# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES PARA LOS CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA REGIÓN DE MURCIA.

## 1. OBJETO DEL CONTRATO.

El contrato tiene por objeto la prestación del servicio postal de correo ordinario y certificado de cartas y demás envíos postales incluido el correo urgente, envíos publicitarios y paquetes postales.

El servicio postal objeto de este contrato comprende la recogida, en su caso, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega a domicilio de los envíos postales generados por todos los servicios de los centros dependientes de la Consejería de Sanidad, 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, con las garantías y modalidades establecidas en la legislación vigente.

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, 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 R.D. 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se regula la prestación de los servicios postales, modificado por el R.D. 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. DEFINICIONES.

A los efectos del presente pliego se entiende por:

**2.1.- Carta:** todo envío cerrado de hasta dos kilogramos de peso, cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación materializada en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza, que tenga carácter actual y personal.
En todo caso, tendrán la consideración de carta los envíos de recibos, facturas, documentos de negocios, estados financieros y cualesquiera otros mensajes que no sean idénticos.

**2.2.- Tarjeta postal:** toda pieza rectangular de cartulina consistente o material similar, lleve o no el título de tarjeta postal, que circule al descubierto y que contenga un mensaje de carácter actual y personal. La indicación del término de «tarjeta postal» en los envíos individuales implica automáticamente esta clasificación postal, aunque el objeto correspondiente carezca de texto actual y personal, y a estos efectos tendrá el mismo tratamiento que las cartas.

**2.3.- Publicidad directa:** el envío que, destinado a la promoción y venta de bienes y servicios, reúna además los siguientes requisitos:

- Que esté formado por cualquier comunicación que consista únicamente en anuncios, estudios de mercado o publicidad.
- Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, la dirección y cualesquiera números concretos de identificación que se asignen a sus destinatarios, sean distintos en cada caso.
- Que se remita a más de quinientos destinatarios.

- Que se dirija a las señas indicadas por el remitente en el objeto mismo o en su envoltura.
- Que su distribución se efectúe en sobre abierto, para facilitar la inspección postal.
- Que en su cubierta figure la expresión «PD» a efectos de facilitar la identificación de estos envíos.
- Las comunicaciones que combinen la publicidad directa con otro objeto en el mismo envoltorio, tendrán la consideración postal que, por su naturaleza, pudiera corresponder a dicho objeto, con independencia del tratamiento que reciban a efectos de tarificación.

**2.4.- Catálogos:** el envío que, destinado a la promoción y venta de bienes y servicios, reúna además los siguientes requisitos:

a) Que esté formado por cualquier comunicación que contenga direcciones, puntos de venta u oferta de productos.
b) Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, la dirección y el número de identificación que se asigne a sus destinatarios sean distintos en cada caso.
c) Que se remita a más de quinientos destinatarios.
d) Que se dirija a las señas indicadas por el remitente en el objeto mismo o en su envoltura.
e) Que su distribución se efectúe en sobre abierto, para facilitar la inspección postal.
f) Que en su cubierta figure la leyenda «catálogos», a efectos de facilitar la identificación de estos envíos.

Las comunicaciones que combinen el catálogo con otro objeto en el mismo envoltorio, tendrán la consideración postal que, por su naturaleza, pudiera corresponder a dicho objeto con independencia del tratamiento que reciban a efectos de tarificación.

**2.5.- Publicaciones periódicas:** los objetos que se editan periódicamente, con el mismo título repetido en cada ejemplar y cuyo texto o contenido sea de índole o naturaleza diversa, distinguiéndose por la variedad de enunciados, trabajos, informaciones o noticias.

**2.6.- Paquetería:** los envíos cerrados de hasta 20kg. de peso que contengan cualquier objeto, producto o materia, con o sin valor comercial, cuya circulación no esté prohibida.

## 3.- SERVICIOS POSTALES SUJETOS AL CONTRATO.

### 3.1.- CARTAS.

a) Cartas y tarjetas postales ordinarias.
b) Carta certificada.
c) Carta urgente ordinaria.
d) Carta urgente certificada.
e) Servicios adicionales: acuse de recibo, reembolso y gestión de entrega.

### 3.2.- ENVÍOS PUBLICITARIOS, IMPRESOS, CATÁLOGOS Y PUBLICACIONES PERIODICAS.

### 3.3.- PAQUETES POSTALES.

Paquete postal nacional

### 3.4.- BURO FAX.

## 4. PRESUPUESTO MÁXIMO.

El importe máximo de licitación de los Servicios Postales incluidos en este pliego se detalla en el siguiente cuadro:

| | CONSEJERIA DE SANIDAD | | |
|---|---|---|---|
| **AÑOS** | **Importe sin IVA** | **Importe IVA (21%)** | **Importe total** |
| **2016** | 39.847,87 € | 8.368,05 € | **48.215,92 €** |
| **2017** | 158.831,50 € | 33.354,62 € | **192.186,12 €** |
| **2018** | 118.983,63 € | 24.986,56 € | **143.970,19 €** |
| **TOTAL** | **317.663,00 €** | **66.709,23 €** | **384.372,23 €** |

El presupuesto tiene el carácter de máximo, la facturación real se realizará en función del número de envíos efectivamente realizados a los precios unitarios que se señalan en el **Anexo II** del PPT o a los inferiores que sean ofertados por el adjudicatario y que se fijen finalmente en el contrato que se ha de suscribir entre aquél y esta Consejería de Sanidad contratante.

En el Anexo II, se indica el número de envíos estimados anualmente por el precio máximo de licitación para cada tipo de servicio.

Presupuesto detallado por Centro Directivos:

| | SECRETARIA GENERAL | | |
|---|---|---|---|
| **AÑOS** | **Importe sin IVA** | **Importe IVA (21%)** | **Importe total** |
| **2016** | 1.314,56 € | 276,06 € | 1.590,62 € |
| **2017** | 4.698,26 € | 986,63 € | 5.684,89 € |
| **2018** | 3.383,70 € | 710,58 € | 4.094,28 € |
| **TOTAL** | **9.396,52 €** | **1.973,27 €** | **11.369,79 €** |

| | D.G. SALUD PUBLICA Y ADICCIONES | | |
|---|---|---|---|
| **AÑOS** | **Importe sin IVA** | **Importe IVA (21%)** | **Importe total** |
| **2016** | 31.534,81 € | 6.622,31 € | 38.157,12 € |
| **2017** | 126.139,23 € | 26.489,24 € | 152.628,47 € |
| **2018** | 94.604,42 € | 19.866,93 € | 114.471,35 € |
| **TOTAL** | **252.278,46 €** | **52.978,48 €** | **305.256,94 €** |

Desglose de centros de la Dirección General de Salud Pública:

| | D. G. Salud Pública y Adicciones Murcia | | | Centro de Área de Salud de Cartagena | | | Centro de Área de Salud de Lorca | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **AÑOS** | **Importe sin IVA** | **Importe IVA (21%)** | **Importe total** | **Importe sin IVA** | **Importe IVA (21%)** | **Importe total** | **Importe sin IVA** | **Importe IVA (21%)** | **Importe total** |
| **2016** | 25.684,81 € | 5.393,81 € | 31.078,62 € | 3.950,00 € | 829,50 € | 4.779,50 € | 1.900,00 € | 399,00 € | 2.299,00 € |
| **2017** | 102.739,23 € | 21.575,24 € | 124.314,47 € | 15.800,00 € | 3.318,00 € | 19.118,00 € | 7.600,00 € | 1.596,00 € | 9.196,00 € |
| **2018** | 77.054,42 € | 16.181,43 € | 93.235,85 € | 11.850,00 € | 2.488,50 € | 14.338,50 € | 5.700,00 € | 1.197,00 € | 6.897,00 € |
| **TOTAL** | **205.478,46 €** | **43.150,48 €** | **248.628,94 €** | **31.600,00 €** | **6.636,00 €** | **38.236,00 €** | **15.200,00 €** | **3.192,00 €** | **18.392,00 €** |

| | D.G. PLANIFICACIÓN, INVESTIGACIÓN, FARMACIA Y ATENCIÓN CIUDADANO | | |
|---|---|---|---|
| AÑOS | Importe sin IVA | Importe IVA (21%) | Importe total |
| 2016 | 6.998,50 € | 1.469,68 € | 8.468,18 € |
| 2017 | 27.994,01 € | 5.878,74 € | 33.872,75 € |
| 2018 | 20.995,51 € | 4.409,06 € | 25.404,57 € |
| TOTAL | 55.988,02 € | 11.757,48 € | 67.745,50 € |

## 5. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.

**5.1.-** 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 los puntos que se habiliten en cada Centro, detallados en el **Anexo I.**

**5.2.- Servicio de distribución de correspondencia: (Cartas locales. Interurbanas e internacionales):**

Serán objeto de este servicio la distribución de todo tipo de cartas, ordinarias, certificadas y urgentes, con entrega a la dirección de los destinatarios que, a efectos postales figure en los envíos, cuyo peso no exceda de 2 Kg.

**a) Entrega ordinaria:**

Entrega ordinaria tanto en territorio nacional como internacional.
Reparto de correspondencia constituida por documentos, prensa, circulares y envíos semejantes. La entrega se realizará en el domicilio del destinatario.
Las devoluciones se justificarán al dorso del sobre con las causas concretas que las motivan.

**b) Entrega bajo firma (cartas certificadas)**

Entrega bajo firma del destinatario o persona autorizada a domicilio en todos los puntos del territorio nacional.
En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en domicilio un Aviso de Llegada, en el que hará constar el número de 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 dicho envío en las oficinas o instalaciones de la empresa adjudicataria. Dichas instalaciones u oficinas deben garantizar la máxima accesibilidad para los destinatarios de los envíos y la proximidad a sus domicilios, debiendo permanecer abiertas al público al menos 6 horas diarias en horario de mañana y tarde.

**c) Entrega bajo firma y con constancia de la entrega: (Cartas certificadas):**

La entrega se realizará en el domicilio del destinatario en un plazo máximo de tres días hábiles. De encontrarse ausente, se realizará un segundo intento dentro de los tres días siguientes y en hora distinta, quedando constancia en el correspondiente **aviso de recibo** de ambos intentos de entrega con fecha, hora y la identificación del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega. En caso de que el primer intento de haya realizado antes de las quince horas, el segundo intento deberá realizarse después de las quince horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos

intentos de entrega. Contra la entrega del envío se retirará un aviso de recibo firmado por el destinatario, y en caso de que éste no se encuentre presente, por cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad (DNI, pasaporte o carnet de conducir) dejando constancia del nombre, apellidos, DNI y firma. 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 de envío y donde figurará un número de teléfono de información a los destinatarios, así como la posibilidad de que en **el término de siete días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario,** debiendo permanecer abiertas al público al menos 6 horas diarias en horario de mañana y tarde. Este aviso de recibo se devolverá en al centro de la Consejería de Sanidad que haya emitido el envío en el **plazo máximo de siete días** en caso de practicarse la entrega. De permanecer ésta en lista, el plazo de devolución **será de diez días naturales computados a partir del transcurso de los 7 días naturales en que debe permanecer en lista**.

**d) Entrega urgente (cartas ordinarias y certificadas)**

Entrega urgente, con o sin firma del destinatario, tanto en el territorio nacional como internacional.

**e) Plazos de entrega máximos:**

- Carta local ordinaria y certificada: 2 días hábiles
- Carta local urgente: 1 día hábil
- Carta interurbana ordinaria y certificada provincial: 2 días hábiles
- Carta interurbana provincial urgente: 1 día hábil.
- Carta interprovincial ordinaria y certificada: 3 días hábiles.
- Carta interprovincial urgente: 2 hábiles
- Carta certificada y urgente: 24 horas en todo el territorio nacional
- Cartas internacionales: Europa: 4 días hábiles. Urgentes, 2 días hábiles. Resto: 10 días hábiles. Urgentes, 5 días hábiles.

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

**5.3.- Publicidad:**

Distribución tanto de envíos publicitarios y promocionales. La documentación deberá depositarse en los buzones de los domicilios o introducirse bajo las puertas de las viviendas si careciera de aquellos.
Plazos: Distribución de envíos publicitarios en un plazo máximo de 5 días hábiles.

**5.4.- Paquetería Postal:**

Será un servicio de entrega a domicilio y deberá garantizar la entrega de documentos y paquetes en un plazo máximo de 2 días hábiles para las grandes poblaciones y de 3 días hábiles para el resto de las poblaciones, desde la imposición, a domicilio y bajo firma del receptor. Destinos: Nacional. Local e Interurbano.

**5.5.- Burofax.-** Servicio de envío de manera urgente y segura de documentos con entrega fehaciente (requiere la firma del destinatario), sirve de prueba frente a terceros. (plazo de 4 horas)

**5.6.-** Los envíos de cartas u objetos postales serán entregados por remesas al contratista a fin de facilitar la distribución al adjudicatario.

Dichas remesas de envíos se acompañarán de un albarán de entrega en el que se reflejará, de cada remesa, los siguientes datos: CONSEJERIA DE SANIDAD Y CENTRO, número total de envíos (cartas u objetos postales) que incluye la remesa, desglosados según tipo de envío (ordinario, certificado o urgente, envíos publicitarios o paquetes postales)

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 medios electrónicos, telemáticos y/o informáticos.

Los albaranes diarios que el contratista se lleve o retire acompañados de los envíos (cartas u objetos postales) incluidos y detallados en aquéllos, deberán ser validados por la empresa y se devolverán al mismo punto de retirada de la Consejería de Sanidad con el conforme o con las rectificaciones que entienda que deban realizarse.

**5.7.- Devoluciones**. El plazo máximo de devolución a los servicios o unidades de la Consejería de Sanidad de las cartas y demás objetos postales que no hayan podido ser entregadas a sus destinatarios no será superior a 5 días hábiles para todo el territorio nacional, a contar desde el día en que el envío postal no haya podido ser entregado a su destinatario (por cualquiera de las causas previstas en la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, y disposiciones que la desarrollan), debiendo consignar el personal del contratista que ha intentado la entrega, en cada carta u objeto postal que se vaya a devolver al Centro remitente de la Consejería de Sanidad, la fecha del intento de entrega y el motivo por el que no ha podido ser entregada en destino.

## 6.- PENALIDADES POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO E INDEMNIZACIONES:

**6.1.-** En caso de pérdida o extravío se podrá imponer al adjudicatario del contrato una penalidad de 30 € por cada objeto postal o carta perdido o extraviado.

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 cartas u objetos postales (posteriormente perdidos o extraviados), y no se haya comunicado al Centro remitente de la Consejería de Sanidad, conforme al presente pliego de prescripciones técnica y demás documentación esencial del procedimiento de contratación, el resultado con entrega efectiva o, en otro caso, no se haya devuelto el envío (carta u objeto postal) no entregado en destino debidamente cumplimentado.

El importe de esta penalidad por pérdida o extravío, conforme al art. 212.8 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector del Sector Público (TRLCSP), 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.

**6.2.-** Además de la exigencia de la penalidad prevista en el apartado anterior, cuando se trate de cartas certificadas, y sea el acuse de recibo el que haya sido extraviado o no cumplimentado debidamente, la Consejería de Sanidad, podrán 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.

**6.3.-** 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 causa imputables al contratista, y por 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. 214 TRLCSP.

No obstante, si el retraso o pérdida fuera por motivos no imputables al contratista, se estará a lo dispuesto en el artículo 213.2 del TRLCSP.

## 7.- MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES DEL CONTRATISTA:

La oficina del contratista encargada de la admisión masiva de las remesas y envíos de cartas u objetos postales de la Consejería de Sanidad, deberá tener el personal y los medios materiales suficientes para gestionar la admisión simultánea y masiva de remesas y envíos de los centros dependientes de la Consejería de Sanidad, procedentes de cualquiera de los servicios o unidades de esta Administración contratante.

El adjudicatario-contratista se compromete a la entrega y reparto de las remesas de envíos de la Consejería de Sanidad, 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 la Consejería de Sanidad.

A lo largo del año, coincidiendo con las citaciones para el programa de prevención de cáncer de mama de las mujeres entre 50 y 69 años, así como las citaciones para prevención del cáncer de colon y recto, y la citación para el programa de vacunaciones tanto de recién nacidos como adultos, de la Dirección General de Salud Pública y Adicciones, el número de las mismas puede ser muy elevado.

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

Igualmente, las remesas de envíos de cartas u objetos postales ordinarios masivos que lleven incorporado un código de barras, al que irá asociado el número de remesa correspondiente, deberán ser objeto de trazabilidad, por lo que el adjudicatario deberá remitir diariamente al Centro correspondiente de la Consejería de Sanidad, o con la frecuencia que ésta determine, un archivo, cuyo formato será facilitado por ésta, con toda la información

sobre los resultados de las remesas correspondientes ***(ese archivo podrá ser remitido por correo electrónico),*** al objeto de poder llevar un control de calidad del servicio.

## 8.- CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

**8.1.-** La empresa contratista tendrá que designar a un responsable que ejercerá como interlocutor directo con el responsable del contrato de cada centro de la Consejería de Sanidad, para hacer frente a todas las comunicaciones recíprocas y posibles incidencias que puedan surgir durante el período de ejecución y vigencia del contrato.

**8.2.-** Se realizará un seguimiento del contrato a través de las comunicaciones (vía email) entre el representante responsable de la empresa contratista, y los responsables del contrato de la Consejería de Sanidad y sus Centros. Además podrán reunirse con carácter extraordinario cuando cualquiera de las partes lo estime necesario.

**8.3.-** La empresa contratista deberá disponer de una aplicación informática apta para el adecuado control y facturación de los servicios prestados, de página Web y posibilidad de generar toda la documentación pertinente por medios telemáticos.

**8.4.-** La empresa contratista tendrá la obligación de informar con la antelación suficiente a los responsables del contrato de la Consejería de Sanidad, 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 a los responsables del contrato de la Consejería de Sanidad para que éste resuelva o proponga al órgano competente la resolución que proceda.

**8.5.**- 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 de los responsables del contrato de la Consejería de Sanidad, 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.

**8.6.-** 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, y en la restante documentación por la que se ha de regir el presente contrato.

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

**8.7.-** Certificaciones. Servicio de certificaciones de entrega de los envíos cuyas cartas o acuses de recibo no hayan sido devueltas a la Consejería de Sanidad por la empresa adjudicataria o cuando haya reclamaciones de los usuarios.

**8.8.-** 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, en su caso, del propio contratista.

## 9.- CONTROL DE CALIDAD

**9.1.-** La calidad técnica del servicio prestado será responsabilidad de la empresa contratista, así como el cumplimiento de las prescripciones establecidas en el presente pliego, 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 la Consejería de Sanidad durante la vigencia del contrato.

**9.2.-** La Consejería de Sanidad 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 de la Consejería de Sanidad, que a tal fin sea designado, que actuarán en coordinación con el/los interlocutor/es designados a tal efecto por el contratista.

**9.3.-** El adjudicatario-contratista está obligado a investigar, sin ningún coste adicional para la Administración, 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 de la Consejería de Sanidad.

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

**9.5.-** Se informará por parte de la empresa contratista a la Consejería de Sanidad, con una periodicidad trimestral como mínimo, de las incidencias que surjan en el reparto de las cartas u objetos postales, y se podrán convocar reuniones de las previstas en el apartado 8.2 de este Pliego, 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.

**9.6.-** 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 los distintos servicios de los diferentes centros de la Consejería de Sanidad.

## 10.- CLÁUSULA DE PROTECCIÓN 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 de la Administración en materia de medidas de seguridad. A estos efectos, el adjudicatario-contratista también deberá:

**10.1** 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, perdida, 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.

**10.2** Tratar los datos de carácter personal únicamente conforme a las instrucciones que al efecto le remita la Consejería de Sanidad 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, y en la restante documentación por la que se ha de regir el presente contrato.

**10.3** Devolver a la Consejería de Sanidad, 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.

**10.4** 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 a las establecidas en este pliego de prescripciones técnicas y el resto de documentación por la que se ha de regir el presente contrato, ni siquiera una vez extinguido el contrato.

Murcia a 30 de junio de 2016

LA TÉCNICO DE GESTIÓN

Fdo.: Mª Teresa Andreu Espinosa

VºBº

EL JEFE DE SERVICIO DE REGIMEN INTERIOR

Consejería de Sanidad
Secretaría General

Fdo.: Antonio Martínez-Mena García

## ANEXO I

## PUNTOS DE RECOGIDA Y ENTREGA

| CENTROS | LUGAR DE RECOGIDA Y ENTREGA |
|---|---|
| **Secretaría General** | Ronda de Levante, 11<br>**30008 MURCIA**<br><br>Estafeta planta baja |
| **D.G. de Salud Pública y Adicciones** | Ronda de Levante, 11<br>**30008 MURCIA**<br><br>Estafeta planta baja |
| **Centro de Área de Salud de CARTAGENA** | Plaza San Agustín, **3**<br>**30201 CARTAGENA** |
| **Centro de Área de Salud de LORCA** | C/ Abad de Los Arcos, 1<br>**30800 LORCA** |
| **D.G. Planificación, Investigación, Farmacia y Atención Ciudadano** | C/Pinares, 6<br>**30001 MURCIA** |
| | C/ Escultor Sánchez Lozano, 7 -1ª planta<br>**30005 MURCIA** |
| | Ronda de Levante, 11<br>**30008 MURCIA**<br><br>Estafeta planta baja |
| | C/ Cabrera, s/n -Inspección Médica de Cartagena C.S. Virgen de la Caridad<br>**30203 CARTAGENA** |

# ANEXO II

(PRECIOS MÁXIMOS EUROS Y Nº ENVIOS ESTIMADOS ANUALMENTE)

## CARTAS ORDINARIAS

| NACIONALES: LOCAL | PRECIO MÁXIMO (Sin IVA) | Nº APROX. ENVIOS |
|---|---|---|
| Hasta 20 grs. normalizadas | 0,29 | 204.836 |
| Hasta 20 grs. sin normalizar | 0,36 | 1.088 |
| De más de 20 a 50 grs. | 0,39 | 960 |
| De más de 50 a 100 grs. | 0,58 | 414 |
| De más de 100 a 200 grs. | 0,94 | 141 |
| De más de 200 a 350 grs. | 1,61 | 124 |
| De más de 350 a 500 grs. | 2,79 | 117 |
| De más de 500 a 1.000 grs. | 3,20 | 49 |
| De más de 1000 a 1500 grs. | 3,55 | 31 |
| De más de 1500 a 2000 grs. | 3,83 | 26 |

| NACIONALES: INTERURBANA | PRECIO MÁXIMO (Sin IVA) | Nº APROX. ENVIOS |
|---|---|---|
| Hasta 20 grs. normalizadas | 0,39 | 153.365 |
| Hasta 20 grs. sin normalizar | 0,45 | 586 |
| De más de 20 a 50 grs. | 0,52 | 1.288 |
| De más de 50 a 100 grs. | 0,62 | 317 |
| De más de 100 a 200 grs. | 1,00 | 198 |
| De más de 200 a 350 grs. | 1,71 | 93 |
| De más de 350 a 500 grs. | 2,97 | 200 |
| De más de 500 a 1.000 grs. | 3,39 | 54 |
| De más de 1000 a 1500 grs. | 3,77 | 25 |
| De más de 1500 a 2000 grs. | 4,07 | 20 |

| INTERNACIONAL: EUROPA | PRECIO MÁXIMO (Sin IVA) | Nº APROX. ENVIOS |
|---|---|---|
| Hasta 20 grs. normalizadas | 0,84 | 3 |
| Hasta 20 grs. sin normalizar | 1,47 | 0 |
| De más de 20 a 50 grs. | 1,78 | 0 |
| De más de 50 a 100 grs. | 2,21 | 2 |
| De más de 100 a 200 grs. | 4,43 | 0 |
| De más de 200 a 350 grs. | 8,23 | 0 |
| De más de 350 a 500 grs. | 11,48 | 0 |
| De más de 500 a 1.000 grs. | 13,47 | 0 |
| De más de 1000 a 1500 grs. | 20,38 | 0 |
| De más de 1500 a 2000 grs. | 23,38 | 0 |

## CARTAS CERTIFICADAS

| NACIONALES: LOCAL | PRECIO MÁXIMO (Sin IVA) | Nº APROX. ENVIOS |
|---|---|---|
| Hasta 20 grs. normalizadas | 2,40 | 3.480 |
| Hasta 20 grs. sin normalizar | 2,47 | 360 |
| De más de 20 a 50 grs. | 2,51 | 1.152 |
| De más de 50 a 100 grs. | 2,71 | 29 |
| De más de 100 a 200 grs. | 3,12 | 29 |
| De más de 200 a 350 grs. | 3,83 | 3 |
| De más de 350 a 500 grs. | 5,12 | 0 |
| De más de 500 a 1.000 grs. | 5,54 | 1 |
| De más de 1000 a 1500 grs. | 5,93 | 0 |
| De más de 1500 a 2000 grs. | 6,23 | 0 |

| NACIONALES: INTERURBANA | PRECIO MÁXIMO (Sin IVA) | Nº APROX. ENVIOS |
|---|---|---|
| Hasta 20 grs. normalizadas | 2,48 | 4.007 |
| Hasta 20 grs. sin normalizar | 2,56 | 367 |
| De más de 20 a 50 grs. | 2,60 | 1.530 |
| De más de 50 a 100 grs. | 2,82 | 43 |
| De más de 100 a 200 grs. | 3,23 | 35 |
| De más de 200 a 350 grs. | 3,97 | 4 |
| De más de 350 a 500 grs. | 5,30 | 0 |
| De más de 500 a 1.000 grs. | 5,74 | 2 |
| De más de 1000 a 1500 grs. | 6,15 | 0 |
| De más de 1500 a 2000 grs. | 6,45 | 0 |

## CARTAS ORDINARIAS URGENTES

| NACIONALES: LOCAL | PRECIO MÁXIMO (Sin IVA) | Nº APROX. ENVIOS |
|---|---|---|
| Hasta 20 grs. normalizadas | 3,05 | 11 |
| Hasta 20 grs. sin normalizar | 3,19 | 0 |
| De más de 20 a 50 grs. | 3,19 | 0 |
| De más de 50 a 100 grs. | 3,62 | 0 |
| De más de 100 a 200 grs. | 4,95 | 0 |
| De más de 200 a 350 grs. | 4,95 | 1 |

| NACIONALES: INTERURBANA | PRECIO MÁXIMO (Sin IVA | Nº APROX. ENVIOS |
|---|---|---|
| Hasta 20 grs. normalizadas | 3,05 | 10 |
| Hasta 20 grs. sin normalizar | 3,19 | 0 |
| De más de 20 a 50 grs. | 3,19 | 0 |
| De más de 50 a 100 grs. | 3,62 | 0 |
| De más de 100 a 200 grs. | 4,95 | 0 |
| De más de 200 a 350 grs. | 4,95 | 1 |

| INTERNACIONAL: EUROPA | PRECIO MÁXIMO (Sin IVA | Nº APROX. ENVIOS |
|---|---|---|
| Hasta 20 grs. normalizadas | 3,14 | 2 |
| Hasta 20 grs. sin normalizar | 4,05 | 0 |
| De más de 20 a 50 grs. | 4,29 | 0 |
| De más de 50 a 100 grs. | 4,54 | 0 |
| De más de 100 a 200 grs. | 6,42 | 0 |
| De más de 200 a 350 grs. | 9,78 | 0 |
| De más de 350 a 500 grs. | 12,65 | 0 |
| De más de 500 a 1.000 grs. | 18,69 | 0 |
| De más de 1000 a 1500 grs. | 19,55 | 0 |
| De más de 1500 a 2000 grs. | 22,14 | 0 |

## CARTAS CERTIFICADAS URGENTES

| NACIONALES: LOCAL | PRECIO MÁXIMO (Sin IVA) | Nº APROX. ENVIOS |
|---|---|---|
| Hasta 20 grs. normalizadas | 5,92 | 29 |
| Hasta 20 grs. sin normalizar | 6,06 | 0 |
| De más de 20 a 50 grs. | 6,06 | 6 |
| De más de 50 a 100 grs. | 6,50 | 0 |
| De más de 100 a 200 grs. | 7,82 | 0 |
| De más de 200 a 350 grs. | 7,82 | 0 |
| De más de 350 a 500 grs. | 7,82 | 0 |
| De más de 500 a 1.000 grs. | 10,78 | 0 |
| De más de 1000 a 1500 grs. | 11,39 | 0 |
| De más de 1500 a 2000 grs. | 11,39 | 0 |

| NACIONALES: INTERURBANA | PRECIO MÁXIMO (Sin IVA) | Nº APROX. ENVIOS |
|---|---|---|
| Hasta 20 grs. normalizadas | 5,92 | 34 |
| Hasta 20 grs. sin normalizar | 6,06 | 0 |
| De más de 20 a 50 grs. | 6,06 | 13 |
| De más de 50 a 100 grs. | 6,50 | 0 |
| De más de 100 a 200 grs. | 7,82 | 0 |
| De más de 200 a 350 grs. | 7,82 | 0 |
| De más de 350 a 500 grs. | 7,82 | 0 |
| De más de 500 a 1.000 grs. | 10,78 | 0 |
| De más de 1000 a 1500 grs. | 11,39 | 0 |
| De más de 1500 a 2000 grs. | 11,39 | 0 |

## ENVÍOS PUBLICITARIOS: IMPRESOS, CATALOGOS Y Y PUBLICACIONES PERIÓDICAS

| ENVIOS NACIONALES (Peso máximo del envío 500 gramos) | PRECIO MÁXIMO (Sin IVA) | Nº APROX. ENVIOS |
|---|---|---|
| LOCAL | 0,22 | 3.590 |
| INTERURBANA | 0,25 | 4.000 |

## PAQUETE POSTAL

| PAQUETES POSTALES | MURCIA | | NACIONALES | |
|---|---|---|---|---|
| | PRECIO MÁXIMO (Sin IVA) | Nº APROX. ENVIOS | PRECIO MÁXIMO (Sin IVA) | Nº APROX. ENVIOS |
| 0 a 1000 grs. | 6,37 | 3 | 9,72 | 5 |
| 1001 a 2000 grs. | 7,83 | 8 | 11,25 | 8 |
| 2001 a 3000 grs. | 8,72 | 9 | 12,28 | 11 |
| 3001 a 4000 grs. | 9,92 | 4 | 13,05 | 4 |
| 4001 a 5000 grs. | 9,92 | 14 | 13,74 | 14 |
| 5001 a 6000 grs. | 12,26 | 7 | 16,58 | 7 |
| 6001 a 7000 grs. | 12,26 | 10 | 16,58 | 13 |
| 7001 a 8000 grs. | 12,26 | 1 | 16,58 | 0 |
| 8001 a 9000 grs. | 12,26 | 1 | 16,58 | 1 |
| 9001 a 10000 grs. | 12,26 | 1 | 16,58 | 1 |
| 10001 a 11000 grs. | 15,89 | 1 | 21,57 | 1 |
| 11001 a 12000 grs. | 15,89 | 1 | 21,57 | 1 |
| 12001 a 13000 grs. | 15,89 | 1 | 21,57 | 0 |
| 13001 a 14000 grs. | 15,89 | 1 | 21,57 | 0 |
| 14001 a 15000 grs. | 15,89 | 0 | 21,57 | 0 |
| 15001 a 16000 grs. | 16,58 | 1 | 22,67 | 0 |

## LIBROS Y MATERIAL FONOGRÁFICO Y VIDEOGRÁFICO

| NACIONALES: LOCAL E INTERURBANO | PRECIO MÁXIMO (IVA excluido) | Nº APROX. ENVIOS |
|---|---|---|
| Hasta 100 grs. | 0,52 | 0 |
| De más de 100 a 200 grs. | 0,56 | 0 |
| De más de 200 a 300 grs. | 0,69 | 0 |
| De más de 300 a 400 grs. | 0,75 | 0 |
| De más de 400 a 500 grs. | 0,84 | 0 |
| De más de 500 a 750 grs. | 1,13 | 0 |
| De más de 750 a 1.000 grs. | 1,37 | 0 |
| De más de 1.000 a 1.500 grs. | 1,48 | 0 |
| De más de 1.500 a 2.000 grs. | 2,53 | 0 |

## SERVICIOS ADICIONALES

| SERVICIOS ADICCIONALES | PRECIO MÁXIMO (Sin IVA) | Nº APROX. ENVIOS |
|---|---|---|
| AVISO DE RECIBO | 0,50 | 6.505 |
| SEGUNDO INTENTO DE ENTREGA | 0,26 | 2.800 |
| REEMBOLSOS | 1,38 | 0 |

## BUROFAX

| BUROFAX NACIONAL | PRECIO MÁXIMO (Sin IVA) | Nº APROX. ENVIOS |
|---|---|---|
| Entrega urgente en el domicilio del destinatario | 7,56 | 10 |
| Importe fijo por cada página | 0,82 | 40 |