



# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES DE CORREO ORDINARIO PARA EL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL.**

## **1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

El contrato tiene por objeto la prestación del servicio postal ordinario (local, provincial y nacional). El servicio postal objeto de este contrato comprende la recogida, en su caso, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución, y entrega a domicilio de las cartas ordinarias .

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en el Pliego de Condiciones 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 lo 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 IMAS dónde se establezca para tal fin.

El IMAS se compromete al depósito de los objetos postales en los siguientes puntos de recogida:

- Dirección y Servicios Generales del IMAS. C/ Alonso Espejo,7 – 30007 Murcia.
- Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión. Plza Juan XXIII, esquina Ronda de Levante,16 – 30008 Murcia
- Servicio de Prestaciones de la Dependencia. C/ Greco, 4 Edif Bercos - 30001 Murcia
- Servicio de Valoración y Orientación de la Discapacidad de Murcia. C/ Huerto de las Bombas, 8 – 30009 Murcia
- Servicio de Valoración y Orientación de la Discapacidad de Cartagena. Alameda de San Antón, 29 – 30205 Cartagena.
- Servicio de Valoración y Orientación de la Discapacidad de Lorca. Alameda de Cervantes, s/n -30800 Lorca.

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





- Cliente: INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL; NIF: Q-300281J. Unidad de facturación y centro de coste.
- Número total de envíos (cartas u objetos postales) 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 se lleve o 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 (IMAS) con el conforme o con las rectificaciones que entienda que deban realizarse.

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 la aplicación del IMAS..

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 del correo ordinario. 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 IMAS 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, incluyendo un teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por el IMAS.





### 3.- PLAZOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIONES.

El plazo máximo de entrega por el contratista en el domicilio de los destinatarios del correo ordinario o productos objeto de este contrato en los plazos, incluidos en cada remesa diaria o en el conjunto de remesas de un mismo día, será:

Destino local :	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.

A estos efectos, los posibles distintos TIPOS DE DESTINO de los envíos del IMAS 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:** para los envíos dirigidos al resto de poblaciones y códigos postales del territorio nacional.

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

### 4.- PENALIDADES POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO E INADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. INDEMNIZACIONES

**4.1.-** En caso de pérdida o extravío de algún envío postal ordinario del IMAS se podrá imponer al adjudicatario del contrato una penalidad de 30 € por cada unidad perdida o extraviada, y además no se abonará el servicio.

El importe de esta penalidad por pérdida o extravío, conforme a 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.-** 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, de acuerdo con la legislación vigente.

A esos efectos, el adjudicatario deberá presentar ante el IMAS, 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 los productos, que el asegurado- adjudicatario recoja o admita para su entrega en destino, en ejecución del presente contrato y durante toda su vigencia, incluida sus posibles prórrogas. 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 la ley de contratos.

## **5.- MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES DEL CONTRATISTA.**

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

El adjudicatario-contratista se compromete a la entrega y reparto de las remesas de envíos del IMAS en todos los destinos correspondientes a municipios, localidades y núcleos de población de los Ayuntamientos y demás entidades locales legalmente constituidas en todo el territorio nacional, bien a través de su propia red o de otras redes postales nacionales con las que mantenga acuerdos, o a través del operador del Servicio Postal Universal, sin ningún coste adicional para el IMAS.

El adjudicatario-contratista devolverá los productos no entregados en destino, por distintas causas, a la misma dirección del IMAS desde donde los hubiera recogido o admitido, y conste en el remite. 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. Habrá que indicar en el anverso de las cartas u objetos postales la fecha de devolución al IMAS.





## 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 IMAS, 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.-** Al menos una vez al trimestre, se hará un seguimiento del contrato por una Comisión Mixta formada por el representante responsable de la empresa contratista y el responsable del contrato del IMAS. Dicha Comisión podrá reunirse con carácter extraordinario cuando cualquiera de las partes lo estime necesario. En cualquier caso, la convocatoria de las reuniones se hará con un mínimo de 72 horas de antelación y se celebrarán en las dependencias del IMAS que ésta determine para ello.

**6.3.-** La empresa contratista tendrá la obligación de informar con la antelación suficiente al responsable del contrato del IMAS, 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.

En estos casos o en otros que incidan en la adecuada y habitual prestación del servicio, la empresa contratista elevará un informe- propuesta al responsable del contrato del IMAS para que éste resuelva o proponga al órgano competente la resolución que proceda.

**6.4.-** 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 IMAS, 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.

**6.5.-** 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 IMAS, 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 IMAS y de las entidades o unidades del IMAS receptoras del servicio, en el plazo máximo de 3 días hábiles, para su consideración y resolución entre el responsable del contrato del IMAS y el responsable o





interlocutor/a directo designado por el contratista.

**6.6.-** 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, del IMAS y, en su caso, del propio contratista.

## **7.- CONTROL DE CALIDAD.**

**7.1.-** 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 IMAS durante la vigencia del contrato.

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

**7.3.-** El adjudicatario-contratista está obligado a investigar, sin ningún coste adicional para el IMAS, 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 IMAS.

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

**7.5.-** Se informará por parte de la empresa contratista al IMAS, con una periodicidad trimestral como mínimo, de las incidencias que surjan en el reparto de las cartas u objetos postales del IMAS, 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.





## 8.-CLÁUSULA DE PROTECCION DE DATOS.

El adjudicatario-contratista está obligado a guardar reserva respecto a los datos o antecedentes que no sean públicos y notorios y que estén relacionados con el objeto del contrato, de los cuales haya tenido conocimiento con ocasión del mismo. El adjudicatario-contratista y su personal deberán respetar, en todo caso, las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo reglamentario. A los efectos de la citada Ley Orgánica 15/1999, el adjudicatario-contratista tendrá la consideración de "encargado del tratamiento" y se someterá en cada momento a las instrucciones del IMAS en materia de medidas de seguridad. A estos efectos, el adjudicatario-contratista también deberá:

- 1.- Mantener la confidencialidad de los datos de carácter personal a que tenga acceso o haya elaborado por razón de la ejecución del contrato y, a tal efecto, adoptará las medidas de tipo técnico y organizativo para garantizar la seguridad y evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en atención al estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestas.
- 2.- Tratar los datos de carácter personal únicamente conforme a las instrucciones que al efecto le remita el IMAS y de forma confidencial y reservada, no pudiendo ser en ningún caso objeto de cesión, difusión, publicación o utilización para finalidades distintas a las establecidas en este pliego, en el PCAP y en la restante documentación por la que se ha de regir el presente contrato.
- 3.- Devolver al IMAS, en todos los casos de extinción contractual, los datos de carácter personal, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato objeto del tratamiento.
- 4.- Guardar la debida confidencialidad respecto a toda la información obtenida y documentación elaborada por razón de la ejecución del contrato. Esta información y documentación no podrá en ningún caso ser reproducida, cedida, difundida, publicada o utilizada para finalidades diferentes de las establecidas en este pliego, en el PCAP y en la restante documentación por la que se ha de regir el presente contrato, ni siquiera una vez extinguido el contrato.

## 9.- RESPONSABLES DEL CONTRATO.

Por parte de los órganos Directivos del IMAS se designará un responsable del contrato que será ejercida por un funcionario al efecto nombrado, cuya función será la de velar por el correcto desarrollo del servicio.





## 10.- REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA.

1.- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos (en los casos en que se establezcan requisitos específicos de titulación y experiencia) formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la "entidad contratante" del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la "entidad contratante".

2.- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3.- La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

4.- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones.

5.- La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable (según las características del servicio externalizado, pueden establecerse distintos sistemas de organización en este punto), integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la "entidad contratante", canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la "entidad contratante", de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante





del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la “entidad contratante”, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e) Informar a la “entidad contratante” acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

## 11.- CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

En el desempeño de los trabajos objeto del presente contrato se deberán cumplir por el contratista las normas y procedimientos en materia de seguridad de la información. En especial, deben tenerse en cuenta las siguientes especificaciones:

- El encargado del tratamiento (empresa contratista) únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que en cada momento indique el responsable del fichero (IMAS) y no los aplicará o utilizará con fin distinto al de prestación del servicio contratado que figura descrito en el apartado primero, ni los comunicará a otras personas, ni siquiera para su conservación. Asimismo, se compromete a no hacer uso de los datos o ficheros ni en su propio beneficio o en el de terceros.

- Los datos personales involucrados en el tratamiento serán los estrictamente necesarios para conseguir la finalidad descrita, derivan de forma directa de la relación contractual que se establezca entre las partes, siendo los límites de su uso o utilización determinados por la prestación de los servicios pactados.

- La transferencia de dichos datos se realizará por medios físicos o telemáticos a criterio del responsable del fichero y la seguridad de los datos durante la transferencia será bajo su única responsabilidad; pero una vez efectuada la transferencia, el tratamiento de los mismos será responsabilidad única de la empresa contratista.

- El encargado del tratamiento tendrá obligación de guardar secreto profesional y será responsable de cualquier revelación no autorizada de información o datos de carácter personal, efectuada por la propia empresa contratista o por cualquiera de sus trabajadores o personal a su servicio, a terceras partes o personas, así como de cualquier otro incumplimiento de las estipulaciones recogidas en el presente pliego, en el PCAP y en la restante documentación por la que se ha de regir el presente contrato. Será considerado responsable de las infracciones en que hubiera incurrido en el caso de que destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato. No obstante, queda exonerado de





toda la responsabilidad ante terceros por acciones u omisiones imputables al responsable del fichero (IMAS).

## 12.- ACEPTACIÓN DEL PRESENTE PLIEGO (PPT) COMO CONDICIONES MÍNIMAS.

La empresa adjudicataria, con la firma del contrato aceptará expresamente las especificaciones y requisitos del presente pliego (PPT), que se anexará y formará parte integrante de aquél, que deberán considerarse como mínimas.

Documento firmado electrónicamente al margen

Jefe de Sección de Asuntos Generales y Documentación  
Pedro José Abenza Villa

26/03/2019 12:27:38

ABENZA VILLA, PEDRO

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-33a7db64-4fba-1a23-2005-0050569b34e7

