PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS A LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES PARA EL AYUNTAMIENTO DE TOLEDO.

JGCR 02.07.14
TOLEDO 15.07.14
EL SECRETARIO GENERAL

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es la prestación de los servicios postales generados en el ámbito del Ayuntamiento de Toledo, de acuerdo con las especificaciones que se detallan en el presente pliego de prescripciones técnicas.
Sin perjuicio de las particularidades que se indican en el pliego, la prestación de los servicios postales se ajustará a lo que dispone la normativa europea, la Ley 24/1998, de 13 de julio, de Servicio Postal Universal y de Liberalización de los servicios postales, así como las disposiciones que la desarrollan.

2.- SERVICIOS POSTALES SUJETOS AL CONTRATO

A efectos de este procedimiento se entenderán por servicios postales:

- Envíos de cartas y tarjetas postales ordinarias y certificadas.
- Envíos de notificaciones administrativas y certificados plus.
- Envíos de paquetes postales ordinarios y certificados.
- Buzoneo con y sin destinatario.

A estos servicios se pueden añadir los siguientes conceptos:

- ✓ Urgencia/prioridad.
- ✓ Justificante de recepción.
- ✓ Reembolso.
- ✓ Búsqueda y transmisión de originales custodiados.

La descripción y características técnicas de los servicios postales objeto de contratación así como las condiciones de prestación de los servicios postales, se rigen por lo que establece el Reglamento por el cual se regula la prestación de los servicios postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de tres de diciembre, y por lo que describen detalladamente las cláusulas 5 y 6 de este Pliego.
Por lo que se refiere a los niveles de calidad exigibles al adjudicatario serán como mínimo, los que el Reglamento mencionado establece para el operador postal universal.
Para la mejor comprensión de los servicios incluidos, aportamos las definiciones siguientes:
Carta Ordinaria: Envío de una carta para su entrega domiciliaria en un plazo de 3 días laborables. Las devoluciones se justificarán al dorso del sobre con las causas concretas que las motivan.
Se incluyen en esta categoría las tarjetas postales.
Carta certificada: Consiste en el añadido a la categoría anterior de una garantía adicional contra los riesgos de pérdida, sustracción o deterioro del envío y en la posibilidad de entregar al remitente una prueba del depósito o de la entrega al destinatario. El pliego de cláusulas administrativas concreta el

importe de la garantía a satisfacer por parte del adjudicatario por los envíos perdidos, sustraídos o deteriorados, en el sentido de lo que establece el reglamento para la prestación de los servicios postales. En el caso que el intento de entrega domiciliaria al destinatario o a persona autorizada por el mismo fuese infructuoso se dejará aviso en el buzón del destinatario con la indicación de la oficina más cercana donde recoger.

Notificación administrativa: Consiste en el añadido a la carta certificada de un segundo intento de entrega de notificaciones emitidas por la administración. Este segundo intento se ha de llevar a cabo en día y hora diferentes del primer intento, y en caso de que fuese infructuoso se dejará aviso en el buzón del destinatario con la indicación de la oficina más cercana donde recoger el envío en el plazo de siete días naturales.

Paquetería: Envío que contenga objetos, productos o materias con o sin valor comercial.

Paquetería certificada: Consiste en el añadido a la categoría anterior de la entrega domiciliaria con recogida de la firma del destinatario o persona autorizada de paquetes de hasta 20 kilos de ámbito nacional. En el caso de que el intento de entrega fuese infructuoso se dejará aviso en el buzón del destinatario con la indicación de la oficina más cercana donde recoger el envío en el plazo de 15 días.

Buzoneo sin destinatario: Entrega en el buzón domiciliario sin que conste la identidad del destinatario de envíos publicitarios de hasta 15 gramos.

Buzoneo con destinatario: Entrega en el buzón domiciliario con constancia de la identidad del destinatario de envíos publicitarios de hasta 15 gramos.

Conceptos que se añaden a los servicios:

Urgencia: Consiste en la entrega domiciliaria de cualquier envío de hasta 350 gramos (carta ordinaria) y de hasta 2 kilos (carta certificada) en un plazo de 24 horas en el territorio nacional.

Justificante de recepción: El justificante de recepción se añadirá para dar prueba de la entrega, y se devolverá al remitente rellenado convenientemente con la firma del receptor, en su caso, y otros datos sobre la entrega.

Reembolso: En el momento de la entrega, el destinatario efectúa el pago de una cantidad especificada por el remitente.

3.- ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS DE LOS SERVICIOS POSTALES A REALIZAR EN TODOS LOS SERVICIOS.

3.1. Los trabajos postales y auxiliares objeto de este contrato consisten en:

- ✓ La impresión de notificaciones.
- ✓ La recogida.
- ✓ La admisión.
- ✓ La clasificación.
- ✓ El tratamiento.
- ✓ El curso.
- ✓ El transporte.
- ✓ La distribución.
- ✓ La entrega

De todos los envíos postales generados por el Ayuntamiento de Toledo, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que se requiera por el Ayuntamiento, incluida la devolución de los envíos cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario. Cabe la subcontratación de este servicio auxiliar.
El número estimado de envíos generados por el Ayuntamiento figuran en el Pliego de Cláusulas Administrativas en el Anexo 2.

3.2. El adjudicatario tendrá que efectuar diariamente la recogida de envíos postales en el Ayuntamiento de Toledo siempre en la misma franja horaria que se acuerde dentro del horario de 9 a 14 horas todos los días laborales en Toledo.
En relación con los envíos urgentes de paquetería y documentación, el adjudicatario deberá efectuar la recogida de los envíos en el plazo máximo de una hora desde la recepción del aviso.

3.3. 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 Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, modificado por el real Decreto 503/2007, de 20 de abril, excepto cuando dispongan otra cosa las cláusulas 5 y 6 de este pliego.

4.- SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

Se llevarán a cabo reuniones de calidad con la empresa adjudicataria con una periodicidad semestral como mínimo. En estas reuniones se hará un análisis detallado de los aspectos a mejorar en la gestión.
A efectos de control de calidad y posibles reclamaciones, en el caso que el adjudicatario deposite envíos en la red del operador postal universal, la empresa adjudicataria deberá estampar en los envíos afectados alguna identificación inequívoca.

5.- SERVICIO POSTAL NOTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA MÁS IMPRESIÓN (CERTIFICADO PLUS)

El servicio postal certificado notificación administrativa e impresión consiste en la impresión y distribución de notificaciones administrativas de la Tesorería del Ayuntamiento de Toledo, con seguimiento informático del estado y resultado de las mismas, retorno de la información vía telemática, digitalización de los justificantes de recepción y de las certificaciones sustitutorias, en los casos de pérdida o deterioro, y la custodia de los documentos originales. Este servicio incorpora a las exigencias normales de las notificaciones unos elementos esenciales de valor añadido que suponen un conjunto de procesos informáticos de control por parte del adjudicatario detallados abajo así como unos indicadores de calidad.
El adjudicatario deberá disponer de una página web, o cualquier otro sistema mecanizado que permita a las unidades del 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 deben 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 de destino, servicios adicionales, número de la remesa, número de envíos....

5.1. Procedimiento de impresión.

Las notificaciones que emita la Tesorería Municipal de una forma masiva requerirán su impresión en papel legal o papel de catorce pulgadas, su posterior plegado y por último su termo sellado o trepado.
Estos tres procesos: impresión del documento, su plegado y su cierre deberán ser realizados por la adjudicataria de acuerdo al siguiente protocolo:
1º.- El servicio responsable de la emisión remitirá un fichero automatizado en el formato que el Ayuntamiento determine (actualmente es un informe access).
2º.- El adjudicatario deberá realizar en el plazo de 24 horas desde la remisión, una prueba de impresión que remitirá al servicio responsable en el Ayuntamiento para su conformidad.
3º.- Una vez con la conformidad, procederá a la impresión, plegado y cierre en un plazo máximo dos días.

5.2. Procedimiento de distribución

El adjudicatario llevará a cabo el proceso de distribución de las notificaciones en siete pasos:

Paso 1: Primer intento de entrega.

La entrega de la notificación se efectuará en el domicilio del destinatario, y en el caso de que este no se encuentre presente, podrá ser entregada a cualquier persona que se encuentre en el mismo y haga constar su identidad mediante el correspondiente documento oficial de identidad (DNI, pasaporte o carné de conducir), en caso de notificación a personas jurídicas, será indispensable el sello de la empresa.
Una vez que la notificación ha sido entregada, se procede a la devolución del justificante de recepción debidamente cumplimentada para la grabación de la respuesta y procedimientos posteriores. En el justificante se hará constar la fecha, la identidad de la persona que se hace cargo de la notificación, su número de DNI o documento que lo sustituya, la firma y su relación con el destinatario en el caso que no lo sea, así como la firma y número de identificación del empleado que hace la entrega.
Si no fuese posible la entrega, se anotará en el mencionado justificante la fecha y hora del intento de entrega y el motivo de la imposibilidad, y se actuará en función de estos supuestos:

- Si la dirección no es correcta porque es insuficiente o inexistente, no se llevará a cabo el segundo intento de entrega y se devolverá inmediatamente debidamente cumplimentado para la grabación de la respuesta y procedimientos posteriores.

- Cuando en la dirección de la notificación no conste el piso y o la puerta y sea posible la localización del destinatario se deberá realizar un segundo intento.
- Cuando el destinatario no vive o no ha vivido nunca en el domicilio indicado no se llevará a cabo el segundo intento de entrega y se devolverá inmediatamente como en el caso anterior.
- En el caso que el destinatario haya fallecido no se llevará a cabo el segundo intento de entrega y se devolverá inmediatamente como en el caso anterior.
- Si no hay nadie en el domicilio del destinatario se repetirá el intento por una sola vez tal y como se expone más adelante.
- Si el destinatario o su representante rechazan la notificación haciendo constar su identidad, se recogerán los datos indicados anteriormente (día, hora y resultado), y también se anotará el nombre, apellidos y número de documento oficial de identidad de la persona que rechaza la entrega. Si se rechaza en el primer intento de entrega no se llevará a cabo un segundo y se retomará inmediatamente como en los supuestos anteriores.
- Si la notificación fuese rechazada por una persona que, encontrándose en el domicilio del destinatario, no quisiese hacer constar su identidad, se repetirá el intento de acuerdo con el paso 2.

Paso 2: Segundo intento de entrega.

Este segundo intento se efectúa dentro de los tres días hábiles siguientes al primer intento y en día y en hora diferente a aquel, como mínimo en 60 minutos y si el primer intento fue por la mañana el segundo deberá ser en horario de tarde de 16:00 a 20:00 horas.
Se seguirán las formalidades previstas para el primer intento de entrega referentes a la identificación de la persona que firma el justificante y anotaciones de servicio. Si no se ha podido hacer la entrega en el segundo intento, se depositará la entrega en el buzón del destinatario y se consignará este resultado en el justificante que se devolverá para su grabación y procesos posteriores.
No se aceptarán las notificaciones con respuesta "AUSENTE" si los intentos de notificación están fuera del horario establecido a continuación:- Para establecimientos comerciales: de 10:00 a 13:30 horas y de 17:00 a 20:00 horas. Si en estos establecimientos hay un horario señalado y visible, oficinas bancarias, empresas de servicios...el horario de reparto será de 9:00 a 13:30 horas.
Si el primer intento de notificación se realizó en horario de mañana, el segundo deberá realizarse preferentemente en horario de tarde y viceversa.

Paso 3.- Grabación del resultado de la notificación.

El adjudicatario comunicará al Ayuntamiento de Toledo el resultado final del proceso de distribución de cada notificación en un plazo máximo de 5 días hábiles una vez que sea practicada efectivamente la notificación o devuelta a la administración por imposibilidad de su entrega. Esta tarea será facilitada por el código de barras que incorporan todas las notificaciones y los justificantes de

recepción del Ayuntamiento. Diariamente el adjudicatario enviará al Ayuntamiento de Toledo (Tesorería) un fichero con esta información.
Los posibles resultados serán:

- ✓ Entregada: Si la notificación se ha entregado correctamente al destinatario, ya sea en el primer o en el segundo intento de entrega.
- ✓ Dirección incorrecta: Si la dirección es insuficiente o inexistente.
- ✓ Desconocido: Cuando el destinatario no vive o no ha vivido nunca en el domicilio indicado.
- ✓ Defunción.
- ✓ Rechazada: Cuando el interesado o su representante han rechazado la notificación haciendo constar su identidad.
- ✓ Extraviada.
- ✓ Depositada en buzón: No se aceptará este resultado final si los dos intentos de entrega se han levado a cabo:

    1. Antes de las 9 horas o después de las 13:30 horas en caso de instituciones o de oficinas bancarias.
    2. Entre las 13:30 y las 17:00 horas o antes de las 10:00 o después de las 20:00 horas, en el caso de establecimientos comerciales.

Paso 4.- Digitalización de los justificantes de recepción.

El adjudicatario procederá a la digitalización de los justificantes de recepción de los envíos entregados y no entregados que enviará mediante medios informáticos al Ayuntamiento de Toledo en el momento de cierre de la remesa. En este momento el adjudicatario comprobará que ha enviado respuesta para todas las imágenes y, en su caso, procederá a la grabación correspondiente.
También emitirá certificaciones sustitutorias de los justificantes extraviados o deteriorados que escaneará igualmente para su envío al Ayuntamiento de Toledo
En el momento de la digitalización se asociará a cada documento el número de caja y un número secuencial para su localización posterior. Esta tarea vendrá facilitada por el código de barras que incorporan los justificantes de recepción de todas las notificaciones del Ayuntamiento.

Paso 5.- Custodia de los envíos.

El adjudicatario custodiará los justificantes, envíos no entregados y certificaciones sustitutorias escaneadas. Las cajas se archivarán de manera ordenada para la localización de los documentos en caso que fuese necesario.
La custodia se ha de hacer en espacios habilitados al efecto, a la temperatura y humedad adecuadas, las protecciones suficientes contra desastres industriales y agentes biológicos y con sistema de alarma para intrusiones e incendios.
Esta custodia se mantendrá durante toda la vigencia del contrato y se prolongará hasta los doce meses siguientes a la fecha de recogida del último envío postal por el adjudicatario. El Ayuntamiento podrá ordenar su destrucción antes de que acabe el plazo de garantía.

Una vez transcurrido este periodo se devolverá la documentación al Ayuntamiento.

5.3. Búsqueda y envío de originales custodiados.

Excepcionalmente, para la tramitación de un procedimiento judicial o por cualquier otra causa, el Ayuntamiento de Toledo podrá solicitar el envío del documento original que el adjudicatario entregará al Ayuntamiento en un plazo máximo de 48 horas. En este caso el adjudicatario sustituirá el documento original por una certificación sustitutoria.

5.4. Controles del adjudicatario.

Necesariamente este servicio de certificado notificación administrativa incluirá los siguientes controles:

a) Una vez transcurridos 30 días naturales desde la fecha de depósito de una remesa de envíos, el adjudicatario hará un proceso informático para detectar todos los envíos que no tengan informado el resultado y solicitará a sus oficinas de distribución la información necesaria para proceder a la grabación de la respuesta correspondiente.
b) Una vez transcurridos 40 días naturales desde la fecha de depósito de una remesa de envíos, el adjudicatario hará un proceso informático para detectar todos los envíos para los que no hay imagen escaneada.

En el caso de que para el envío no hay respuesta ni tampoco imagen, se grabará como respuesta el resultado "Extraviado" y se digitalizará una certificación acreditativa de este hecho que irá firmada por el responsable correspondiente.

5.5. Cierre de los envíos e indicadores mensuales de calidad.

A los 60 días naturales desde la fecha de depósito de una remesa de envíos, la remesa debe quedar cerrada y enviada incluyendo la digitalización de los acuses y evaluará los siguientes indicadores de calidad del servicio prestado por el adjudicatario:

1º.- Porcentaje de envíos entregados a los interesados.
2º.- Porcentaje de envíos gestionados dentro del plazo de distribución (18 días hábiles desde la fecha que consta en el albarán de entrega del depósito a la empresa distribuidora.)
3º.- Porcentaje de imágenes escaneadas que el Ayuntamiento ha recibido en el plazo previsto (60 días naturales desde el depósito de los envíos)
4º.- Porcentaje de acierto en la grabación de las respuestas y número absoluto de fallos detectados. El control se basará en una comprobación aleatoria de un 1% de los envíos que han sido informados como notificados para contrastar si se corresponde al contenido de la imagen escaneada del justificante de recepción.
5º.- Porcentaje y número absoluto de envíos extraviados a efectos del cálculo de la penalización correspondiente (todos los envíos para los cuales no se han

recibido respuesta más los envíos para los cuales no se ha recibido imagen, aunque haya respuesta).

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El adjudicatario se obliga a cumplir con las prescripciones que se prevén en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal y, en especial, las contenidas en el artículo 12, números 2 a 4, de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y al Reglamento de desarrollo de la Ley de Protección de datos, aprobado por RD 1720/2007, de 21 de diciembre.
Considerando que el contratado tendrá acceso a datos de carácter personal de carácter básico:

El contratante se obliga a tratar los datos de carácter personal a los que tuviere acceso con ocasión del cumplimiento del contrato de acuerdo con las instrucciones dictadas por el Ayuntamiento de Toledo, sin que en ningún caso las pueda aplicar ni utilizar con una finalidad diferente a aquel, ni comunicarlas, ni tan siquiera para su conservación a otras personas.

El contratado queda obligado al secreto profesional por lo que respecta a los datos de carácter personal a los que tuviese acceso con ocasión del cumplimiento del contrato, obligación que subsiste incluso después, una vez resuelto el contrato.
Asimismo, el contratado debe guardar reserva respecto de los datos o antecedentes que no sean públicos o notorios de los cuales haya tenido conocimiento con ocasión del contrato.
En este sentido, la documentación e información a la que tuviese acceso el contratado tienen carácter confidencial, y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial por ningún medio o soporte. Por tanto, no se podrá hacer ningún tratamiento ni edición, informática o no, ni transmisión a terceras personas fuera del estricto ámbito de ejecución directa del contrato, ni tan siquiera entre el resto del personal que tuviese o pudiese tener la entidad que presta el servicio objeto de este.

Nada más podrán acceder a los mencionados datos de carácter personal, informaciones y documentación las personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes al propio contrato. Todas ellas serán advertidas por el contratado del carácter de información confidencial y reservada y el deber de secreto al que están sometidas, y aquél será responsable del cumplimiento de estas obligaciones por parte de su personal.

El contratado manifiesta que tiene implantadas las medidas de carácter técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal a los que tendrá acceso con ocasión de la ejecución del contrato, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, teniendo en cuenta el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, y en estricto

cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Una vez ejecutado el contrato, el contratado deberá destruir y o devolver al Ayuntamiento, de acuerdo con lo que se establece legalmente o las indicaciones que le transmita esta, los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento por parte de aquel durante la vigencia del mismo, junto a los soportes o documentos en que consten datos de carácter personal. El retorno de los datos se llevará a cabo en el formato y soportes utilizados por le contratado para su almacenamiento.

En caso de que destine los datos a los que tuviese acceso a una finalidad diferente a la establecida, o los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato o las instrucciones del Ayuntamiento, el contratado será responsable del tratamiento y responderá personalmente de las infracciones que haya cometido y de las posibles reclamaciones que se puedan producir al respecto.

PENALIZACIONES

Se impondrán las siguientes penalizaciones por el cumplimiento defectuoso de la prestación, por el incumplimiento de los compromisos o de las condiciones especiales de ejecución y o de las prestaciones definidas en el contrato, se impondrá una penalidad de hasta el 10% sobre el presupuesto del contrato que deberá ser proporcional a la gravedad del incumplimiento.
El adjudicatario indemnizará al Ayuntamiento por las incidencias y pérdidas de los objetos que se le confíen con el carácter de certificado o registrado y el certificado plus, así como por el incumplimiento de la recogida de correspondencia en los horarios establecidos y por los incumplimientos que se describen a continuación, que ascenderá a las siguientes cantidades:
1.- Por la pérdida de un objeto certificado o registrado o certificado plus: cinco veces el importe del servicio.
2.- Por la entrega fuera de plazo de un envío urgente: devolución del importe.
3.- Por cada día de incumplimiento de recogida de la correspondencia en el punto y horario establecido: 100 euros.
4.- Por incumplimiento de los indicadores de calidad del certificado plus (calculados por remesa como se indica en el pliego de prescripciones técnicas) y tomando como referencia el precio del certificado plus de hasta 20 gramos normalizado:

4.1. Cuando el porcentaje de certificados entregado sea inferior al 30% se penalizará con la devolución del importe de los envíos resultante de la siguiente fórmula: 50% del número de envíos - número de certificados entregados-.
4.2. Cuando el porcentaje de certificados gestionados dentro del plazo de distribución establecido sea inferior al 95%, se penalizará con el 6% del importe de los envíos gestionados fuera de plazo.

4.3. Cuando el porcentaje de las imágenes escaneadas que se ha recibido en el plazo establecido haya sido inferior al 95%, se penalizará con el 6% del importe de los envíos correspondientes a las imágenes no escaneadas.
4.4. Por cada error detectado en la grabación de las respuestas hasta el momento del control de acierto en la grabación de los certificados notificados, tal y como se describe en el pliego de condiciones técnicas: se penalizará con la devolución del coste del servicio para cada envío donde se detecte que se grabó notificado como respuesta y realmente no estuvo notificado según acuse de recibo.
4.5. Cuando se detecten errores en la realización de las notificaciones o incumplimientos de las normas establecidas en la forma de realizar notificaciones, se reembolsará 1,5 veces el importe pagado por la notificación realizada defectuosamente.
Las penalidades por demora y otras penalidades, previstas de forma específica en este pliego se impondrán por el órgano de contratación y se harán efectivas en la forma y en los términos previstos en el apartado 8 del artículo 196 de la LCSP de otro modo, será de aplicación para el cobro de las penalidades y de las indemnizaciones el procedimiento previsto en el Reglamento General de Recaudación.

Régimen de pago.

El adjudicatario facturará mensualmente los servicios prestados, de acuerdo con el precio ofertado y la información de las remesas cerradas.
Se emitirá una factura por los servicios prestados a la Tesorería (que comprenderán los albaranes de Gestión Tributaria, Catastro y Recaudación) y otra factura por los servicios prestados al Ayuntamiento en general.
El plazo de pago de las facturas así presentadas se computará desde la conformidad de la prestación de los servicios por parte del servicio correspondiente.
El servicio que deba validar las facturas deberá realizarlo en el plazo de 10 días como máximo desde la entrada de las facturas en el Registro General de Facturas del Ayuntamiento de Toledo.
En las facturas se relacionarán detalladamente el número de envíos por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino, y para cada uno de ellos, el precio unitario, el Impuesto sobre el Valor Añadido y el importe total. Los cálculos se efectuarán con cuatro decimales, que se podrán redondear a dos decimales para el cálculo del IVA.

La Tesorera:

Fdo.: Marta Muñoz Arias