



Región de Murcia
Consejería de Salud
Servicio Murciano de Salud



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS PARA EL SERVICIO MURCIANO DE SALUD CON PRESUNCIÓN LEGAL DE VERACIDAD Y FEHACIENCIA.





PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS PARA EL SERVICIO MURCIANO DE SALUD CON PRESUNCIÓN LEGAL DE VERACIDAD Y FEHACIENCIA.

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El contrato tiene por objeto la prestación del servicio postal de notificaciones administrativas (local e interurbano). El servicio postal objeto de este contrato comprende la recogida, admisión, clasificación, tratamiento, transporte, distribución, y entrega a domicilio de las notificaciones administrativas generadas por el Servicio Murciano de Salud (SMS), así como las actividades complementarias adicionales incluida la devolución de los envíos, cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario, con las garantías y modalidades establecidas en la legislación vigente.

Quedan excluidos del objeto del presente contrato los servicios postales de correo ordinario local e interurbano, incluyendo correo urgente y franqueo en destino.

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y en el presente PPT, 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, y por el RD. 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se regula la prestación de los servicios postales, modificado por el RD 503/2007, de 20 de abril, en cuanto no se oponga, contradiga o resulte incompatible con los dispuesto en la Ley 43/2010, y por la demás normativa que desarrolle, modifique o sustituya a la normativa sectorial antes citada durante la vigencia del contrato.

2.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La recogida de las cartas u objetos postales, será diaria (de lunes a viernes, excepto festivos, al menos una vez por la mañana, antes de las 14 horas) y se realizará en las dependencias del SMS dónde se establezca para tal fin.

El SMS se compromete al depósito de los objetos postales en los puntos de recogida relacionados en el Anexo II del presente pliego.





Dichas remesas de envíos se acompañarán de un albarán de entrega en el que se reflejarán, de cada remesa, los siguientes datos:

- Cliente: SERVIO MURCIANO DE SALUD;
NIF: Q-305008E. Unidad de facturación y centro de coste.
- Número total de envíos que incluye la remesa, desglosados según su tramo de peso y tipo de envío.

La empresa adjudicataria del contrato deberá disponer de una página WEB que permita elaborar los albaranes o, en su defecto, proporcionar una herramienta informática que permita dicha elaboración a través de las TIC'S (por medios electrónicos, telemáticos y/o informáticos).

Los albaranes diarios que el contratista retire acompañados de los envíos incluidos y detallados en aquéllos, deberán ser validados por la empresa y se devolverán al mismo punto de su retirada con el conforme o con las rectificaciones que entienda que deban realizarse.

El servicio de notificaciones administrativas del SMS se prestará en todo el territorio nacional. El adjudicatario del contrato deberá de disponer de una red mínima de oficinas abiertas al público y a pie de calle para el depósito y recogida de las notificaciones administrativas. Se exige disponer, al menos, una oficina abierta al público con personal debidamente capacitado, en cada capital de provincia de España, y en la capital de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Dichas oficinas deberán estar abiertas al público, al menos durante 6 horas diarias de lunes a viernes, distribuido dicho período en horario de mañana y tarde.

Sin perjuicio de las prescripciones relativas al personal de la empresa adjudicataria, el servicio dispondrá de una estructura organizativa adaptada a las exigencias administrativas del SMS a fin de garantizar la consecución de los objetivos de calidad establecidos por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y la plena satisfacción de las necesidades públicas que persigue la celebración del contrato.

La empresa adjudicataria dispondrá de la plantilla necesaria para la ejecución del contrato conforme a las prescripciones y niveles de calidad exigidos en el presente pliego. Los empleados de la empresa adjudicataria deberán ir uniformados durante las horas en las que se preste el servicio y deberán ir provistos de una credencial o placa de identificación colocada en lugar visible. El coste de los uniformes correrá a cuenta del contratista.





La empresa contratista dispondrá, además, de un Servicio de atención al cliente, desde el inicio del contrato y durante toda su vigencia.

3.- PLAZOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIONES.

3.1.- El plazo máximo de entrega por el contratista a los destinatarios de las notificaciones administrativas de este contrato, incluidos en cada remesa diaria o en el conjunto de remesas de un mismo día, será para el primer intento de:

Destino local (LO): 2 días.

Destino interurbano provincial (D1): 3 días.

Destino interurbano interprovincial (D2): 4 días.

A efectos del cómputo de estos plazos máximos de entrega, quedan excluidos los sábados, domingos y demás festivos.

3.2.- El segundo intento se entregara, cuando proceda, en todos los ámbitos o destinos:

Dentro de los 3 días siguientes al primer intento y en hora distinta, preferentemente en franja horaria distinta (mañana/tarde), siempre que sea posible.

3.3.- Permanencia en Lista: 7 días, para lo envíos que no hayan podido ser entregados a domicilio por ausencia o por cualquier otra causa no imputable a la Administración notificante, tras los dos intentos de entrega sin efecto, en el segundo de los cuales se deberá dejar al destinatario un Aviso de Llegada en su buzón o correspondiente casillero domiciliario, indicándole la posibilidad de personación ante la dependencia del adjudicatario al objeto de hacerle entrega de la notificación, así como el plazo y circunstancias relativas al 2º intento de entrega.

3.4.- El Plazo máximo de devolución a la Administración contratante o remitente de las notificaciones no entregadas en destino será de entre 10 y 15 días.

A estos efectos, los posibles distintos TIPOS DE DESTINO de las notificaciones administrativas del SMS son:

1.- Destino Local: para los envíos dirigidos a los códigos del 30001 al 30012 y 30070, 30071 y 30080 de Murcia capital.

2.- Destino 1, interurbano: para los envíos dirigidos a capitales de provincia administrativas y demás localidades de más de 50.000 mil habitantes, de dentro y fuera de la provincia de Murcia.





3.- Destino 2, interurbano: para los envíos dirigidos al resto de poblaciones y códigos postales del territorio nacional.

4.-PENALIDADES POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO E INDEMNIZACIONES.

4.1.- En caso de pérdida o extravío se podrá imponer al adjudicatario del contrato una penalidad de 30 € por cada notificación perdida o extraviada.

Se entenderá que hay pérdida o extravío cuando haya transcurrido el plazo máximo de 30 días hábiles desde la admisión por el contratista de la remesa en la que se hayan incluido las notificaciones administrativas (posteriormente perdidos o extraviados), y no se haya comunicado al SMS conforme al pliego de condiciones administrativas particulares (PCAP) o al presente de prescripciones técnicas (PPT) y demás documentación esencial del procedimiento de contratación, el resultado con entrega efectiva o, en otro caso, no se le haya devuelto el envío (carta o sobre cerrado con las notificaciones administrativas) no entregado en destino debidamente cumplimentado.

El importe de esta penalidad por pérdida o extravío, conforme al art. 192 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se fijará por acuerdo del órgano de contratación, a propuesta del responsable del contrato, que será inmediatamente ejecutivo, y se hará efectivo mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de las mencionadas certificaciones. Con carácter general, se deducirá de la primera factura mensual posterior a la producción del hecho (pérdida o extravío) y del acto que fije el importe de la penalidad.

4.2.- Además de la exigencia de la penalidad prevista en el apartado anterior, cuando sea el acuse de recibo el que haya sido extraviado o no cumplimentado debidamente, el SMS podrá optar por requerir al adjudicatario una certificación de la entrega en destino del envío o la cumplimentación correcta del acuse de recibo, cuando no haya podido hacerse la entrega en destino, todo ello sin perjuicio de lo establecido en materia de penalidades en el artículo 212 del TRLCSP.

4.3.- El importe de las penalidades a las que se refieren los dos apartados anteriores no excluye la obligación del contratista de indemnizar a esta Administración contratante por los daños y perjuicios originados por la demora o retraso en la entrega de las cartas u objetos postales o por la pérdida de los mismos por causas imputables al contratista, y ello sin perjuicio de la obligación genérica del contratista de indemnizar por todos los daños y perjuicios que se





causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, establecida en el art. 192 LCSP.

A esos efectos, el adjudicatario deberá presentar ante el Servicio Murciano de Salud, antes de la firma del contrato, un certificado emitido por Entidad Aseguradora debidamente autorizada, que acredite la contratación de una póliza de seguro de responsabilidad civil por los daños y perjuicios derivados de la realización de la actividad contratada. Esta póliza cubrirá los daños y perjuicios ocasionados tanto a la Administración contratante como a terceros, así como en las notificaciones administrativas que el asegurado- adjudicatario recoja o admita para su entrega en destino, en ejecución del presente contrato y durante toda su vigencia, incluida su posible prórroga. Dicha póliza garantizará el pago por la aseguradora de la indemnización que corresponda abonar al asegurado hasta el límite de 300.000,00 € por siniestro o acto indemnizable, como mínimo.

No obstante, si el retraso o pérdida fuera por motivos no imputables al contratista, se estará a lo dispuesto en el artículo 195 LCSP.

5.- MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES DEL CONTRATISTA.

La oficina de la contratista encargada de la admisión masiva de las remesas y envíos de notificaciones administrativas del SMS, deberá tener el personal y los medios materiales suficientes para gestionar la admisión simultánea y masiva de remesas y envíos del SMS, procedentes de cualquiera de las oficinas de esta Administración contratante.

El adjudicatario-contratista devolverá las notificaciones no entregadas en destino, por distintas causas, a la misma dirección del SMS desde donde los hubiera recogido o admitido, y conste en el remite o, en su caso, en la tarjeta de acuse. Las devoluciones se justificarán en el dorso del sobre con las causas concretas que las motiven, o, en su caso, mediante marca en la correspondiente casilla pre impresa, debiendo constar además la firma del repartidor. Habrá que indicar en el anverso de las cartas u objetos postales la fecha de devolución al SMS.

6.- CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.

6.1.- La empresa contratista tendrá que designar a un responsable que ejercerá como interlocutor directo con el responsable del contrato del SMS, para hacer frente a todas las comunicaciones recíprocas y posibles incidencias que puedan surgir durante el periodo de ejecución y vigencia del contrato.





6.2.- El adjudicatario deberá disponer de los servicios telemáticos seguros de retorno de información, y de digitalización, a efectos de la prestación del servicio en la forma que se detalla a continuación:

- El servicio de retorno de información se realizará mediante procedimientos telemáticos, con los distintos resultados de las notificaciones.
- El servicio de digitalización supondrá, en su caso, la recepción de las imágenes de los avisos de recibo a través de fichero electrónico.

A esos efectos, con el fin de incrementar la eficacia en el seguimiento y control de las notificaciones y satisfacer las necesidades de información del SMS, la empresa adjudicataria dispondrá de un diseño operativo de seguimiento y devolución de la información al remitente que incorpore el sistema de grabación y devolución telemática de la información del resultado de los eventos contemplados en las notificaciones y de las imágenes digitalizadas de los acuses, en su caso, además de su devolución física.

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio ajustándose a las especificaciones que se incluyen en el presente Pliego y en la restante documentación del expediente relativo al presente contrato antes indicada, acreditando que cuenta con los medios informáticos necesarios para su prestación y asumiendo las modificaciones que requiera su aplicación para adaptarse a las necesidades del SMS.

6.3.- Además, la empresa adjudicataria dispondrá de los medios necesarios para que el SMS pueda realizar envíos urgentes y/o relevantes y bajo firma de notificaciones administrativas en forma tal que tengan el carácter de prueba frente a terceros, tanto del contenido de la notificación como de su recepción, mediante el envío de BUROFAX ONLINE, para la tramitación de aquellas notificaciones administrativas que tengan consideración de urgentes y/o relevantes por parte de los servicios del SMS. Este servicio deberá contar con acuse de recibo.

6.4.- La empresa contratista tendrá la obligación de informar con la antelación suficiente al responsable del contrato del SMS, acerca de cualquier variable o circunstancia que modifique o afecte a la adecuada y habitual prestación del servicio y, en especial, de las siguientes:

- Modificación de la organización y planificación del servicio.
- Introducción de métodos y técnicas de trabajo distintos a los acordados.
- Modificación, traslado y apertura de nuevas sedes.





6.5.- En los supuestos de suspensión o alteración grave del servicio, la empresa contratista, salvo en los casos de fuerza mayor, habrá de poner en conocimiento del responsable del contrato del SMS, con una antelación mínima de siete días, cualquier situación de conflicto o circunstancia que pudiera afectar gravemente a la adecuada y habitual prestación del servicio.

La empresa contratista estará obligada en estos casos a garantizar los servicios mínimos de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente.

6.6.- La empresa contratista dispondrá de la plantilla necesaria para la ejecución del contrato conforme a las prescripciones y niveles de calidad exigidos en el presente pliego, en el PCAP y en la restante documentación por la que se ha de regir el presente contrato.

Cualquier incidencia no imputable al SMS, que dificulte el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato por parte de la empresa contratista, tendrá que ser puesta en conocimiento del responsable del contrato del SMS y de las entidades o unidades del SMS receptoras del servicio, en el plazo máximo de 3 días hábiles, para su consideración y resolución entre el responsable del contrato del SMS y el responsable o interlocutor/a directo designado por el contratista.

6.7.- La empresa contratista deberá cumplir las obligaciones establecidas en las normas en materia de prevención de riesgos laborales, tanto en la legislación vigente en esta materia aplicable con carácter general como en las normas internas de la CARM y del SMS y, en su caso, del propio contratista.

7.- CONDICIONES ESPECÍFICAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO POSTAL DE NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS DEL SMS.

La entrega de las notificaciones administrativas por parte del SMS al adjudicatario para la prestación del servicio podrá hacerse de forma manual mediante la correspondiente relación, o de forma automatizada mediante el correspondiente fichero o envío telemático. En ambos casos se acompañará el albarán de entrega y los trámites deberán ser realizados por el adjudicatario en la forma que se determina en la normativa vigente en materia de notificaciones administrativas, debiendo tener dichas características esenciales la prestación integral del servicio objeto del contrato.

A efectos de control de calidad y posibles reclamaciones, la empresa o entidad adjudicataria deberá estampar en todos los envíos o notificaciones administrativas del SMS que se le confíen para la prestación del servicio objeto de este contrato su sello o cualquier otra identificación inequívoca.





Las principales especificaciones para el funcionamiento del sistema operativo, tanto **automatizado como no automatizado**, tendente a la adecuada prestación del servicio objeto del contrato son las siguientes:

A.- Descripción del servicio.

La prestación del servicio de distribución de notificaciones administrativas del SMS se realizara con los medios habituales del operador-adjudicatario, y el retorno de la información al SMS se efectuará por vía telemática.

Todos los envíos objeto de este contrato tienen la consideración de notificaciones administrativas, certificadas, con dos intentos de entrega a domicilio y permanencia en lista, por parte del adjudicatario y se cursan acompañados de un aviso de recibo.

B.- Características del servicio de notificaciones administrativas del SMS a prestar.

1. Los dos intentos de entrega a domicilio, se harán según el procedimiento común de distribución de notificaciones administrativas, ajustado a lo previsto con carácter general en el art. 42 y concordantes de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
2. Aviso de llegada en caso de ausencia del destinatario o receptor en su domicilio en el segundo intento de entrega, y pase a lista del envío, donde permanecerá 7 días naturales a disposición del destinatario. Transcurridos los 7 días sin que el envío sea retirado por el destinatario o persona autorizada, se devolverá al SMS remitente, en los plazos anteriormente indicados.
3. Retorno de la información con los datos del resultado final de la entrega vía telemática.
4. Devolución material –física-, y en los plazos antes indicados, de las notificaciones administrativas del SMS no entregadas en unión de sus respectivos acuses de recibo (cumplimentados con los datos referidos a los dos intentos de entrega y causas de la no entrega) por una parte, y por otra, de los avisos de recibo de las notificaciones entregadas, debidamente cumplimentados con los datos referentes a la entrega.





5. Prueba de Entrega Electrónica (PEE). El adjudicatario ofrecerá un sistema adicional que permita recoger y hacer llegar al SMS la situación final de sus notificaciones y, en algunos casos, sus estados intermedios, así como todos los datos referentes a su entrega, devolución, rechazo o caducidad, en formato electrónico.

Los documentos PEE incorporarán un Código Seguro de Verificación (CSV) que permita su cotejo por el remitente, destinatario o un tercero, a través de un visor Web proporcionado por el adjudicatario, verificando la integridad de cualquier PEE.

C.- Acondicionamiento de los envíos y presentación de las remesas.

1) Fichero de datos:

El SMS deberá presentar al adjudicatario un fichero por cada remesa con los datos identificativos de cada uno de los envíos postales (en este caso, sus notificaciones administrativas) incluidos en dicha remesa, que deberá cumplir todas las especificaciones técnicas del procedimiento que se acuerde entre las partes cuando se trate de notificaciones administrativas informatizadas.

2) Identificación:

Cada envío o notificación administrativa individualizada deberá estar identificado por un **Código de Barras**, que contendrá datos sobre el producto (en este caso, notificaciones administrativas del SMS), nº de remesa, nº del envío certificado y Aviso de recibo normalizado.

3) Presentación y/o preparación de las remesas de notificaciones del SMS para su recogida por el adjudicatario.

a.- En el caso de notificaciones administrativas informatizadas, el SMS enviará telemáticamente al adjudicatario un fichero informático por cada remesa que contendrá los datos necesarios de todos los envíos o notificaciones administrativas incluidos en aquella y de sus correspondientes avisos de recibo cumplimentados por el contratante en cuanto a los datos necesarios para su distribución y entrega en destino.

b.- Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, las remesas o conjunto de notificaciones administrativas individualizadas con sus respectivos avisos de recibo se recogerán por el adjudicatario en las dependencias del SMS o donde ésta determine, según acuerdo establecido.





c.- Todas y cada una de las remesas de notificaciones administrativas, sean informatizadas o depositadas para su recogida por el adjudicatario, irán acompañadas del correspondiente **ALBARÁN DE ENTREGA** confeccionado por el SMS con los medios o aplicaciones facilitados por el adjudicatario y de acuerdo a los requisitos establecidos por ambas partes.

Los albaranes de entrega de cada remesa que el adjudicatario reciba por medios telemáticos o que retire materialmente acompañados de los envíos (notificaciones administrativas) incluidos y detallados en aquéllos, deberán ser validados por la empresa contratista y se devolverán al mismo punto de su retirada (del SMS) con la validación por vía telemática o con la conformidad material, sin perjuicio de reseñar las rectificaciones que entienda que deban realizarse con carácter previo a su validación o conformidad.

D.- Tratamiento de los avisos de recibo de las notificaciones administrativas entregadas y de las notificaciones que hayan podido ser entregadas.

El adjudicatario remitirá o devolverá al SMS contratante-remitente o a quién éste determine, las notificaciones administrativas que no hayan podido ser entregadas (en unión de sus respectivos avisos de recibo, debidamente cumplimentados con los datos referidos a los dos intentos de entrega y a las causas por la que no se pudo efectuar la entrega) y, separadamente, los avisos de recibo de las notificaciones que sí hayan sido entregadas, debidamente cumplimentados con los datos referidos a la entrega, en el caso de que la gestión se haya realizado en papel.

Si la notificación se realiza mediante Prueba de Entrega Electrónica (PEE) – AR electrónico, éstas se remitirán en formato XML, con plena validez jurídica, aunque también se podrán remitir en PDF, prescindiendo en este caso del papel en la gestión del resultado de sus notificaciones

E.- Retorno de la información.

El retorno de la información del evento producido para cada envío o notificación administrativa será remitido por el adjudicatario al SMS, por vía telemática, diariamente o con la frecuencia acordada entre ambas partes.

El cierre informático de cada remesa, que supone dar por finalizado el retorno de la información de todos los envíos (en este caso, notificaciones administrativas) que la componen, se realizará en el intervalo de 30 a 50 días desde la recepción, recogida o admisión de la remesa por el adjudicatario,





debiendo estar en ese plazo retornada la información referida al menos al 90% de los envíos contenidos en la remesa.

F.- Devolución de los avisos de recibo de las notificaciones entregadas, así como de las notificaciones no entregadas:

Diariamente o con la frecuencia acordada entre ambas partes, los avisos de recibo de los envíos o notificaciones administrativas entregados en destino por una parte y los envíos o notificaciones administrativas no entregados por otra parte, una vez grabados en el sistema, se devolverán por el adjudicatario en cajas abiertas conteniendo por un lado los paquetes de avisos de recibo de los envíos entregados y por otro, separados, los envíos o notificaciones administrativas no entregados. Igualmente, en su caso, se remitirán al SMS las imágenes digitalizadas correspondientes, según el orden y clasificación producida por el sistema para cada envío. Los envíos o notificaciones administrativas no entregadas se devolverán por el contratista a la persona o entidad autorizada para su recepción en el mismo punto de recogida de los relacionados en el Anexo II.

G.- Acceso a la información de los envíos

La información sobre los envíos realizados por el SMS deberá estar disponible para su consulta, en la página WEB del adjudicatario (localizador de envíos), al menos durante un año, desde la admisión del envío por parte del adjudicatario.

8.- CONTROL DE CALIDAD.

8.1.- La calidad técnica del servicio prestado será responsabilidad de la empresa contratista, así como el cumplimiento de las prescripciones establecidas en el presente pliego, en el PCAP y en la restante documentación por la que se ha de regir el presente contrato, y de las instrucciones y directrices que al respecto establezca el SMS durante la vigencia del contrato.

8.2.- El SMS 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 SMS contratante que a tal fin sea designado, que actuarán en coordinación con el/los interlocutor/es designados a tal efecto por el contratista.

8.3.- El adjudicatario-contratista está obligado a investigar, sin ningún coste adicional para el SMS, los hechos manifestados en las reclamaciones efectuadas por los ciudadanos, referidos o relacionados con la prestación del servicio contratado, poniendo todos los recursos a su alcance para aclararlos, realizando a





la mayor brevedad posible los informes que sean necesarios, a requerimiento del SMS.

8.4.- A efectos de control, calidad y posibles reclamaciones, la empresa adjudicataria deberá estampar en todos los objetos postales y cartas del SMS que se le confíen, su sello o cualquier otra identificación inequívoca.

8.5.- Se informará por parte de la empresa contratista al SMS, con una periodicidad trimestral como mínimo, de las incidencias que surjan en el reparto de las cartas u objetos postales del SMS, y se podrán convocar reuniones de la Comisión Mixta prevista en el apartado 9.2, a las que podrán asistir otro personal designado por ambas partes, en las que se hará un análisis detallado de los municipios donde se requiera, puntualmente o con carácter permanente, una mejora o ampliación de medios para la adecuada prestación del servicio.

9.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

1. Objeto del encargo del tratamiento:

Se habilita a la parte adjudicataria, encargada del tratamiento, para tratar por cuenta del responsable del tratamiento los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio de recogida, admisión, clasificación, tratamiento, transporte, distribución, y entrega a domicilio de las notificaciones administrativas generadas por el Servicio Murciano de Salud (SMS), así como las actividades complementarias adicionales incluida la devolución de los envíos, cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario, con las garantías y modalidades establecidas en la legislación vigente.

El tratamiento de datos consiste en:

- Recogida (captura de datos)*
- Registro (grabación)*
- Estructuración*
- Modificación*
- Conservación (almacenamiento)*
- Extracción (retrieval)*
- Consulta*
- Cesión*
- Difusión*
- Interconexión (cruce)*
- Cotejo*





- Limitación
- Supresión
- Destrucción (de copias temporales)
- Conservación (en sus sistemas de información)
- Duplicado
- Copia (copias temporales)
- Copia de seguridad
- Recuperación
- Otros: _____

2. Obligaciones del encargado del tratamiento:

- a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.
- c) Llevar por escrito un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:
 - 1. El nombre y los datos de contacto del encargado
 - 2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
 - 3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49.1.2º del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
 - 4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a :
 - a) La seudonimización y el cifrado de datos personales.





- b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

e) Subcontratación:

No subcontratar ninguna de las prestaciones que forman parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de 15 días indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

- f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad





correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

- h) Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- j) Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:
 - 1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
 - 2. Limitación al tratamiento
 - 3. Portabilidad de datos
 - 4. A no ser objeto de decisiones automatizadas individualizadas

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo al Responsable del tratamiento, de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolverla.

k) Derecho de información:

Corresponde al responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

l) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos.

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso, antes del plazo máximo de 48 horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tengan conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.





No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

- m) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- n) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- o) Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- p) Implantar las medidas de seguridad de acuerdo a sus estándares o según los resultados de las correspondientes evaluaciones de riesgos.
- q) Destino de los datos:

Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.





No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

10.- RESPONSABLES DEL CONTRATO.

Por parte de los órganos Directivos del SMS se designará un responsable del contrato cuya función será la de velar por el correcto desarrollo del servicio.

11.- CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La Entidad se compromete a tratar los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia de la ejecución del convenio, observando los principios exigibles por la legislación en materia de protección de datos, en particular los relativos a la calidad de los datos, seguridad de los mismos y deber de secreto, así como conforme a las concretas instrucciones recibidas del responsable del tratamiento, no utilizando los datos para ningún otro propósito distinto a la prestación de los servicios descritos en el objeto del convenio

Asimismo, se compromete a observar el secreto profesional, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del convenio, de acuerdo al nivel de protección establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, no comunicando a ningún tercero, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados por el responsable del tratamiento. Esta obligación subsistirá aún después de finalizar sus relaciones con dicho responsable.

La Entidad asegurará y se responsabilizará de que sus empleados y/ o colaboradores, reciban los datos únicamente en la medida en que sea necesario su conocimiento para la prestación del objeto del convenio.

En el supuesto de que la Entidad, destine los datos a finalidad distinta de la estipulada, los comunique o utilice incumpliendo las instrucciones fijadas en el presente convenio, responderá de las infracciones en que hubiera incurrido.

Las medidas de seguridad implantadas se corresponderán con las previstas en el Anexo II (Medidas de seguridad) del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y que se encuentran descritas en los documentos que





Región de Murcia
Consejería de Salud



conforman la Política de protección de datos y seguridad de la información del Servicio Murciano de Salud.

**LA JEFA DE SERVICIO DE RÉGIMEN INTERIOR,
(fecha y firma electrónica al margen)**

Fdo.: Patricia Ramírez Hortelano

RAMIREZ, HORTELANO, PATRICIA

25/07/2019 12:47:15

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-9a1af59-ae09-5228-d8ac-0050569b6280





Región de Murcia
Consejería de Salud



ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO I	Notificaciones administrativas estimadas y precios unitarios máximos
ANEXO II	Puntos de recogida en Centros del SMS
ANEXO III	Unidades de Facturación
ANEXO IV	Oferta económica.





ANEXO I

"NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS ESTIMADAS Y PRECIOS UNITARIOS MÁXIMOS"

Tipo de producto	Precio unitario	Consumo estimado
Local		
Hasta 20 gr. Normalizada	3,20	16.895
Hasta 50 gr. Sin normalizar	3,30	2.500
De 50 gr. a 100 gr.	3,70	376
De 100 gr. a 500 gr.	4,90	262
De 500 gr. a 1000 gr.	7,60	12
De 1000 gr. a 2000 gr.	7,95	5
Interurbana		
Hasta 20 gr. Normalizada	3,20	68.960
Hasta 50 gr. Sin normalizar	3,30	14.996
De 50 gr. a 100 gr.	3,70	1.976
De 100 gr. a 500 gr.	4,90	1.360
De 500 gr. a 1000 gr.	7,60	142





Región de Murcia
Consejería de Salud



De 1000 gr. a 2000 gr.	7,95	58
Burofax on line		
Importe fijo por envío	6,51	1
Importe fijo por página	0,97	1
Servicios adicionales		
Aviso de recibo	0,90	96.787
Gestión entrega notificación	1,85	107.542
Retorno de información	0,65	12
Prueba entrega electrónica	0,72	10.755
AVISO RECIBO BUROFAX ONLINE	5,75	1





ANEXO II "PUNTOS DE RECOGIDA"

ÁREAS DE SALUD/HOSPITALES REFERENCIA	DIRECCIÓN POSTAL
AREA SALUD I HOSPITAL G.U. "VIRGEN ARRIXACA"	Ctra Madrid/Cartagena 30120 EL PALMAR
ÁREA SALUD II	HOSPITAL U. "STA M. ROSELL" Paseo Alfonso XIII, 61 30071 CARTAGENA
	HOSPITAL U. "SANTA LUCÍA" C/ Mezquita, s/n Paraje de los Arcos 30202 CARTAGENA
ÁREA SALUD III HOSPITAL "RAFAEL MÉNDEZ"	Ctra Nacional 340 KM 589 30800 LORCA
ÁREA SALUD IV HOSPITAL C. NOROESTE	Avda Miguel Espinosa nº 1 30400 CARAVACA DE LA CRUZ
ÁREA SALUD V HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO"	Avda de la Feria s/n 30510 YECLA





ÁREA SALUD VI	HOSPITAL G. U. "MORALES MESEGUER"	c/ Marqués de los Vélez s/n 30008 MURCIA
ÁREA SALUD VII	HOSPITAL G. U. "REINA SOFÍA"	Avda. Intendente Jorge Palacios,1- 30003 MURCIA
ÁREA SALUD VIII	HOSPITAL U. "LOS ARCOS DEL MAR MENOR"	Pasaje Torre Octavio 30739 POZO ALEDO
ÁREA SALUD IX	HOSPITAL "VEGA ALTA LORENZO GUIRAO"	Ctra. Abarán, s/n 30130 CIEZA
HOSPITAL PSIQUIÁTRICO "ROMÁN ALBERCA"		C/ Lorca, 58 30120 EL PALMAR
GERENCIA "061"		C/ Escultor Sánchez Lozano, 7-2ª planta 30005 MURCIA
CENTRO REGIONAL DE HEMODONACIÓN		Ronda de Garay, s/n 30003 MURCIA





Región de Murcia
Consejería de Salud



	Paseo Alfonso XIII Edif. Anexo al Hospital Santa M ^a del Rosell 30203 CARTAGENA
	C/ Floridablanca H. Santa Rosa de Lima 30800 LORCA
SERVICIO MURCIANO DE SALUD (ÓRGANOS CENTRALES) UNIDAD REGIONAL DE TARJETA SANITARIA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ECONÓMICOS SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ACTIVIDAD CONCERTADA Y PRESTACIONES	C/ Pinares, 4 30001 MURCIA
SERVICIO MURCIANO DE SALUD (ÓRGANOS CENTRALES) SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS DIRECCIÓN GENERAL DE ASISTENCIA SANITARIA	C/ Central, nº 7 30100 ESPINARDO





ANEXO III "UNIDADES DE FACTURACIÓN"

UNIDADES FACTURACIÓN	TITULAR FACTURA	CENTROS INCLUIDOS EN FACTURA
1	AREA SALUD I-MURCIA OESTE Ctra Madrid/Cartagena 30120 EL PALMAR	HOSPITAL G.U. "VIRGEN ARRIXACA" Ctra.Madrid-Cartagena 30120 EL PALMAR
2	ÁREA SALUD II-CARTAGENA Paseo Alfonso XIII, 61 30071 CARTAGENA	H.U. "STA M ^a ROSELL" Paseo Alfonso XIII, 61 30071 CARTAGENA H.U. SANTA LUCÍA C/ Mezquita, s/n Paraje de los Arcos 30202 CARTAGENA
3	ÁREA SALUD III-LORCA Ctra Nacional 340 KM 589 30800 LORCA	HOSPITAL "RAFAEL MÉNDEZ" Ctra Nacional 340 KM 589 30800 LORCA
4	ÁREA SALUD IV-NOROESTE	HOSPITAL C. NOROESTE Avda Miguel Espinosa nº 1





		Avda Miguel Espinosa nº 1 30400 CARAVACA DE LA CRUZ	30400 CARAVACA DE LA CRUZ
5	ÁREA SALUD V- ALTIPLANO	Avda de la Feria s/n 30510 YECLA	HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" Avda de la Feria s/n 30510 YECLA
6	ÁREA SALUD VI-VEGA MEDIA	c/ Marqués de los Vélez s/n 30008 MURCIA	HOSPITAL G. U. "MORALES MESEGUER" c/ Marqués de los Vélez s/n 30008 MURCIA
7	ÁREA SALUD VII-MURCIA ESTE	Avda. Intendente Jorge Palacios, 1-30003 MURCIA	HOSPITAL G. U. "REINA SOFÍA" Avda. Intendente Jorge Palacios, 1- 30003 MURCIA
8	ÁREA SALUD VIII-MAR MENOR	Pasaje Torre Octavio 30739 POZO ALEDO	HOSPITAL "LOS ARCOS DEL MAR MENOR" Pasaje Torre Octavio 30739 POZO ALEDO
9	ÁREA SALUD IX-VEGA ALTA		H. "VEGA ALTA LORENZO GUIRAO" Ctra Abarán s/n





	Ctra. Abarán s/n 30130 CIEZA	30130 CIEZA
10	HOSPITAL PSIQUIÁTRICO "ROMÁN ALBERCA" C/ Lorca, 58 30120 EL PALMAR	C/ Lorca, 58 30120 EL PALMAR
11	GERENCIA "061" C/ Escultor Sánchez Lozano, 7-2ª planta	C/ Escultor Sánchez Lozano, 7-2ª planta 30005 MURCIA
12	CENTRO REGIONAL DE HEMODONACIÓN Ronda de Garay, s/n 30003 MURCIA	Ronda de Garay, s/n 30003 MURCIA
		Paseo Alfonso XIII Edif. Anexo al Hospital Santa Mª del Rosell 30203 CARTAGENA
		C/ Floridablanca H. Santa Rosa de Lima 30800 LORCA





Región de Murcia
Consejería de Salud



13	SERVICIO MURCIANO DE SALUD (ÓRGANOS CENTRALES)	
	UNIDAD REGIONAL DE TARJETA SANITARIA C/ Pinares, 4 30001 MURCIA	C/ Pinares, 4 30001 MURCIA
	SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS DIRECCIÓN GENERAL DE ASISTENCIA SANITARIA C/ Central, nº 7 30100 ESPINARDO	C/ Central, nº 7 30100 ESPINARDO





ANEXO IV OFERTA ECONÓMICA

Tipo de producto	Precio unitario	Consumo estimado anual	Importe anual IVA excluido	IVA 21%	Importe total anual (21% IVA incluido)
Local					
Hasta 20 gr. Normalizada		16.895			
Hasta 50 gr. Sin normalizar		2.500			
De 50 gr. a 100 gr.		376			
De 100 gr. a 500 gr.		262			
De 500 gr. a 1000 gr.		12			
De 1000 gr. a 2000 gr.		5			
Interurbana					
Hasta 20 gr. Normalizada		68.960			
Hasta 50 gr. Sin normalizar		14.996			
De 50 gr. a 100 gr.		1.976			
De 100 gr. a 500 gr.		1.360			
De 500 gr. a 1000 gr.		142			
De 1000 gr. a 2000 gr.		58			
Buofax on line					





Región de Murcia
Consejería de Salud



Importe fijo por envío		1			
Importe fijo por página		1			
Servicios adicionales					
Aviso de recibo		96.787			
Gestión entrega notificación		107.542			
Retorno de información		12			
Prueba entrega electrónica		10.755			
Acuse recibo Burofax On Line		1			
		TOTAL			

