



PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES, TELEGRÁFICOS Y NOTIFICACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE PALENCIA EN 2016

1.-OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este pliego de prescripciones técnicas es fijar las condiciones para la prestación de los servicios postales, incluidos en el presente pliego en el ámbito del Ayuntamiento de Palencia, sus sedes y Entidades vinculadas.

En el Anexo I se detalla, con carácter meramente informativo el nº de envíos finales, que quedan supeditados a las necesidades reales que requiera el Ayuntamiento de Palencia, en relación con cada uno de los productos y servicios definidos, pudiendo demandar mayores o menores cantidades, dependiendo de las necesidades reales que se generen.

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en el pliego, la prestación de los servicios postales se ajustará a lo que dispone la Ley 43/2010, de 30 de diciembre del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como las disposiciones que la desarrollen.

2. FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ORGANIZACIÓN

- Toda la documentación objeto de la contratación se recogerá por el adjudicatario en las dependencias municipales entre las 13:30 y las 14:30 horas de lunes a viernes, excepto festivos.
- De igual modo el adjudicatario entregará en las dependencias municipales, antes de las 9:00 horas, de lunes a viernes excepto festivos, toda la documentación, ya gestionada por él.



3.-SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

Los servicios objeto del presente contrato, abarcan la distribución de los siguientes envíos postales:

3.1 Cartas

- Carta ordinaria, nacional e internacional.
- Carta certificada, nacional e internacional.
- Carta urgente, nacional e internacional
- Carta certificada urgente, nacional e internacional.

3.2 Notificaciones

- Notificaciones administrativas.
- Notificaciones administrativas informatizadas (SICER)

3.3 Publicidad.

3.4 Telegrama y Burofax.

3.5 Libros y publicaciones

3.6 Paquetería nacional e internacional.

Igualmente son objeto de este contrato los servicios adicionales descritos en el anexo II que pudieran acompañar a los envíos registrados de forma individualizada. La empresa ha de estar capacitada para prestarlos en todo caso y el Ayuntamiento de Palencia se reserva la potestad de solicitarlos según el caso, toda vez que suponen un costo adicional.

Las notificaciones administrativas se realizarán según las exigencias de la Ley 30/92, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, con las modificaciones que implique la ley 39/2015, de 1 de octubre, del



Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas a partir de su entrada en vigor y según lo establecido en el art. 22.1 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Descripción de los servicios.

Los servicios objeto del contrato consistirán en la admisión, clasificación, curso, transporte, distribución y entrega en el domicilio de los destinatarios, de los envíos postales generados por el órgano contratante en cualquiera de sus centros, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios, incluida la devolución de los envíos cuando no pueda efectuarse la entrega el destinatario.

La prestación de los servicios así como los plazos máximos de entrega de los envíos postales se realizará de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1829/1999 de 3 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento para la regulación de los servicios postales, modificado por el Real Decreto 503/2007 de 20 de abril.

3.1.-Cartas

Serán objeto de este servicio la distribución y entrega de todo tipo de cartas: ordinarias, certificadas y urgentes, generadas por el Ayuntamiento de Palencia, cualquiera que sea su destino, con entrega en la dirección de los destinatarios que a efectos postales figure en los envíos.

Se incluyen además, otros envíos cerrados que contengan comunicaciones en cualquier soporte físico.

a)Entrega ordinaria: tanto en el territorio nacional como internacional. La entrega en territorio nacional se realizará en un plazo máximo de tres días hábiles. En los envíos internacionales los plazos serán de dos a cuatro días hábiles en Europa y en el resto de los países hasta un máximo de diez días hábiles.



Las devoluciones se justificarán al dorso del sobre con las causas concretas que las motivan.

b) Carta certificada: entrega bajo firma del destinatario o persona autorizada a domicilio en todos los puntos del territorio nacional e internacional. En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el domicilio un aviso de llegada en el que hara constar el nº del envío y donde figurará un nº de teléfono de información a los destinatarios y el centro y/o servicio/departamento administrativo del Ayuntamiento de Palencia de procedencia, así como la indicación de que, en el término de siete días naturales pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario.

Dichas oficinas o instalaciones deben estar próximas a los domicilios de los destinatarios de los envíos, ser totalmente accesibles y permanecer abiertas al público en horario de mañana y tarde, al menos en las capitales de provincia.

La entrega se realizará en un plazo máximo de tres días hábiles.

c) Carta certificada con constancia de la entrega: entrega bajo firma del destinatario o persona autorizada a domicilio en todos los puntos del territorio nacional e internacional. Prueba de entrega del envío (aviso de recibo) mediante documento en el que conste la firma del destinatario y DNI, además de la e identificación del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega.

En caso de ausencia se procederá igual que el apartado b). La entrega en territorio nacional se realizará en un plazo máximo de tres días hábiles.

d) Entrega urgente: Entrega urgente con o sin firma del destinatario en el territorio nacional y/o internacional de cartas ordinarias y certificadas.

El plazo de entrega en los envíos nacionales será de 24 horas en día laborables.

En los envíos internacionales, el plazo será de 1 a 3 días hábiles en Europa. Para el resto varía según país de destino.



3.2.-Notificaciones

a) Notificación administrativa: entrega bajo firma y con constancia de entrega en el domicilio señalado en la notificación, en todos los puntos del territorio nacional: local e interurbano.

Entrega ordinaria o urgente en el domicilio señalado en la notificación, en un plazo máximo de tres 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 48 horas.

De encontrarse ausente, se realizará un segundo intento de entrega dentro de los tres días siguientes y en hora distinta. quedando constancia en el correspondiente aviso de recibo de ambos intentos señalando fecha y hora de los mismos.

Al realizar la entrega de la notificación el destinatario firmará el “Acuse de recibo”. De no hallarse presente, puede hacerse cargo de la mismo cualquier persona mayor de catorce años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad aportando DNI, pasaporte o carnet de conducir y dejando constancia del nombre, apellidos y DNI, así como parentesco o relación con el destinatario en su caso. salvo que se negara a exhibirlo en cuyo caso se hará mención de esta circunstancia.

En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón del destinatario o en el propio domicilio, un “Aviso” en el que hará constar el nº del envío e indicación del departamento de procedencia del Ayuntamiento y donde figurará además, el nº de teléfono de información a los destinatarios así como la indicación de que, en el término de siete días naturales pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario. Dichas instalaciones u oficinas deben estar próximas a los domicilios de los destinatarios de los envíos, ser totalmente accesibles y permanecer abiertas al público en horario de mañana y tarde, al menos en las capitales de provincia.



El justificante de entrega de la notificación, se devolverá al Ayuntamiento en el plazo máximo de 7 días naturales en caso de practicarse la notificación. De permanecer esta en lista, el plazo de devolución será de diez días naturales.

b) Notificación administrativa informatizada, (SICER), entrega bajo firma y con constancia de la entrega.

El adjudicatario deberá contar con un sistema informático de control de envíos para poder gestionar las notificaciones de forma automática con las aplicaciones municipales. Dicho sistema deberá ser compatible con el sistema actualmente utilizado por el Ayuntamiento de Palencia y podrá sufrir adaptaciones en función de las necesidades del propio Ayuntamiento durante la vigencia de este contrato.

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 diariamente información de retorno del resultado final de la distribución por la misma vía, según el procedimiento de intercambio de datos establecido. La infraestructura de intercambio correrá por cuenta del Adjudicatario. Dicho sistema podrá sufrir adaptaciones en función de las necesidades del propio Ayuntamiento durante la vigencia del contrato.

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 y hora 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.

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

Este servicio será aplicado paulatinamente a todos los envíos emitidos por el Ayuntamiento de Palencia si así lo fueran necesitando, pero destacando actualmente por volumen, las notificaciones emitidas por los Servicios de Administración Tributaria, Tráfico y Recaudación.



Las condiciones de las entregas, plazos y devoluciones de estas notificaciones son las mismas que las señaladas para las notificaciones no informatizadas.

Precisiones en torno a la práctica de notificaciones:

A solicitud del Ayuntamiento, si se hubiesen efectuado alegaciones o recursos por defectos en la notificación, el adjudicatario emitirá informe en el plazo de siete días hábiles para su incorporación al expediente administrativo en el que se recogerán todas las circunstancias relevantes de la práctica de la notificación.

Si el adjudicatario no tuviese encomendada la prestación del servicio postal universal, con los efectos de fehaciencia atribuidos por la normativa de aplicación, al informe deberán acompañarse los documentos o elementos de prueba admitidos en derecho que acrediten el resultado de la notificación.

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.

Se tendrá en cuenta además, para las notificaciones con un solo intento de entrega y notificaciones a personas jurídicas y Organismos Públicos lo establecido en los art. 43 y 44 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre.



3.3.-Publicidad:

Será objeto de este servicio la distribución de envíos publicitarios y promocionales del Ayuntamiento de Palencia, tanto personalizados como sin dirección.

La documentación deberá depositarse en los buzones de los domicilios o introducirse bajo las puertas de las viviendas si carecieran de aquellos.

Los envíos publicitarios se distribuirán en el plazo de 3 días hábiles en el ámbito local y en un plazo máximo de 5 días hábiles fuera del municipio.

3.4.-Libros y publicaciones:

Serán objeto de este servicio el envío y distribución de libros y publicaciones periódicas del Ayuntamiento de Palencia.

El peso máximo de libros y publicaciones no podrá superar los 2 kgs.El plazo de entrega será igual que para los envíos ordinarios.

3.5.- Telegramas y burofax

Entrega a domicilio con firma del destinatario o persona autorizada en todos los puntos del territorio nacional.

El envío podrá hacerse desde cualquier oficina del Ayuntamiento o por teléfono y podrá complementarse con acuse de recibo y copia certificada.

El plazo máximo de entrega será 24 horas (en el mismo día para envíos realizados antes de las 13 horas, con destino en localidades con reparto en horario de tarde). A la mañana siguiente para el resto de los envíos.

El telegrama on-line y el burofax on-line, con el mismo valor legal y características que el telegrama y burofax tradicionales, podrán complementarse igualmente.

En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón del domicilio, un Aviso de llegada en el que hará constar el número de envío, así como la posibilidad de que, en el término de 7 días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario.



Dichas instalaciones u oficinas deben garantizar la máxima accesibilidad para los destinatarios de los envíos, la proximidad a sus domicilios y permanecer abiertas al público en horario de mañana y tarde, al menos en las capitales de provincia.

3.6.- Paquetería:

Paquete postal con entrega a domicilio.

Este servicio de paquetería deberá garantizar la distribución a cualquier parte del territorio nacional o internacional, de paquetes de hasta 30 kg. de peso.

La entrega se realizará bajo firma del destinatario. En caso de ausencia del mismo, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario, o en el domicilio, un Aviso de Llegada, en el que hará constar el nº del envío y donde figurará un número de teléfono de información a los destinatarios, así como la posibilidad de que, en el término de 15 días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario.

Dichas instalaciones deben garantizar la proximidad al domicilio del destinatario, su total accesibilidad y permanecer abiertas al público en horario de mañana y tarde, al menos en las capitales de provincia.

La recogida de envíos con carácter general, se realizará en los puntos establecidos por el Ayuntamiento.

4.- PLAZOS DE ENTREGA

Los plazos máximos de entrega de los envíos postales desde la admisión por el operador hasta la entrega al destinatario, con carácter general, serán los establecidos para el prestador del servicio postal universal en el citado Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, modificado por el Real Decreto 503/2007, salvo los indicados en este pliego:



El justificante de entrega de la notificación, como se señala en apartado a) de las notificaciones, se devolverá al Ayuntamiento en el plazo máximo de 7 días en caso de practicarse la notificación. De permanecer esta en lista, el plazo de devolución será de diez días naturales.

5.- CONDICIONES GENERALES Y OTROS SERVICIOS QUE DEBERÁ PRESTAR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA:

- **Instalaciones:** el adjudicatario del contrato deberá disponer de una red mínima de oficinas abiertas al público: 1 oficina abierta al público en cada una de las capitales de provincia y 1 oficina abierta al público en todas aquellas localidades de más de 50.000 habitantes no capitales de provincia
Las instalaciones deben estar ubicadas en lugares de total accesibilidad para los ciudadanos, próximas a los domicilios de notificaciones y con horario de atención al público de mañana y tarde, al menos, en las capitales de provincia.
- **Medios materiales y humanos.-** El adjudicatario deberá contar con medios materiales y humanos precisos para el desarrollo de los trabajos en las condiciones que fija este Pliego.
- **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 el Ayuntamiento.
- **Certificaciones.** Se prestará un servicio de certificaciones de entrega de los envíos cuyas cartas o acuses de recibo no hayan sido devueltos al Ayuntamiento de Palencia por la empresa adjudicataria.
- **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. El Ayuntamiento se reserva la potestad de solicitar este servicio para determinados envíos.



- **Servicio de Gestión de la Información telemática de envíos.** Los envíos de correspondencia con constancia de entrega deben 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. El Ayuntamiento de Palencia se reserva la potestad de solicitar este servicio para determinados envíos.
El retorno de información permitirá el seguimiento telemático por parte del Ayuntamiento de Palencia de los procesos de distribución y entrega de sus envíos y se prestara asociado a determinados productos y siempre a las notificaciones informatizadas.
- **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.
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.
- **Prueba de entrega electrónica.-** El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento los medios telemáticos necesarios para justificar la entrega sustituyendo los medios físicos con plena validez jurídica.



- **Página Web.-** El adjudicatario deberá disponer de una página Web, o cualquier otro sistema mecanizado que permita al Ayuntamiento elaborar los albaranes para el depósito de los envíos, así como realizar el seguimiento y control de los envíos registrados. Los modelos de albarán deberán contener la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de los envíos: unidad que deposita, tipo de envío, tramos de peso, modalidad, ámbitos del destino, servicios adicionales, etc.
- **Plataforma on line.-** El adjudicatario ofrecerá una plataforma o sistema via Web, que permita al Ayuntamiento la posibilidad de gestionar y consultar online tanto los envíos emitidos por cada departamento como los datos de consumo y facturación realizados en cada uno de los periodos.
- **Equipamiento y consumibles.-** La empresa adjudicataria vendrá obligada a aportar al Ayuntamiento, sin coste adicional, todo el equipamiento tal como: carros, bandejas, además de etiquetas autoadhesivas, etc. que sean necesarias para el perfecto funcionamiento de los servicios postales objeto del contrato.
- **Personal.-** 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.
- **Interlocutores.-** La empresa adjudicataria designará por su parte dos interlocutores a efectos de atender y resolver las incidencias que pudieran surgir.



6.- DURACIÓN DEL CONTRATO

2 años y 2 de prórroga, previo acuerdo expreso de las partes antes de la finalización del contrato.

7. CONTROL DE CALIDAD

El Ayuntamiento de Palencia, se reserva el derecho de poder llevar a cabo en cualquier momento el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado. A efectos de control, calidad y posibles reclamaciones, la empresa adjudicataria deberá estampar en los envíos que se le confien su sello o cualquier identificación inequívoca.

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.

8.- CRITERIOS TÉCNICOS

Además del precio, se valorarán cuantitativamente, al menos un 40% del total, los medios materiales y técnicos que el adjudicatario destinará a la prestación del servicio.

A este fin, los licitadores deberán presentar compromiso de adscripción de la relación de las Oficinas de las que dispone, a fecha de inicio de presentación de ofertas, a fin de acreditar lo requerido anteriormente. En la citada relación se detallará: dirección (Calle, Avenida, Plaza, etc, y nº), población, provincia y código postal de cada una de ellas, así como su horario de apertura al público.



Además, el adjudicatario ha de contar con medios técnicos para la digitalización de avisos de recibo y retorno de la información. Para lo cual se hace imprescindible que este cuente en sus instalaciones a fecha de presentación de ofertas como mínimo de los siguientes equipos:

- 1 equipo de alta producción para digitalización de Acuses de Recibo .
- 100 dispositivos PDA utilizados por el personal de distribución, que permitan poner en marcha el Aviso de Recibo Digitalizado, detallada en el presente Pliego.

Los licitadores deberán presentar a fecha de inicio de presentación de ofertas, un certificado de disponer de todos los equipos mencionados y el compromiso de adscripción de los medios a disposición del contrato. El ayuntamiento se reserva la potestad de comprobar in situ el funcionamiento de los equipos.

9.- 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.

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 del Ayuntamiento de Palencia tratándose la relación de un acceso a los datos de tercero.

De conformidad 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 de Palencia.



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.

Una vez cumplido el contrato, los datos de carácter personal a los que el adjudicatario haya tenido acceso serán destruidos sin que el adjudicatario pueda conservar copia alguna de todo o parte de estos.

El adjudicatario deberá impartir a todas las personas de su plantilla las instrucciones y obligaciones 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.

10.-INFORMACIÓN

Mensualmente el adjudicatario facilitará en soporte informático un resumen de los envíos entregados y los devueltos sin entregar, detallando en este caso las causas concretas que las motivan.

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

11.- LICITACIÓN Y PRECIOS

La licitación versará sobre los precios unitarios que se recogen en el Anexo I.



**12-. FORMA, FECHA Y CONTROL DE LOS PAGOS.
FACTURACIÓN.**

El adjudicatario facturará mensualmente los servicios prestados de acuerdo con el pliego de cláusulas administrativas, con el precio ofertado y con la información de los albaranes admitidos.

En las facturas se detallará pormenorizadamente la fecha, el número de envíos por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y valores añadidos cuando proceda. Además se señalará el precio unitario de cada envío, el importe total y el impuesto sobre el valor añadido.

Palencia a 28 de abril de 2016
LA RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO
DE LAS NOTIFICACIONES Y LA MENSAJERÍA



ANEXO I.- Precios unitarios y consumos estimados

ANEXO II.- Servicios adicionales