



# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA CONSEJERIA DE EDUCACIÓN JUVENTUD Y DEPORTES DE LA COMUNIDAD AUTONOMA DE LA REGION DE MURCIA.**

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

El contrato tiene por objeto la prestación del servicio postal de notificaciones administrativas (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 notificaciones administrativas generadas por LA Consejería de Educación Juventud y Deportes, 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 de destino.

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.

Las notificaciones administrativas objeto del contrato, ya sean en soporte papel o informatizadas, deberán ser realizadas por el adjudicatario del mismo, en la forma que se determina en la normativa vigente sobre prestación de servicios postales, y más en concreto, la referida a las notificaciones de los órganos administrativos, para que tengan como efecto la presunción legal de veracidad y/o la constancia fehaciente de su distribución, entrega y recepción, o rehúse o imposibilidad de entrega (es decir, intento de entrega sin efecto), conforme a lo establecido en la disposición adicional primera y en el primer párrafo del artículo 22.4 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal.

## **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 de la Consejería de Educación Juventud y Deportes dónde se establezca para tal fin en los siguientes puntos de recogida:

1. Avda. La Fama, 15
2. Gran Vía, 32 – 2 Esc. 4ª Planta– Edificio RASEM

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

- Cliente: Consejería de Educación Juventud y Deportes:  
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 (ordinario, certificado o urgente).

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 con el conforme o con las rectificaciones que entienda que deban realizarse.

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:

- a) El servicio de retorno de información se realizará mediante procedimientos telemáticos, con los distintos resultados de las notificaciones.
- b) 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, 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 la aplicación de la Consejería de Educación Juventud y Deportes.

### 3.- MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES DEL CONTRATISTA

La oficina de la contratista encargada de la admisión masiva de las remesas y envíos, deberá tener el personal y los medios materiales suficientes para gestionar la admisión simultánea y masiva de los mismos.

El servicio de notificaciones administrativas de la Consejería de Educación Juventud y deportes se prestara 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.

La empresa adjudicataria deberá disponer de unidades de reparto así como servicios rurales en número y distribución suficiente para garantizar la completa cobertura del territorio nacional. Para asegurar la efectiva distribución de los envíos postales, la empresa adjudicataria deberá disponer de vehículos para el transporte en el ámbito nacional en número suficiente para cubrir su red de reparto.

Sin perjuicio de las prescripciones relativas al personal de la empresa adjudicataria, el servicio dispondrá de una estructura organizativa adaptada a las exigencias administrativas 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.





## 4.- PLAZOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIONES.

El adjudicatario-contratista se compromete a la entrega y reparto de las remesas de envíos de la Consejería de Educación Juventud y Deportes 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.

**4.1.-** El plazo máximo de entrega por el contratista a los destinatarios de las notificaciones administrativas o productos objeto 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:	2 días.
Destino interurbano provincial (D1):	3 días.
Destino interurbano interprovincial (D2):	4 días.

El plazo máximo de entrega de los productos objeto de este contrato empezará a contar desde la misma fecha de su retirada de las dependencias de la Consejería o desde su depósito en las oficinas o instalaciones de la empresa adjudicataria. A efectos del cómputo de calidad en plazo no se considerarán los sábados, los domingos ni los festivos. A su entrega, el adjudicatario firmará un recibo justificativo de los envíos entregados.

**4.2.-** Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona mayor de catorce años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. Si nadie se hiciera cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la notificación, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes. En caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las 15 horas, el segundo intento deberá realizarse después de las 15 horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación. Ley 39/2015 de 1 de octubre.

**4.3.-** 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 en la diligencia que se extienda por duplicado 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.

**4.4.-** El Plazo máximo de devolución a la Administración contratante o remitente de los envíos o notificaciones no entregados en destino y/o de los acuses de recibo con el resultado de la prestación del servicio será entre 10 y 15 días los caducados en Lista sin





haber podido ser entregados en los 2 intentos previos.

El adjudicatario-contratista devolverá los productos no entregados en destino, por distintas causas, a la misma dirección 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. Habrá que indicar en el anverso de las cartas u objetos postales la fecha de devolución.

A estos efectos, los posibles distintos TIPOS DE DESTINO de los envíos o notificaciones administrativas de la ATRM son:

**1.- Destino Local:** para los envíos dirigidos a Murcia capital y sus pedanías.

**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.

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

**5.1.-** En caso de pérdida o extravío de alguna notificación administrativa se podrá imponer al adjudicatario del contrato una penalidad de 35 € por cada unidad perdida o extraviada, y además no se abonará el servicio.

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 a la Consejería de Educación Juventud y Deportes, 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.

**5.2.-** El importe de las penalidades a las que se refiere el apartado anterior 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.

A esos efectos, el adjudicatario deberá presentar 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 (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 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

## 6.- UNIDADES DE FACTURACIÓN

La facturación se hará en una única factura mensual que se presentará a la Secretaría General de la Consejería de Educación Juventud y Deportes donde vendrá detallado el consumo de cada centro o dirección general, como detallables del contrato para su comprobación.

Consejería de Educación Juventud y Deportes

Secretaría General

Avda. La Fama, 15, 9ª planta

30.005 – Murcia

CIF S3011001-I

En el supuesto de que se instalaran nuevas unidades administrativas de Consejería de Educación Juventud y Deportes en sedes distintas a las anteriormente relacionadas o que se cambiaran las direcciones actuales, el adjudicatario estará obligado a recoger los envíos objeto del contrato en las nuevas direcciones que se le indiquen.

## 7.- CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.

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

**7.2.-** Cuando se precise y a requerimiento de alguna de las partes, se hará un seguimiento del contrato por una Comisión Mixta formada por el representante





responsable de la empresa contratista y el responsable del contrato de la Consejería de Educación. La convocatoria de las reuniones se hará con un mínimo de 72 horas de antelación y se celebrarán en las dependencias de la Administración contratante.

**7.3.-** 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, 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 la aplicación de la Consejería de Educación Juventud y deportes.

**7.4.-** La empresa contratista tendrá la obligación de informar con la antelación suficiente al responsable del contrato, 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 para que éste resuelva o proponga al órgano competente la resolución que proceda.

**7.5.-** 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, 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.

**7.6.-** 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 a la Consejería de Educación, 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 y de las entidades o unidades receptoras del servicio, en el plazo máximo de 3 días hábiles, para su consideración y resolución entre el responsable del contrato y el responsable o interlocutor/a directo designado por el contratista.

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

## **8.- CONDICIONES ESPECÍFICAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO POSTAL DE NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS.**

La entrega de las notificaciones administrativas 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 de la Consejería de Educación que se le confíen para la prestación del servicio objeto de este contrato su sello o cualquier otra identificación inequívoca.

Las principales especificaciones para la entrega, tanto **automatizada como no automatizada** objeto del presente contrato, son las siguientes:

### **A.- Descripción del servicio.**





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

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.**

**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, de 1 de octubre 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 de correos del envío (notificación administrativa en este caso), 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 remitente, en los plazos anteriormente indicados.

**3/** Retorno de la información con los datos del resultado final de la entrega por vía telemática.

**4/** Devolución material, y en los plazos antes indicados, de las notificaciones administrativas 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 a la Consejería de Educación Juventud y Deportes 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. En caso de no poderse realizar la entrega efectiva del envío, con recogida de la firma del destinatario, se emitirá una Certificación de Entrega Electrónica (CEE), por parte del adjudicatario, certificando los datos asociados a la entrega del envío.

Los documentos PEE y CEE 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 o CEE.





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

### **1) Fichero de datos:**

La Consejería 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), número de remesa, número del envío certificado y Aviso de recibo normalizado.

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

a.- En el caso de notificaciones administrativas informatizadas, la Consejería de Educación 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 la 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 determinadas como puntos de recogida, 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 la Consejería 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 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 no hayan podido ser entregadas.**

El adjudicatario remitirá o devolverá a la Consejería contratante-remitente o a quién ésta 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), 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 a la Consejería, 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 a la Consejería contratante las imágenes digitalizadas correspondientes, según el orden y clasificación producida por el sistema para cada envío. Los envíos o notificaciones administrativas no entregados se devolverán por el contratista a la persona o entidad autorizada para su recepción.





## **G.- Acceso a la información de los envíos**

La información sobre los envíos realizados por la Consejería 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.

## **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, 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 la Consejería de Educación Juventud y deportes durante la vigencia del contrato.

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

La Consejería extenderá el control y la inspección a todos los aspectos relativos al contenido del servicio y al cumplimiento de las cláusulas y prescripciones de los correspondientes pliegos administrativos y técnicos, comprendiendo, entre otras, las siguientes facultades:

- a) Comprobar la efectiva prestación del servicio por la adjudicataria, estableciendo los sistemas de control que estime oportunos para verificar que el servicio se ha prestado en las condiciones establecidas.
- b) Recibir puntualmente el resumen de las actividades realizadas así como cualquier otra información que le sea solicitada.
- c) Requerir de la adjudicataria los informes o documentos que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.
- d) Efectuar comprobaciones sobre calidad del trabajo, comportamiento o empleo correcto de los materiales y repuestos.
- e) Realizar encuestas sobre la calidad y grado de satisfacción del servicio.

**9.3.-** El adjudicatario-contratista está obligado a investigar, sin ningún coste adicional, 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 Educación Juventud y deportes.

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

**9.5.-** Se informará por parte de la empresa contratista, 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 la Comisión Mixta prevista en el apartado 6.2, 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.

## **10.-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 de la Consejería 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 la Consejería de Educación 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 a la Consejería de Educación Juventud y Deportes, 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.

## 11.- RESPONSABLES DEL CONTRATO.

Por parte de los órganos Directivos de la Consejería 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.

## 12.- 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, 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.

## 13.- ORGANIZACIÓN

En cumplimiento de la Circular 3/2012 de 2 de febrero de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios de la Consejería de Economía y Hacienda y el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, las personas que participen en la ejecución del contrato deberán cumplir las siguientes condiciones:

- Estar en posesión de la correspondiente titulación que les capacite de acuerdo con la legislación vigente para poder firmar el trabajo realizado.
- No formar parte del círculo rector y organizativo de la Administración, para lo cual no dependerá de ninguna unidad administrativa, debiendo organizar, dirigir y controlar por sí mismo su trabajo.
- No serle de aplicación el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control del horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.





- No formar parte de Organigramas y Directorios de la Administración, no disponiendo de claves de acceso a la red interna de la Administración Regional, no asignándole ni login ni contraseña.
- Realización de trabajos específicos objeto del contrato administrativo, afectos a un proyecto concreto con autonomía y sustantividad propia, sin llevar a cabo tareas permanentes o habituales.
- Que la especial dificultad técnica no permita ser desarrollada por personal propio.

Igualmente y en cumplimiento de la circular y acuerdo antes referido, el personal laboral de la empresa contratista deberá satisfacer las siguientes reglas especiales:

- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, 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, informando en todo momento a la "entidad contratante".
- 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, la 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.
- 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.
- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de los entes, organismos y entidades que forman parte del sector público. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el





cumplimiento de esta obligación. En el pliego deberá hacerse constar motivadamente la necesidad de que, para la ejecución del contrato, los servicios se presten en las dependencias de los Departamentos, agencias, entes, organismos y entidades que forman parte del sector público.

- La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, 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 contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la "entidad contratante", de otro lado, en toda 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 a permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

La Consejería de Educación, Juventud y Deportes nombra como responsable a nivel administrativo el Jefe de Servicio de Régimen Interior D. Francisco Mariano Martínez Espín, y a la Secretaria General de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes Dña. María de la Esperanza Moreno Reventós, que se encargarán de velar porque la ejecución contrato se ajuste estrictamente a lo contratado, asumiendo las responsabilidades a que se refiere la instrucción quinta del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013 sobre la Instrucción para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión.

## 14.- 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 (Consejería) 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.

## 15.- 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.

