



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
Información y Atención al Ciudadano

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

10 ABR 2014

EL SECRETARIO



PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES, TELEGRÁFICOS Y NOTIFICACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE PALENCIA EN 2014

1.-Objeto del contrato

El objeto de este pliego es fijar las condiciones para la prestación de la totalidad de los servicios postales, telegráficos y paquetería incluidos en el apartado 3 del presente pliego en el ámbito del Ayuntamiento de Palencia sin perjuicio de que, posteriormente, se incorporen otras Entidades vinculadas al Ayuntamiento.

En el Anexo I se detallan, a los solos efectos informativos, los servicios objeto de contratación. Igualmente son objeto de este contrato los servicios adicionales que pudieran acompañar a los envíos.

Quedan supeditadas las cantidades finales a las necesidades reales que requiera el Ayuntamiento de Palencia, en relación con cada uno de los productos y servicios definidos, pudiendo demandar cantidades en más o en menos, 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 Normativa Europea, 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, así como la Ley del régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Ley 30/92, modificados por la Ley 4/99, de 13 de enero; con presunción de veracidad y fehaciencia en la distribución, entrega y recepción o rehusé o imposibilidad de entrega

La ejecución del objeto del contrato deberá adecuarse a las prescripciones técnicas de este pliego.



10 ABR 2014

.....
EL SECRETARIO



2.- Forma de prestación del servicio.

- Toda la documentación objeto de la contratación se entregará al adjudicatario en las dependencias municipales entre las 14:00 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.
- El adjudicatario se obliga a prestar los servicios que se detallan:

3.- Servicios sujetos al contrato

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

CARTAS

- Envíos de cartas y tarjetas postales ordinarias.
- Envíos de cartas certificadas.
- Envíos de Cartas urgentes ordinarias.
- Envíos de Cartas urgentes certificadas.

Con respecto a estas comunicaciones, los trabajos consistirán en la admisión, clasificación, transporte y entrega a domicilio de todo tipo de cartas: ordinarias, certificadas y urgentes generados 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.

Si se trata de envíos certificados, en caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el propio domicilio, un "Aviso" en el que hará constar el número del envío y donde figurará un número de teléfono de información, 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 continuado de mañana y tarde, al menos en las capitales de provincia.

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



10 ABR 2014

EL SECRETARIO



NOTIFICACIONES

- Notificaciones administrativas
- Notificaciones administrativas informatizadas
- Notificaciones telemáticas

a)Notificaciones administrativas

Entrega ordinaria y urgente.

Destino nacional: local e interurbano.

La entrega se realizará en el domicilio del destinatario 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”. En caso de que éste no se encontrara presente, puede firmar el Acuse de Recibo cualquier persona 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 , salvo que se negara a exhibirlo en cuyo caso se hará mención de esta circunstancia.

En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el propio domicilio, un “Aviso” en el que hará constar el número del envío y donde figurará un número de teléfono de información, 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 continuado de mañana y tarde, al menos en las capitales de provincia.

El justificante de la entrega 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.

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



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Información y Atención al Ciudadano

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

10 ABR 2014

EL SECRETARIO



b) Notificaciones administrativas informatizadas

El adjudicatario deberá tener 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 de este 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 de Palencia.

Este Servicio será aplicado a todos los envíos emitidos por el Ayuntamiento de Palencia, 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.

2.5- Notificaciones telemáticas

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 si así lo estima.



10 ABR 2014

EL SECRETARIO



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 sólo intento de entrega y notificaciones a personas jurídicas y organismos públicos lo establecido en los arts. 43 y 44 respectivamente del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprobó el Reglamento que regula la prestación de los servicios postales.

PUBLICIDAD.

Serán objeto de este servicio el envío, en fechas determinadas, de: publicidad, circulares informativas, folletos, planos, programas, revistas,..., tanto con dirección como sin dirección. La documentación deberá depositarse en los buzones de los domicilios o introducirse bajo las puertas de las viviendas si carecieran de ellos.

El Ayuntamiento de Palencia se reserva la potestad de solicitar este servicio para determinados envíos.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Información y Atención al Ciudadano

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local

10 ABR 2014

EL SECRETARIO



LIBROS Y PUBLICACIONES

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

Los plazos de entrega serán iguales que en los envíos ordinarios (Cartas)

PAQUETERÍA

Paquete postal con entrega a domicilio

Este servicio de documentos y paquetes deberá garantizar la distribución a domicilio de paquetes de hasta 20 kg. de peso, con destinos nacional e internacional y en el mismo plazo que los envíos de cartas. Si se contratara un servicio exprés este deberá garantizar la entrega en un plazo máximo, desde la imposición, de 24 horas y dos días hábiles para el resto de destinos.

La entrega se realizará bajo firma del destinatario. En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejarán en el buzón domiciliario un "Aviso" como para el resto de las entregas certificadas y con el mismo plazo.

TELEGRAMAS y BUROFAX

- Nacionales
- Internacionales.

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

En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el propio domicilio, un "Aviso" en el que hará constar el número del envío y donde figurará un número de teléfono de información, 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 continuado de mañana y tarde, al menos en las capitales de provincia.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Información y Atención al Ciudadano

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

10 ABR 2014

EL SECRETARIO



4.- Plazos de entrega

Los plazos máximos de entrega de los envíos postales nacionales 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:

- Cartas: plazo máximo de entrega 3 días hábiles.
- Cartas urgentes: plazo máximo de entrega 24 horas.
- Notificaciones: plazo máximo de entrega 3 días hábiles.

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.

5.- Condiciones generales y 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 el Ayuntamiento.
- **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 de Palencia 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 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.

El Ayuntamiento de Palencia se reserva la potestad de solicitar este servicio para determinados envíos.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Información y Atención al Ciudadano

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

10 ABR 2014

EL SECRETARIO



- **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.
- **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.
- **Consultas on line.**- El adjudicatario ofrecerá un sistema vía Web que permita al Ayuntamiento la posibilidad de consultar online los datos de consumo y facturación realizados tanto en el período de facturación actual como en meses anteriores. Los datos del período de facturación actual, sin facturación definitiva, mostrarán datos de número de envíos.
- **Equipamiento y consumibles.**- La empresa adjudicataria vendrá obligada a aportar al Ayuntamiento, sin coste adicional, todo el equipamiento tal como: carros, bandejas, etiquetas autoadhesivas, etc. que sea necesario 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.



10 ABR 2014

EL SECRETARIO



- **Instalaciones y medios materiales y humanos.**- El adjudicatario deberá contar con instalaciones y 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 total accesibilidad para los ciudadanos, próximas a los domicilios de notificaciones y con un horario continuado de atención al público, al menos, en las capitales de provincia.

6. 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. Este control podrá realizarse por el personal del Ayuntamiento que a tal fin sea designado, debiendo igualmente la empresa adjudicataria designar a sus interlocutores.

A efectos de control, calidad y posibles reclamaciones, la empresa adjudicataria deberá estampar en los envíos que se le confíen 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.

7. Criterios Técnicos.

Para facilitar a los ciudadanos la recogida de notificaciones, cartas...etc, el adjudicatario del contrato deberá disponer de una red mínima de oficinas abiertas al público, totalmente accesibles a todos los ciudadanos, con personal debidamente capacitado, como a continuación se detalla:

- Disponer de 1 oficina abierta al público en cada una de las capitales de provincia.
- Disponer de 1 oficina abierta al público en todas aquellas localidades de más de 50.000 habitantes no capitales de provincia.



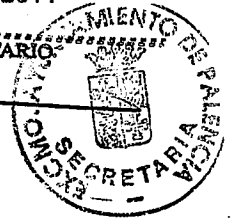
AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Información y Atención al Ciudadano

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

10 ABR 2014

EL SECRETARIO



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.

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 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 ceder 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

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.



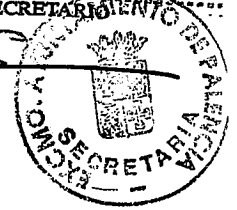
AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Información y Atención al Ciudadano

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

10 ABR 2014

EL SECRETARIO



10.- Licitación y precios

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

Los licitadores deberán presentar compromiso de adscripción de los medios y del nº de oficinas que pondrán a disposición del contrato si resultan adjudicatarios del servicios y memoria técnica en la que especifiquen de forma detallada cada uno de los medios con los que cuentan para la correcta ejecución de los servicios contratados.

11.-Presupuesto del contrato

El presupuesto máximo indicativo que se prevé para el contrato asciende a la cantidad de 100.000euros, en la partida 2/92001/22201 para atender el gasto desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2014.

(En los referidos precios se entiende incluido el IVA)

12.- Forma, fecha y control de los pagos. Facturación.

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.

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

El detalle de las facturas, podrá presentarse en soporte papel o informático. Dicho detalle debe incluir pormenorizadamente la fecha, el número de envíos por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y valores añadidos cuando proceda, el precio unitario de cada envío, el importe total y el impuesto sobre el valor añadido.

Palencia a 14 de marzo de 2014.

ANEXO I.-

Precios unitarios y Servicios objeto de contratación con envíos estimados.