



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**Contrato de servicios postales generados en el Tribunal Constitucional
(expediente nº 2017/00016)**

ÍNDICE

- 1.- Objeto del contrato**
- 2.- Servicios que comprende el contrato**
- 3.- Descripción y alcance de los servicios**
- 4.- Documentación técnica que deben presentar los licitadores**

Código seguro de verificación: 3A29DAAAC4056B8E754B6E7A55050D1EB7E242B10.





1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales (cartas y paquetes) y telegráficos generados por los distintos servicios y unidades del Tribunal Constitucional, de acuerdo con las especificaciones que se detallan en el presente pliego de prescripciones técnicas.

2.- SERVICIOS QUE COMPRENDE EL CONTRATO

Los servicios postales, telegráficos y de apoyo a la gestión del Tribunal Constitucional objeto del contrato son:

- a) Carta ordinaria, nacional e internacional.
- b) Carta certificada, nacional e internacional.
- c) Carta urgente nacional e internacional.
- d) Carta certificada urgente, nacional e internacional.
- e) Notificaciones.
- f) Paquetería.
- g) Libros y publicaciones.
- h) Telegramas.
- i) Otros servicios:
 - Atención al cliente, incluyendo teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por el Tribunal Constitucional.
 - Asistencia técnica personalizada para la entidad contratante.
 - Oficina virtual o herramienta que permita confeccionar una relación de notificaciones a través de Internet u off line, incluyendo actualizaciones o modificaciones que pudieran darse durante la vigencia del contrato
 - Sistema de control de calidad de plazos de entrega.
 - Gestión de estacionados.
 - Servicio para recibir información de los envíos que han sido devueltos
 - Los servicios adicionales que pudieran acompañar a los servicios indicados en apartados precedentes.



3.- DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

3.1. Condiciones generales

La prestación de los servicios postales se ajustará a lo dispuesto en la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, en el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, así como a lo establecido en las demás disposiciones concordantes con estas.

Los servicios objeto del contrato comprenden la admisión, clasificación, curso, transporte, distribución y entrega en el domicilio de los destinatarios de los envíos postales generados por el Tribunal Constitucional, 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 al destinatario.

Los envíos se recogerán y entregarán por el adjudicatario diariamente, de lunes a viernes, a excepción de los festivos, al menos una vez durante la mañana, antes de las 14:00 horas, en las dependencias que el Tribunal Constitucional determine.

3.2 Condiciones específicas de los distintos servicios

3.2.1 Correspondencia.

Servicio de distribución de envíos cerrados que contienen comunicaciones, actuales y personales, de forma escrita o en cualquier soporte físico.

La correspondencia se entregará por el adjudicatario diariamente, de lunes a viernes, a excepción de los festivos, al menos una vez durante la mañana. Serán objeto de este servicio la distribución de todo tipo de cartas, ordinarias, certificadas y urgentes, cualquiera que sea su destino, con entrega a la dirección de los destinatarios que, a efectos postales, figure en los envíos.

La empresa adjudicataria ha de disponer de una herramienta de control de calidad de plazos de entrega. A petición del Tribunal Constitucional se remitirán informes mensuales. Los informes de calidad en plazo han de recoger los envíos distribuidos en función de la ubicación geográfica de los destinos, y el plazo medio de entrega de los envíos en un periodo determinado.

Entrega ordinaria.- La entrega ordinaria abarcará tanto el territorio nacional como internacional.

Cartas y tarjetas

La entrega se deberá realizar en los siguientes plazos máximos:

- Envíos nacionales: 3 días hábiles.

Envíos internacionales:

- Europa: 4 días hábiles.
- Resto de países: 10 días hábiles.

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

Entrega certificada. Comprenderá la entrega bajo firma del destinatario o persona autorizada a domicilio en todos los puntos nacionales e internacionales.

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 hará constar el número del envío y donde figurará un número de teléfono de información a los destinatarios, indicación del centro o servicio administrativo de procedencia, 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 u oficinas deberán acreditar la máxima accesibilidad para los destinatarios de los envíos y la proximidad a sus domicilios.

La entrega se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles en territorio nacional y 6 días hábiles en territorio internacional.

Las particularidades de los distintos tipos de entrega certificada son las siguientes:

Carta certificada, con constancia de la entrega.- Implicará la entrega bajo firma del destinatario o persona autorizada a domicilio en todos los puntos del territorio nacional e internacional.

Pueden ir acompañados de prueba de entrega del envío (aviso de recibo físico o informatizado o en formato electrónico) mediante documento en el que conste la firma del destinatario, D.N.I., fecha y la identificación del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega.

La entrega se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles en territorio nacional y de 6 días hábiles en territorio internacional.

Notificación administrativa.- Incluirá la notificación a los interesados de las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses, en los términos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas, además de en el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.



La notificación administrativa incluye la prueba de entrega del envío (aviso de recibo físico, informatizado o en formato electrónico), la gestión de entrega y en su caso el retorno de información y la entrega en exclusiva al destinatario.

La tarea de notificación se compone de la entrega bajo firma del destinatario o persona autorizada, a domicilio, en todos los puntos del territorio nacional y de la prueba de entrega del envío (aviso de recibo físico o electrónico) mediante documento en el que conste la firma del destinatario, D.N.I., fecha y la identificación del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega.

En el caso de ausencia del destinatario podrá hacerse cargo de la notificación cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio, en cuyo caso deberá dejarse constancia del nombre, apellidos y D.N.I.

En el caso de que nadie pueda hacerse cargo de la notificación deberá dejarse constancia de esta circunstancia en el aviso de recibo junto con la fecha y la hora del intento de entrega.

En este caso la empresa adjudicataria deberá realizar un segundo intento dentro de los tres días siguientes y en hora distinta, dejando constancia asimismo en el correspondiente aviso de recibo de este segundo intento de entrega con indicación de la fecha y hora.

En el caso de que este segundo intento resulte asimismo infructuoso la empresa adjudicataria, deberá dejar en el buzón domiciliario o en el domicilio un aviso en el que hará constar la llegada del envío, así como la posibilidad de que, en el término de al menos siete días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario.

En aquellos casos en que no proceda un segundo intento de entrega, de acuerdo con lo establecido en el artículo 43 del RD 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, la empresa adjudicataria deberá hacer constar en la documentación correspondiente la causa de la no entrega, fecha y hora de la misma, circunstancias que se habrán de indicar en el aviso de recibo que, en su caso, acompañe a la notificación, aviso en el que el empleado correspondiente del operador postal hará constar su firma y número de identificación.

La entrega en territorio nacional se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Si el Tribunal Constitucional lo requiere, la empresa adjudicataria dará información por vía telemática de los eventos sucedidos en el proceso de entrega de las notificaciones.

El adjudicatario deberá tener un sistema informático de control de envíos para poder gestionar las notificaciones informatizadas. Dicho sistema deberá ser compatible con los requerimientos del Tribunal Constitucional.

Además para agilizar la posterior admisión se precisa de un servicio de Identificación de Notificaciones, a través de una Oficina Virtual u otra herramienta, que permita confeccionar una relación de notificaciones a través de Internet, mediante la



identificación de las cartas que la componen. Como resultado de este servicio se obtendrá un listado con la relación de notificaciones y unas etiquetas, que podrá adherir a las cartas o imprimir directamente en los sobres.

Entrega urgente (carta ordinaria y certificada).- El servicio consistirá en la entrega urgente, con o sin firma del destinatario, en el territorio nacional y en el internacional.

Los envíos nacionales se realizarán en un plazo máximo de 1 día hábil. Los envíos internacionales deberán hacerse en un plazo máximo de 2 días hábiles para capitales y grandes ciudades europeas, 3 días hábiles para el resto de destinos de Europa y de 6 días hábiles para el resto de países.

3.2.2. Paquetería.

A los efectos de la formulación de la oferta por las empresas licitadoras se diferenciarán los ámbitos que correspondan tanto a nivel nacional como a nivel internacional.

Este servicio deberá garantizar la distribución a domicilio de paquetes con destinos nacional e internacional.

La entrega se realizará bajo firma del destinatario. En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará, en el buzón domiciliario o en el domicilio, un aviso de llegada en el que hará constar el número del envío y donde figurará un número de teléfono de información a los destinatarios, así como la posibilidad de que, en el término de quince días naturales, pueda recoger el paquete en la oficina o instalaciones del adjudicatario. Dichas instalaciones u oficinas deben garantizar la máxima accesibilidad para los destinatarios de los envíos y la proximidad a sus domicilios. A petición del Tribunal Constitucional se procederá a gestionar los envíos estacionados.

Los plazos máximos de entrega serán los siguientes:

Entrega ordinaria:

Provincial y provincias limítrofes: 2 días hábiles.

Peninsular: 3 días hábiles.

Resto: 4 días hábiles

Entrega urgente:

Provincial y provincias limítrofes: 1 día hábil.

Peninsular: 2 días hábil

Resto: 3 días hábiles

El peso máximo será de 20 kg pudiendo superar muy excepcionalmente ese peso.

3.2.3. Libros y publicaciones.



El servicio consistirá en la distribución de libros y publicaciones periódicas del Tribunal Constitucional, incluyendo, en el caso que el Tribunal Constitucional lo determine, la recogida, en la sede del Tribunal, manipulación y empaquetado de los mismos.

El peso máximo de libros y publicaciones será de 2 kilogramos.

La calidad de la entrega ordinaria será la establecida para la correspondencia (cartas).

3.2.4 Telegramas.

Incluirá:

Telegrama nacional: El envío de mensajes o documentos urgentes, en el ámbito nacional, con entrega al destinatario en su domicilio bajo firma. El envío podrá hacerse desde cualquiera de las oficinas del contratista o por teléfono.

Podrá complementarse con los servicios de acuse de recibo y copia certificada.

Telegrama internacional: El envío de mensajes urgentes y fehacientes, en el ámbito internacional, con entrega al destinatario en su domicilio bajo firma.

Podrá complementarse con los servicios de acuse de recibo y copia certificada.

Telegrama on-line: El envío de telegramas a través de internet, con el mismo valor legal y características que un telegrama tradicional.

Podrá complementarse con los servicios de acuse de recibo, copia certificada.

El servicio se deberá prestar en los siguientes plazos máximos:

Telegrama nacional:

El mismo día hábil, siempre que el envío hay sido depositado en la oficina del contratista antes de las 13:00 horas y su destino sean localidades con servicio de reparto por parte del contratista en horario de tarde.

A la mañana del día hábil siguiente para el resto de los envíos.

Telegrama internacional: según el país de destino.

Telegrama on-line:

Si el envío tiene como destino el territorio nacional, el plazo de entrega será en el mismo día hábil, siempre que el proceso de admisión online se ha completado antes de las 12:45 horas y su destino sean localidades con servicio de reparto por parte del contratista en horario de tarde.

El resto de los envíos se entregarán en la mañana del siguiente día hábil.

3.2.5 Otros servicios que deberá prestar la entidad adjudicataria.



Atención al cliente.- Este servicio incluirá la atención telefónica y la asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por el Tribunal Constitucional.

Asistencia técnica personalizada: Se dará una atención personalizada de asistencia técnica. A estos efectos, la empresa adjudicataria nombrará a un interlocutor principal que gestione el contrato con el Tribunal Constitucional.

Oficina virtual o herramienta que permita confeccionar una relación de envíos agilizando así la posterior admisión, mediante la identificación de las cartas que la componen. Como resultado de este servicio se obtendrá un listado con la relación de los envíos y unas etiquetas, que podrá adherir a las cartas o imprimir directamente en los sobres

Sistema de control de calidad de plazos de entrega. Este sistema generará informes de calidad en plazo donde se recojan los envíos distribuidos atendiendo a su tipología y el plazo medio de entrega de los envíos en un periodo determinado.

Certificaciones.- Se prestará un servicio de certificaciones de entrega de los envíos cuyas cartas o acuses de recibo no hayan sido devueltos al Tribunal Constitucional por la empresa adjudicataria.

Aviso de recibo: Prueba de entrega física donde se recogerá como mínimo la firma del destinatario, D.N.I., fecha y la identificación del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega.

Aviso de recibo electrónico: Dispondrá de un servicio adicional, siempre y en todo caso ligado a un producto con entrega registrada (certificado), que permitirá recoger y hacer llegar al remitente de un envío la situación final de éste y, en algunos casos, sus estados intermedios, así como todos los datos referentes a su entrega, devolución, rechazo o caducidad, en formato electrónico, y firmado digitalmente de forma que se garantice la autenticidad del documento.

En caso de no poderse realizar la entrega efectiva del envío, con recogida de la firma del destinatario, se emitirá certificación electrónica, en la que se certifiquen los datos asociados a la entrega del envío.

Gestión de estacionados: Para facilitar al Tribunal la resolución de las incidencias que impiden la entrega del envío, de forma que se pueda recurrir a las soluciones implantadas tanto vía web como telefónicamente.

Información periódica: A solicitud del Tribunal la empresa adjudicataria deberá facilitar, en formato electrónico, resúmenes periódicos de toda la facturación contabilizada y, a la finalización del ejercicio económico, un resumen de los envíos gestionados durante el ejercicio, detallando para cada centro de facturación, en su caso, el número de envíos y los importes correspondientes por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales cuando proceda.

4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA QUE DEBEN PRESENTAR LOS LICITADORES



Los licitadores deberán presentar una memoria técnica, con el detalle que se señala a continuación, de forma que se pueda proceder a la valoración de la calidad técnica de la oferta en los términos previstos en los apartados 9.b) y 10.4 del pliego de cláusulas administrativas particulares regulador del presente procedimiento de contratación.

Los aspectos que deben comprender la memoria y documentación técnica son los siguientes:

4.1 Procedimiento a seguir en la entrega de notificaciones:

Los licitadores deberán detallar el procedimiento a seguir en la entrega de las notificaciones, concretando las herramientas que permitan la admisión tanto en depósitos individuales como en depósitos masivos.

Se acreditará que se dispone de un sistema, que deberá describirse, que garantice la constancia cierta, por cualquiera de los medios admitidos en derecho de la distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega de las notificaciones. En particular, en los supuestos de rehúse o imposibilidad de entrega se describirá el procedimiento por el que se garantizará la constancia de las actuaciones realizadas por el adjudicatario por cualquiera de los medios admitidos en derecho. Se deberán detallar qué envíos se realizarán por medios propios y qué otros envíos se realizarán utilizándose medios ajenos.

4.2 Plan de gestión, en el que se describirán como mínimo:

Sistemas y medios para la recogida.

Imposición de los envíos.

Sistema informático para elaboración de albaranes.

Distribución de envíos.

Organización y seguimiento del servicio. Debiéndose detallar qué envíos se realizarán por medios propios y qué otros envíos se realizarán utilizándose medios ajenos.

Las propuestas relacionadas con las facilidades de control y trazabilidad

Plazo de entrega y devolución de la información de los resultados de los envíos postales

Plazo y procedimiento de devolución de los envíos postales

Descripción y características de la aplicación o servicio web para el seguimiento de envíos

Sistema de facturación

4.3 Plan de distribución:

El plan de distribución de envíos deberá referirse a los efectivos, locales, organización y cualquier otro aspecto que garanticen la buena ejecución del contrato.

4.4 Red de oficinas abiertas al público para la entrega de los envíos:



Se señalarán las características de la red de oficinas de los licitadores: volumen, dispersión territorial, accesibilidad, horarios y condiciones concretas de las oficinas que el licitante presente en el territorio nacional, cuya actividad principal sea la postal. A estos efectos se adjuntará listado compuesto de la dirección, horario de apertura, teléfono y correo electrónico.

4.5 Centros de tratamiento de envíos postales:

Se detallarán el número de centros, su ubicación y características, especialmente en lo referente a sus condiciones de mecanización.

4.6 Vehículos a disposición del contrato:

Se señalarán los vehículos ofrecidos a disposición del contrato, para garantizar su más adecuada ejecución.

A estos efectos se adjuntará listado compuesto de la marca, modelo y matrícula de los vehículos.

4.7 Sistemas de gestión y plazos de resolución de incidencias y reclamaciones:

Se detallarán los principales aspectos de los sistemas que tenga implantados el licitador para cubrir esta materia, así como los concretos plazos que comprometa para la resolución de las incidencias y reclamaciones que se puedan derivar de la ejecución del contrato.