

EXPDTE.: SFC/2019/0021

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS POSTALES Y TELEGRÁFICOS PARA LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS FUNERARIOS Y CEMENTERIOS DE MADRID, S.A. A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

Madrid, 12 de junio de 2019

INDICE

CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
CLÁUSULA 2. SERVICIOS SUJETOS AL PLIEGO.	3
CLÁUSULA 3. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO.....	4
3.1. Condiciones generales.....	4
3.2. Descripción de los servicios.....	4
3.2.1. Recogida y entregas de los envíos por el adjudicatario.	4
3.2.2. Correspondencia.....	5
3.2.3. Paquetería.	6
3.2.4. Libros y publicaciones.	7
3.2.5. Distribución de publicidad.	7
3.2.6 Telegramas.....	8
3.2.7. Burofax.....	9
3.2.8. Otros servicios que deberá prestar la entidad adjudicataria:	9
CLÁUSULA 4. FACTURACION.	11
CLAUSULA 5. INFORMACIÓN.	12
CLÁUSULA 6. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.	12
CLÁUSULA 7. CLÁUSULAS SOCIALES OBLIGATORIAS.....	12

CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales, telegráficos generados por los distintos servicios y departamentos de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A., de acuerdo con las especificaciones que se detallan en el presente pliego de prescripciones técnicas.

CLÁUSULA 2. SERVICIOS SUJETOS AL PLIEGO.

Los servicios postales, telegráficos y de apoyo a la gestión de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A. objeto del contrato son:

1. Carta ordinaria, nacional e internacional.
2. Carta certificada, nacional e internacional.
3. Carta urgente nacional e internacional.
4. Carta certificada urgente, nacional e internacional.
5. Paquetería.
6. Publicidad nacional e internacional direccionada.
7. Libros y publicaciones.
8. Telegramas.
9. Burofax.
10. Otros servicios:
 - Atención al cliente, incluyendo teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por el grupo.
 - Asistencia técnica personalizada para la entidad contratante.
 - Oficina Virtual o herramienta, que permita confeccionar una relación de certificados a través de internet u of-line.
 - Sistema de control de calidad de plazos de entrega

- Apartado postales y apartado franqueo en destino.
- Gestión de estacionados
- Servicio para recibir información de los envíos que han sido devueltos
- Los servicios adicionales que pudieran acompañar a los servicios indicados en apartados precedentes.

CLÁUSULA 3. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

3.1. Condiciones generales

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, en el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de liberalización de los Servicios Postales, así como a lo establecido en las demás disposiciones concordantes con estas.

Las empresas licitadoras deberán disponer de la autorización administrativa singular para la prestación de servicios postales incluidos en el ámbito postal universal, de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo III del Título IV de la ley 43/2010 de 30 de diciembre de Servicio Postal Universal.

3.2. Descripción de los servicios

Los servicios objeto del contrato consistirán en la admisión, clasificación, curso, transporte, distribución y entrega en el domicilio de los destinatarios, de los envíos postales generados por el órgano contratante en cualquiera de sus centros, 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.

3.2.1. Recogida y entregas de los envíos por el adjudicatario.

Los envíos se recogerán y entregarán por el adjudicatario diariamente, de lunes a viernes, a excepción de los festivos, al menos una vez durante la mañana, antes de

las 14:00 horas, en los lugares que la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A. solicite.

3.2.2. Correspondencia.

Servicio de distribución de envíos cerrados que contienen comunicaciones, actuales y personales, de forma escrita o cualquier soporte físico. El destino de distribución del envío será *Local* cuando la población de depósito del envío coincida con la población de distribución.

Cuando esto no suceda, el destino de distribución del envío será *Destino 1* cuando aquel vaya dirigido a cualquiera de las poblaciones capitales de provincia y mayores de 50.000 habitantes según padrón INE actualizado.

El destino de distribución del envío será *Destino 2* cuando los envíos vayan dirigidos al resto de poblaciones.

En el ámbito internacional la zona 1 corresponde a Europa incluida Groenlandia y la Zona 2 corresponde al resto de países.

La correspondencia se entregará por el adjudicatario diariamente, de lunes a viernes, a excepción de los festivos, al menos una vez durante la mañana. Serán objeto de este servicio la distribución de todo tipo de cartas, ordinarias, certificadas y urgentes, cualquiera que sea su destino, con entrega a la dirección de los destinatarios que, a efectos postales, figure en los envíos.

La empresa adjudicataria ha de disponer de una herramienta de control de calidad de plazos de entrega. A petición de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A. se remitirán informes mensuales. Los informes de calidad en plazo han de recoger los envíos distribuidos en D+1, D+2, etc., y el plazo medio de entrega de los envíos en un periodo determinado.

Entrega ordinaria.

La entrega ordinaria abarcará tanto el territorio nacional como internacional.

La entrega se deberá realizar en los siguientes plazos máximos:

- Envíos nacionales: 3 días hábiles.
- Envíos internacionales:
 - Europa: 4 días hábiles.
 - Resto de países: 10 días hábiles.

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

Entrega certificada.

Comprenderá la 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 domiciliarlo en el domicilio un aviso de llegada, en el que hará constar el número del envío y donde figurará un número de teléfono de información a los destinatarios, indicación del centro o servicio administrativo de procedencia, así como la posibilidad de que en el término de 15 días naturales pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario. Dichas instalaciones u oficinas deberán acreditar la máxima accesibilidad para los destinatarios de los envíos y la proximidad a sus domicilios. La entrega se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Dentro de la entrega certificada diferenciamos:

- a. Carta certificada, con constancia de la entrega. Implicará la entrega bajo firma del destinatario o persona autorizada a domicilio en todos los puntos del territorio nacional e internacional. Pueden ir acompañados de prueba de entrega del envío (aviso de recibo físico o informatizado o en formato electrónico) mediante documento en el que conste la firma del destinatario, D.N.I., fecha y la identificación del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega. La entrega en territorio nacional se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- b. Entrega urgente (carta ordinaria y certificada). El servicio consistirá en la entrega urgente, con o sin firma del destinatario, en el territorio nacional y en el internacional. Los envíos nacionales se realizarán en un plazo máximo de 1 día hábil. Los envíos internacionales deberán hacerse en un plazo máximo de 2 días hábiles para capitales y grandes ciudades europeas, 3 días hábiles para el resto de los destinos de Europa y de 6 días hábiles para el resto de países.

3.2.3. Paquetería.

En nacional se distinguirán los ámbitos provincial, provincias limítrofes, peninsular, Baleares Ceuta y Melilla y Canarias.

En internacional se distinguen:

- Zona A- Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Italia, Lituania, Luxemburgo, Países Bajos, Portugal, Reino Unido.
- Zona B.- Resto de Europa no incluido en la Zona A. Azores, Madeira, Mónaco, Isla de Man y Marruecos (países que admitan este servicio)

- Zona C.- África excepto Marruecos (países que admitan este servicio)
- Zona D.- Asia y Oceanía (países que admitan este servicio)
- Zona E.- América (países que admitan este servicio)

Este servicio deberá garantizar la distribución a domicilio de paquetes con destinos nacional e internacional.

La entrega se realizará bajo firma del destinatario. En 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 del 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 el paquete en la oficina o instalaciones del adjudicatario. Dichas instalaciones u oficinas deben garantizar la máxima accesibilidad para los destinatarios de los envíos y la proximidad a sus domicilios. A petición de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A., se procederá a gestionar los envíos estacionados.

Los plazos máximos de entrega serán los siguientes:

- Entrega ordinaria:
 - Provincial y provincias limítrofes: 2 días hábiles.
 - Peninsular: 3 días hábiles.
 - Resto: 4 días hábiles
- Entrega urgente:
 - Provincial y provincias limítrofes: 1 día hábil.
 - Peninsular: 2 días hábiles
 - Resto: 3 días hábiles

El peso máximo será de 20 kg pudiendo superar muy excepcionalmente ese peso.

3.2.4. Libros y publicaciones.

El servicio consistirá en la distribución de libros y publicaciones periódicas de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A.

El peso máximo de libros y publicaciones será de 2 kilogramos. La calidad de la entrega ordinaria será la establecida para la correspondencia (cartas).

3.2.5. Distribución de publicidad.

Distribución de envíos publicitarios y promocionales de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A. con dirección. La

documentación deberá depositarse en los buzones de los domicilios o introducirse bajo las puertas de las viviendas si carecieran de aquellos.

Deberá existir la posibilidad de distribución en fechas determinadas por la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A. La distribución de envíos publicitarios se efectuará en los plazos máximos siguientes:

- Envíos locales: 3 días hábiles
- Envíos Nacionales: 5 días hábiles

3.2.6 Telegramas.

Incluirá:

- Telegrama nacional: El envío de mensajes o documentos urgentes, en el ámbito nacional, con entrega al destinatario en su domicilio bajo firma. El envío podrá hacerse desde cualquiera de las oficinas del contratista o por teléfono. Podrá complementarse con los servicios de acuse de recibo y copia certificada.
- Telegrama internacional: El envío de mensajes urgentes y fehacientes, en el ámbito internacional, con entrega al destinatario en su domicilio bajo firma. Podrá complementarse con los servicios de acuse de recibo y copia certificada.
- Telegrama on-line: El envío de telegramas a través de internet, con el mismo valor legal y características que un telegrama tradicional. Podrá complementarse con los servicios de acuse de recibo, copia certificada.

El servicio se deberá prestar en los siguientes plazos máximos:

- Telegrama nacional: El mismo día hábil, siempre que el envío haya sido depositado en la oficina del contratista antes de las 13:00 horas y su destino sean localidades con servicio de reparto por parte del contratista en horario de tarde. A la mañana del día hábil siguiente para el resto de los envíos.
- Telegrama internacional: según el país de destino.
- Telegrama on-line: Si el envío tiene como destino el territorio nacional, el plazo de entrega será en el mismo día hábil, siempre que el proceso de admisión online se ha completado antes de las 12:45 horas y su destino sean

localidades con servicio de reparto por parte del contratista en horario de tarde.

- El resto de los envíos se entregarán en la mañana del siguiente día hábil.

3.2.7. Burofax.

Incluirá:

- Burofax: El envío, en el ámbito nacional e internacional, de manera urgente y segura de documentos que requieran de una entrega fehaciente, sirviendo de prueba frente a terceros, por lo que siempre se entregará bajo firma del destinatario. El envío podrá hacerse desde cualquiera de las oficinas del contratista. Podrá combinarse con los servicios de acuse de recibo y copia certificada.
- Burofax on-line: El envío de burofax a través de internet con el mismo valor legal y características que un burofax tradicional. Podrá combinarse con los servicios de acuse de recibo y copia certificada.

El servicio se deberá prestar en los siguientes plazos máximos:

- Burofax: Si el envío tiene como destino el territorio nacional, el mismo día, si el envío se deposita en la oficina del contratista antes de las 13:00 horas y su destino sean localidades con servicio de reparto por parte del contratista en horario de tarde. El resto de los envíos se entregarán en la mañana del siguiente día hábil. Si el envío tiene como destino el ámbito internacional, el envío dependerá del país de entrega.
- Burofax on-line: El mismo día si el envío se registra antes de las 13:00 horas y su destino sean localidades con servicio de reparto por parte del contratista en horario de tarde. El resto de los envíos se entregarán en la mañana del siguiente día hábil.

3.2.8. Otros servicios que deberá prestar la entidad adjudicataria:

- Atención al cliente: Este servicio incluirá la atención telefónica y la asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por esta entidad.
- Asistencia técnica personalizada: Se dará una atención personalizada de asistencia técnica a estos efectos la empresa adjudicataria nombrará a un interlocutor principal que gestione el contrato con la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A.

- Oficina Virtual o herramienta, que permite confeccionar una relación de envíos agilizando así la posterior admisión, mediante la identificación de las cartas que la componen. Como resultado de este servicio se obtendrá un listado con la relación de los envíos y unas etiquetas, que podrá adherir a las cartas o imprimir directamente en los sobres.
- Sistema de control de calidad de plazos de entrega. Este sistema generará informes de calidad en plazo donde se recojan los envíos distribuidos en Local, D+1, D+2, etc., y el plazo medio de entrega de los envíos en un periodo determinado.
- Certificaciones. Se prestará un servicio de certificaciones de entrega de los envíos cuyas cartas o acuses de recibo no hayan sido devueltos a la empresa municipal por la empresa adjudicataria.
- Aviso de recibo: Prueba de entrega física donde se recogerá como mínima la firma del destinatario, D.N.I., fecha y la identificación del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega.
- Aviso de recibo electrónico: Dispondrá de un servicio adicional, siempre y en todo caso ligado a un producto con entrega registrada (certificado), que permitirá recoger y hacer llegar al remitente de un envío la situación final de este y, en algunos casos, sus estados intermedios, así como todos los datos referentes a su entrega, devolución, rechazo o caducidad, en formato electrónico, y firmado digitalmente de forma que se garantice la autenticidad del documento.
- En caso de no poderse realizar la entrega efectiva del envío, con recogida de la firma del destinatario, se emitirá certificación electrónica, en la que se certifiquen los datos asociados a la entrega del envío.
- Servicio para recibir información de los envíos que han sido devueltos: el adjudicatario dispondrá de un servicio de clasificación en función de las causas de devolución y entrega diaria de los envíos de correspondencia devueltos. El servicio permitirá devolver los envíos no entregados por distintas causas, así como los avisos de recibo clasificados en función de las fechas de entrega y servicio administrativo de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A. del que procedan. Asimismo, deberá aportar información mensual del número de devoluciones, coste de la devolución y de las incidencias correspondientes a

las mismas.

- Apartados postales y franqueo en destino: Cajetín de recepción ubicado en oficinas para recibir cualquier tipo de objeto postal y al que podrá accederse dentro del horario de dichas oficinas. Los apartados de franqueo en destino permitirán a solicitud del adjudicatario que el franqueo no sea abonado por el remitente, sino por el destinatario, a través de un apartado especial previamente contratado.

CLAÚSULA 4. FACTURACION.

El presupuesto base de licitación de este contrato constituye el límite máximo de gasto en virtud del contrato para cada una de las anualidades indicadas, sin que la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid S.A., esté obligado a consumir una determinada cantidad de servicios, estando subordinadas las prestaciones a las necesidades de cada uno de los centros gestores.

El adjudicatario facturará mensualmente los servicios prestados de acuerdo con los precios unitarios ofertados y la información de los albaranes admitidos. Se emitirá una factura a cada una de las unidades de facturación que se indiquen, por los servicios postales prestados.

En la factura se detallará pormenorizadamente por cada centro de coste según el tipo de servicio, número de envíos, precio unitario, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales. Así mismo la factura reflejará el resumen del gasto total del mes antes de impuestos, el Impuesto sobre el Valor añadido y el importe total.

Durante la ejecución del contrato, la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A. podrá modificar la relación de unidades de facturación, y por tanto el número de facturas a expedir o las unidades u órganos incluidos en cada una, según sus necesidades. Dichos cambios deberán ser tenidos en cuenta por el adjudicatario con la mayor brevedad posible, y en todo caso serán efectivos en la factura correspondiente al mes natural posterior al de la fecha de la comunicación del cambio por el responsable del contrato designado por la empresa municipal. Estos cambios deberán ser tenidos en cuenta por el adjudicatario con la mayor brevedad posible.

CLAUSULA 5. INFORMACIÓN.

La empresa adjudicataria debe facilitar previa solicitud de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A. en formato electrónico resúmenes periódicos de toda la facturación contabilizada, y a la finalización del ejercicio económico, un resumen de los envíos gestionados durante el ejercicio, detallando para cada centro de facturación el número de envíos y los importes correspondientes por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales cuando proceda.

CLÁUSULA 6. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 7 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, el adjudicatario no podrá facilitar a un tercero ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y el destinatario, ni a sus direcciones.

Igualmente, su obligación de protección de datos incluirá el deber de secreto de los datos de carácter personal, la confidencialidad de la información transmitida o almacenada y a la protección de la intimidad, todo ello según lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

CLÁUSULA 7. CLÁUSULAS SOCIALES OBLIGATORIAS

Atendiendo a su carácter transversal, atribuido por normativa vigente, las siguientes cláusulas sociales son de aplicación obligatoria.

1.- La empresa adjudicataria de los suministros objeto del contrato deben respetar las normas socio laborales vigentes en España y en la Unión Europea, así como de la Organización Internacional del Trabajo.

Su incumplimiento conllevará las penalizaciones contenidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

2.- En toda la documentación, publicidad, imagen o materiales que deban aportar los licitadores, o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberá hacerse un uso no sexista del lenguaje, evitando cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas, y fomentando con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

3.- La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que pueden afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios.

La empresa adjudicataria deberá acreditar el cumplimiento de estos extremos mediante declaración responsable, indicando de modo concreto las medidas y actuaciones llevadas a cabo, en cumplimiento de lo anterior.

4.- Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente,

5.- Las personas responsables del contrato supervisarán, con carácter anual, el cumplimiento de las obligaciones que, en relación con las cláusulas sociales se hayan

impuesto directamente a la empresa adjudicataria en el pliego, o hayan sido ofertadas por éste, así como las que deriven de la legislación social y laboral vigentes.

De esta supervisión se evacuará el pertinente Informe escrito, que será remitido al contratista, y del que pudieran derivarse las responsabilidades pertinentes.

Por la EMSFCM, S.A.

CONFORME: El adjudicatario