

INFORME DE LA COMISION TECNICA DE VALORACIÓN DE LA MEMORIA TÉCNICA Y ORGANIZATIVA DEL SERVICIO PRESENTADA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS CON PRESUNCIÓN LEGAL DE VERACIDAD Y FEHACIENCIA. EXPTE: CSE/9999/1100913681/19/PNSP.

Estudiada la oferta técnica presentada por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., se emite el siguiente

INFORME:

- En relación a la PRESTACIÓN DEL SERVICIO:
 - Dispone de un programa descargable de su página web para la elaboración de albaranes: cumple PPT.
 - Su red de oficinas, 66 en Murcia y 2.396 en el territorio nacional, supera ampliamente las exigidas en el PPT.
 - Su plantilla está uniformada y provista de placas identificativas: cumple PPT.
 - Respecto del Servicio de atención al cliente, ofrece un servicio postventa especializado, consistente en asistencia a través de correo electrónico, que es el servicio actualmente prestado en el Servicio Murciano de Salud, y un nuevo teléfono de atención directa (963102739) distinto al de atención al público en general (902197197), con lo que se mejora la prestación de la asistencia.

- En relación a los PLAZOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIONES:
 - En relación al primer intento de entrega, cumple PPT.
 - En relación al segundo intento de entrega, informa de que sigue el procedimiento establecido en la Ley 39/2015 y de que ha establecido un turno de trabajo de tarde específico para la realización de este segundo intento.



- Sobre la permanencia en lista tras dos intentos de entrega (7 días) cumple PPT.
- Respecto del plazo de devolución de las notificaciones no entregadas, el PPT establece entre 10 y 15 días, y se ofrecen 7 días, con lo que se mejora la prestación.
- En relación a las PENALIDADES POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO E INDEMNIZACIONES:
 - Afirmo poseer una póliza de seguro de responsabilidad civil de hasta 300.000 €, tal y como exige el PPT, y que además dispone de seguro obligatorio de vehículos, seguro de transporte de mercancías y seguro de almacenaje.
- En relación a los MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES:
 - Informa de la existencia de 28 centros logísticos, con lo que cumple ampliamente las exigencias del PPT.
- En relación a las CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:
 - En relación al servicio de digitalización, manifiesta poseer un servicio de digitalización para la recepción de imágenes de los avisos de recibo a través de fichero electrónico: cumple PPT.
 - Como medios informáticos, comunica que posee un Centro de Proceso de Datos 24 horas/365 días y diversos servicios externos de apoyo al cliente (QUORUM, para la resolución de reclamaciones; IRIS6, para el control de la admisión de envíos; SATER, soluciones a terceros). Además, sus empleados están dotados de PDA's y tabletas digitalizadores. Cumple PPT.
 - En el servicio de BUROFAX ONLINE cumple PPT y ofrece como mejora la posibilidad de su envío masivo.
- En relación a las CONDICIONES ESPECÍFICAS:
 - Ofrece Prueba de Entrega Electrónica (PEE) con Código Seguro de Verificación (CSV). Cumple PPT.



- En relación al CONTROL DE CALIDAD:
 - Posee un sistema gestor de incidencias soportado por correo electrónico. Las reclamaciones pueden presentarse a través de los canales del servicio de atención al cliente. Cumple PPT.

- En relación al TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES y la CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.
 - Informa del establecimiento de protocolos para el estricto cumplimiento de las normas nacionales y europeas sobre protección de datos de carácter personal. Cumple PPT.

Conclusión: Cumple con las especificaciones establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, y mejora las siguientes prestaciones de asistencia técnica:

- En el servicio de atención al cliente, ofrece un teléfono de atención directa (el servicio anterior sólo contaba con atención a través de correo electrónico).
- Las devoluciones de las notificaciones no entregadas se realizarán en un plazo de 7 días (el PPT establece entre 10 y 15 días).
- En el servicio de BUROFAX ONLINE se incluye la posibilidad de realizar envíos masivos.

Espinardo, 29 de junio de 2020.
Por la Comisión Técnica,

Diego Almagro Fuentes

