CENTENARIO DEL ESTUDIO GENERAL

UNIVERSITATIS

PALENTINAE

PRIMERA UNIVERSIDAD DE ESPAÑA

- En caso de necesidad de subcontratación de algún servicio, el adjudicatario deberá pedir la previa autorización del Ayuntamiento, la cual, en caso de ser otorgada, supondrá la obligación del adjudicatario de establecer con los subcontratistas un contrato con las especificaciones del objeto de este pliego y del que se remitirá copia al Ayuntamiento.
- En todo caso, será el adjudicatario quien quede obligado directamente con el Ayuntamiento, quedándolo el subcontratista frente al adjudicatario.

3. Precisiones en torno a la práctica de notificaciones.

La práctica de las notificaciones se ajustará a lo establecido al respecto en la normativa vigente en cada momento, debiendo el adjudicatario tener en cuenta, actualmente, lo siguiente:

- a) Las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, identidad y contenido del acto notificado. La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente.
- b) En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará en el lugar que éste haya señalado a tal efecto en la solicitud. Cuando ello no fuera posible, en cualquier lugar adecuado a tal fin, y por cualquier medio.

Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona que se encuentre en el domicilio, reúna las condiciones generales de capacidad y haga constar su identidad. Si nadie pudiera hacerse cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la notificación, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.



Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.
AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
Información y Atención al Ciudadano

31 MAY 2012

VIII CENTENARIO DEL ESTUDIO GENERAL
**UNIVERSITATIS
PALENTINAE**
PRIMERA UNIVERSIDAD DE ESPAÑA

.....
EL SECRETARIO

- c) Cuando el interesado o su representante rechace la notificación de una actuación administrativa, se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite siguiéndose el procedimiento.
- d) Del acto de la entrega de la notificación, se dejará constancia mediante diligencia en el duplicado de la notificación o en cédula al efecto que identifique el acto que se notifica, el destinatario y el domicilio de éste, diligencia que extenderá el agente notificador expresando como mínimo:
- Día y hora en que se realiza la entrega y «Recibí» (con objeto de que a continuación firme el receptor).
 - Si se hace la entrega al destinatario o a otra persona.
 - En caso de entregarse a otra persona, nombre y apellidos de la misma, parentesco o relación con el destinatario (familiar, empleado, portero, vecino, ...) y número del DNI, salvo que se negara a exhibirlo en cuyo caso se hará mención de esta circunstancia.
- e) Si el nombre y apellidos o razón social del destinatario, o el domicilio consignado, no fueran correctos, el notificador lo hará constar mediante diligencia firmada por él y devolverá la notificación al Ayuntamiento para rectificar el error o subsanar el defecto.
- f) En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará, en el buzón domiciliario o en el domicilio, un "Aviso" en el que hará constar referencia del envío y lugar y plazo en el que puede recogerse la notificación.

Si el lugar que se indica para recoger la notificación fueran las oficinas o instalaciones del adjudicatario, en el "Aviso de recibo" se hará constar además un teléfono de información a los destinatarios, así como la posibilidad de que, en el término de siete días naturales, pueda recoger el envío en dichas instalaciones.



Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.
AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Información y Atención al Ciudadano

31 MAY 2012

VIII CENTENARIO DEL ESTUDIO GENERAL
**UNIVERSITAS
PALENTINAE**
PRIMERA UNIVERSIDAD DE ESPAÑA

.....
EL SECRETARIO

Este "aviso de recibo" se devolverá al Ayuntamiento en el plazo máximo de siete días en el caso de practicarse la notificación. De permanecer ésta en lista, el plazo de devolución será de diez días naturales.

De cualquier forma, serán de obligado cumplimiento para el adjudicatario las instrucciones que en el futuro establezca la normativa vigente y/o el Ayuntamiento, ya sean complementarias, de aclaración, adición, rectificación o subsanación de las normas contenidas en este pliego para la práctica de notificaciones.

En los mismos términos será obligatorio para el adjudicatario cumplimentar y/o utilizar los modelos de diligencia u otros documentos cuya conveniencia sea determinada por el Ayuntamiento.

Notificaciones telemáticas seguras:

El licitador deberá tener una plataforma de notificaciones telemáticas seguras certificada por un Organismo oficial y que pueda utilizar el Ayuntamiento de Palencia para el envío de sus notificaciones telemáticas.

Notificaciones informatizadas:

El adjudicatario deberá tener un Sistema Informático de Control de envíos para poder gestionar las notificaciones de forma automática con nuestras aplicaciones. Dicho sistema deberá ser compatible con el sistema actualmente utilizado por Ayuntamiento de Palencia.

El Ayuntamiento de Palencia enviará un fichero con los datos de los envíos, por la vía indicada por el Ayuntamiento y a su vez recibirá información de retorno del resultado final de la distribución por la misma vía, según el procedimiento de intercambio de datos establecido.

El Ayuntamiento de Palencia recibirá información en un fichero de todos los Avisos de Recibo y envíos devueltos. En el fichero estarán incluidos todos los intentos de notificación, detallando la fecha de cada intento y resultado del mismo, así como toda la información detallada de la notificación, haya sido efectivo el intento o no, y las causas del mismo.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Información y Atención al Ciudadano

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

31 MAY 2012

EL SECRETARIO

VIII CENTENARIO DEL ESTUDIO GENERAL

UNIVERSIDAD DE PALENCIA

PRIMERA UNIVERSIDAD DE ESPAÑA

Los ficheros estarán organizados en lotes o remesas según el criterio indicado por el Ayuntamiento de Palencia.

Este Servicio será aplicado a todos los envíos emitidos por el Ayuntamiento de Palencia, pero destacando por volumen las notificaciones emitidas por los Servicios de Administración Tributaria, Tráfico y Recaudación.

4. Otros servicios que deberá prestar la Entidad Adjudicataria:

- **Servicio de Atención al Cliente**, incluyendo teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por esta Entidad. Asistencia técnica personalizada para la Entidad.
- **Servicio de gestión y digitalización de Documentos** que permita escanear y tratar todo tipo de documentos de forma electrónica. Formato máximo de DIN A4. Almacenamiento y custodia de documentos escaneados. Devolución de imágenes escaneadas. Consulta física de documentos y entrega.
- **Servicio de Gestión de la Información telemática de envíos.**- Los envíos de correspondencia con constancia de entrega podrán ser gestionados mediante un sistema de seguimiento y control de la información que contemple las circunstancias de su entrega, el intercambio de información telemática y la integración tecnológica del Ayuntamiento de Palencia con la empresa adjudicataria. En todo caso, el intercambio de información de retorno a las bases de datos municipales será diario y deberá efectuarse por medio de canal seguro.
- **Gestión de Devoluciones y Avisos de Recibo.**- El adjudicatario mantendrá un servicio de clasificación en función de las causas de devolución y entrega diaria de los envíos de correspondencia y notificaciones devueltas y devolverá los envíos no entregados por distintas causas, así como los Avisos de Recibo clasificados en función del Servicio Administrativo del Ayuntamiento de que procedan y de las fechas de entrega.



Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Información y Atención al Ciudadano

31 MAY 2012

EL SECRETARIO

VIII CENTENARIO DEL ESTUDIO GENERAL

UNIVERSITATIS

PALENTINAE

PRIMERA UNIVERSIDAD DE ESPAÑA

Además, deberá aportar información mensual del nº de devoluciones, y de las incidencias correspondientes a las mismas.

El Ayuntamiento podrá modificar en cualquier momento este sistema de clasificación, quedando obligado el adjudicatario a seguir los nuevos criterios de clasificación que se comuniquen.

5. Condiciones Generales

La empresa adjudicataria dispondrá de una aplicación informática para el control y facturación de los servicios prestados, posibilidad de generar la documentación pertinente por medios telemáticos y, en su caso, página web.

La empresa adjudicataria facilitará al Ayuntamiento los medios necesarios, sin costo adicional, para que el Servicio de Información y Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Palencia, y el resto de unidades administrativas, en su caso, puedan realizar adecuadamente el seguimiento informático y control de sus envíos permitiendo la consulta sobre los mismos en la página web del destinatario o en la correspondiente herramienta informática, debiendo facilitar la elaboración diaria de los albaranes de entrega; la confección y obtención de relaciones o listados de los envíos y la gestión de envíos certificados y notificaciones.

La empresa adjudicataria vendrá obligada a aportar al Ayuntamiento, sin coste adicional, todo el equipamiento tal como: carros, bandejas, etiquetas autoadhesivas con código de barras, et. Que sea necesario para el perfecto funcionamiento de los servicios postales objeto del contrato.

6. Control de calidad

El Ayuntamiento de Palencia, se reserva el derecho de poder llevar a acabo en cualquier momento el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado. Este control podrá realizarse por el personal del Ayuntamiento que a tal fin sea designado, debiendo igualmente la empresa adjudicataria designar a sus interlocutores.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Información y Atención al Ciudadano

Aprobado por la Junta de

Gobierno Local.

31 MAY 2012

EL SECRETARIO

VIII CENTENARIO DEL ESTUDIO GENERAL

**UNIVERSITAS
PALENTINAE**

PRIMERA UNIVERSIDAD DE ESPAÑA

La empresa adjudicataria deberá arbitrar un sistema que permita subsanar y prever las posibles incidencias que pudieran surgir y que permita una pronta resolución que perjudique lo menos posible la buena marcha del servicio.

Los servicios a que se refiere el presente pliego se realizarán a riesgo y ventura de la empresa adjudicataria.

7.- Otras condiciones

El personal que realice el servicio deberá ir debidamente uniformado y dispensar un trato correcto a los ciudadanos.

El personal designado como responsable de los servicios contratados supervisará el normal desarrollo de los mismos, manteniendo las relaciones necesarias con los responsables municipales para garantizar la eficaz realización de los servicios contratados.

El adjudicatario deberá contar con instalaciones y los medios materiales y humanos precisos para el desarrollo de los trabajos en las condiciones que fija este Pliego. Las instalaciones deben estar ubicadas en lugares de fácil accesibilidad para los ciudadanos.

La empresa adjudicataria designará por su parte los interlocutores a efectos de atender y resolver las incidencias que pudieran surgir.

8.- Protección de datos personales

El adjudicatario deberá garantizar en todo momento la confidencialidad de los datos recibidos, tanto de carácter personal como de otro tipo, antes y después de ser tratados, así como el uso de los mismos, exclusivamente para la realización de los trabajos que conforman el servicio contratado.

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Información y Atención al Ciudadano

31 MAY 2012

EL SECRETARIO

VIII CENTENARIO DEL ESTUDIO GENERAL
UNIVERSITATIS
PALENTINAE
PRIMERA UNIVERSIDAD DE ESPAÑA

La concurrencia a la licitación y la aceptación de los pliegos por los licitadores, supondrán el reconocimiento expreso por los mismos ya que los ficheros en los que se contengan datos de carácter personal son de exclusiva propiedad el Ayuntamiento de Palencia tratándose la relación de un acceso a los datos de tercero.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de datos de carácter personal, y en el RD 1720/2007, el adjudicatario no podrá utilizar los datos con fines distintos a las instrucciones dadas por el Ayuntamiento.

En ningún caso el adjudicatario podrá cederá a terceros los datos que se le faciliten, ni siquiera para su conservación.

Una vez cumplido el contrato, los datos de carácter personal a los que el adjudicatario haya tenido acceso y hayan sido objeto de tratamiento, deberán ser devueltos al Ayuntamiento, junto con cualquier soporte o documento en el que consten datos personales responsabilidad del mismo, sin que el adjudicatario pueda conservar copia alguna de todo o parte de estos.

El adjudicatario no podrá transferir, duplicar o reproducir, en todo o en parte, la información propiedad del Ayuntamiento y/o datos personales para fin distinto del objeto del contrato.

El adjudicatario deberá impartir a todas las personas de su plantilla las instrucciones precisas para el efectivo conocimiento y cumplimiento de lo señalado en esta cláusula y de las responsabilidades que asumen sobre confidencialidad en el tratamiento de datos de carácter personal.

9.-Información

A la finalización del ejercicio económico, el adjudicatario deberá facilitar en soporte informático un resumen de los envíos gestionados durante el ejercicio detallando el número de envíos y los importes correspondientes por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales cuando proceda.

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA 31 MAY 2012 VIII CENTENARIO DEL ESTUDIO GENERAL
Información y Atención al Ciudadano EL SECRETARIO UNIVERSIDAD DE PALENCIA
PRIMERA UNIVERSIDAD DE ESPAÑA

servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales cuando proceda.

10- Licitación y precios.

La licitación versará sobre precios unitarios, que se recogen en el anexo I .

El licitador incluirá en su oferta un único porcentaje de descuento a aplicar sobre los precios unitarios de la totalidad de los servicios. No se admitirán ofertas con porcentajes de descuento distintos para los diferentes servicios y tampoco aquellas ofertas que no incluyan la totalidad de los servicios.

12.-Presupuesto del contrato

El presupuesto máximo indicativo que se prevé para el contrato asciende a la cantidad de 166.508,19 euros/anuales,. Para atender el gasto desde la adjudicación hasta el 31/12/2012 (3 meses aproximadamente), existe crédito por importe de 49.120 Euros en la partida 2/92001/22201.

(En los referidos precios se entiende incluido el IVA)

13.- Forma, fecha y control de los pagos.

El importe de los servicios prestados se abonará al adjudicatario contra facturas mensuales, previo seguimiento, control y comprobación de la correcta ejecución de los servicios contratados, por el Servicio de Información y Atención al Ciudadano de este Ayuntamiento, que podrá designar uno o varios trabajadores para la comprobación y/o constatación de cuantos extremos considere oportunos.

Palencia, a 14 de mayo de 2012