

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES Y DE MENSAJERÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LES CORTS VALENCIANES.

EXPEDIENTE CV-RI-2024/01

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato comprende la prestación de los servicios postales y de mensajería para la Administración de Les Corts Valencianes contenidos en cada uno de los dos lotes diferenciados que a continuación se indican:

Lote 1. Servicios postales. Envío de documentos: Recogida, gestión y entrega de cartas, certificados, notificaciones, burofax, telegramas, paquetes postales, envíos de publicaciones, libros y material fonográfico y videográfico, así como otras clases de envíos postales.

Los servicios postales incluidos en este lote 1 serán los universales definidos por el artículo 21 de la Ley 43/2010, según el cual, *“se incluyen en el ámbito del Servicio Postal Universal las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales nacionales y transfronterizos en régimen ordinario de:*

- a) Cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier soporte de hasta dos kilogramos de peso.*
- b) Paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta veinte kilogramos de peso”*

Los envíos de cartas certificadas con prueba de entrega electrónica a la persona destinataria deben cumplir con las condiciones previstas en los artículos 40 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; garantizando los principios de veracidad y fehaciencia previstos en el 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.

El servicio de notificaciones y el de burofax consisten en la notificación de documentos bajo firma del destinatario, con plena validez jurídica, utilizando una plataforma electrónica vía web entre la empresa adjudicataria y la Administración parlamentaria contratante. Para ello, la Administración contratante enviará a la empresa adjudicataria en formato electrónico el documento que se quiera notificar al interesado y la empresa adjudicataria deberá imprimir el documento y proceder al envío al destinatario cumpliendo igualmente, con las condiciones previstas en los artículos 40 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; garantizando igualmente los principios de veracidad y fehaciencia previstos en el

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.

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en este pliego, 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, modificado por el RD 503/2007 de 20 de abril, 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, en todo aquello que permanezca vigente; en el Real Decreto 1298/2006, de 10 de noviembre, por el que se regula el acceso a la red postal pública y se determina el procedimiento de resolución de conflictos entre operadores postales, y otras disposiciones de desarrollo; así como en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Lote 2. Servicio de mensajería/paquetería: Envío y recogida de documentación y paquetería urgente entre entidades públicas con destino local, provincial y nacional, así como para comunicaciones con los diferentes órganos constitucionales y jurisdiccionales.

La utilización del servicio de mensajería/paquetería se determina para aquellos supuestos en los que la urgencia del envío no permita utilizar los servicios postales definidos en el lote 1.

La prestación del servicio de mensajería/paquetería se realizará de acuerdo con las disposiciones contenidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT, en lo sucesivo) y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP, en lo sucesivo) que rigen la presente contratación.

La ejecución del objeto del contrato se realizará de acuerdo con las prescripciones técnicas que para cada uno de los lotes se definen en este Pliego de Prescripciones Técnicas y que tienen carácter contractual.

2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

2.1. LOTE 1. Servicios postales. Envío de documentos.

1. Características generales.

El objeto del contrato es la prestación de los servicios postales de recogida, tratamiento, admisión, clasificación, curso, transporte, distribución y entrega de la correspondencia postal generada por la Administración de Les Corts Valencianes, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios.

Respecto de los servicios previstos en este lote 1 hay que señalar con carácter general:

AM 788/XI

- El valor estimado del Contrato para este Lote 1 se determina en la cláusula 7 del PCAP y en el Anexo I del citado Pliego donde se incorpora una tabla en la que constan los envíos estimados de cada producto, así como el precio unitario máximo de licitación de cada uno de ellos.
- Sin perjuicio de las particularidades que se indican en este Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, 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 sus correspondientes disposiciones de desarrollo, garantizando en todo momento los principios de veracidad y fehaciencia previstos en el artículo 22.4 de la citada Ley.
- La empresa adjudicataria del Lote 1 se obliga a recoger los envíos postales generados por la Administración contratante en su sede sita en la plaza San Lorenzo número 4 de Valencia y con accesos por la calle Libertad y calle la Unión.
- Los envíos postales objeto del presente contrato son los siguientes:
 - Cartas ordinarias de ámbito nacional e internacional.
 - Cartas certificadas de ámbito nacional e internacional.
 - Notificaciones administrativas (Ley 39/2015).
 - Libros de ámbito nacional e internacional.
 - Burofax on line nacional.

No obstante, si Les Corts sollicitasen a la empresa adjudicataria la prestación de algún servicio no contratado, ésta realizará dicho servicio a cambio de una contraprestación justa según las tarifas vigentes de la empresa adjudicataria en cada momento.

Algunos de estos envíos postales y telegráficos llevan aparejados los servicios adicionales de prueba de entrega electrónica (P.E.E.) del envío o la gestión electrónica de las notificaciones.

2. Características técnicas.

2.1. Descripción de los servicios.

Los trabajos objeto del contrato consistirán en la entrega de los envíos postales (cartas, notificaciones, libros, paquetes, burofax,) en la dirección de los destinatarios que, a efectos postales, figure en los envíos generados por la Administración parlamentaria contratante, así como las actividades complementarias adicionales o específicas que requieran los diferentes envíos postales.

El cómputo de los plazos de entrega de la correspondencia comenzará el día hábil siguiente al que se recojan los envíos postales por parte de la empresa adjudicataria o

de la recepción de los mismos si éstos se depositan directamente por la Administración contratante en cualquiera de las oficinas de la empresa adjudicataria.

La prestación de los citados servicios, así como los plazos máximos de entrega de los envíos postales se realizará de acuerdo con la oferta realizada por la empresa adjudicataria, así como con lo dispuesto en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre y en el Real Decreto 1829/1999 de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento para la regulación de los servicios postales, modificado por Real Decreto 503/2007, de 20 de abril.

2.2. Servicio programado de recogida de los envíos postales en la sede de Les Corts.

La frecuencia de recogida de los envíos postales en la sede de la Administración contratante será diaria de lunes a viernes, excepto festivos.

La recogida diaria de los envíos postales se efectuará, por parte de la empresa adjudicataria, en la franja horaria comprendida entre las 10:00 y las 12:00 horas, salvo que se pacte otro horario de recogida y entrega diaria de la correspondencia.

2.3. Albaranes de recogida y de relación de envíos postales.

Cada recogida de envíos postales generará un albarán de recogida (original y copias) acreditativo tanto de la propia labor de recogida como de los envíos postales retirados, presentándose dicho impreso con los datos de la Administración contratante, de la empresa adjudicataria y con un número de orden.

En el albarán de recogida emitido por parte de la Administración parlamentaria se reflejará la fecha de emisión y recogida de los envíos postales, así como la clase, la cantidad, el tramo de peso unitario de la correspondencia que se entrega y el destino de la misma.

Asimismo, en el caso de cartas certificadas, notificaciones, paquetes postales o libros se acompañará un impreso con la relación de envíos (original y copias) en el que constará, al menos, el nombre del destinatario, domicilio y número de orden. Una vez realizada la admisión del envío, la empresa adjudicataria cumplimentará y entregará a la Administración parlamentaria contratante el albarán de recogida y las relaciones de envíos postales admitidos, adjudicándole un código numérico en forma de código de barras y, en su caso, las rectificaciones que entienda deben realizarse.

Los mencionados impresos de albarán de recogida y de relación de envíos postales serán suscritos por parte de las personas facultadas de la Administración parlamentaria y por las personas designadas por el operador postal (la empresa adjudicataria) para la labor de recogida, con detalle de nombre, apellidos, y número de identificación del empleado, a cuyos efectos el contratista proveerá del espacio adecuado en los referidos impresos. Posteriormente, una vez comprobados los envíos por la oficina encargada de la recepción, los albaranes informatizados serán validados mecánicamente y se

devolverán a Les Corts con el conforme o con las rectificaciones que la empresa adjudicataria entienda que deben realizarse.

2.4. Servicio de distribución de los envíos postales.

Tras su recogida, admisión y gestión, los envíos postales serán distribuidos en su destino, con entrega a la dirección de los destinatarios que, a efectos postales, figure en los envíos.

La entrega al destinatario se llevará a cabo en los plazos máximos, que figuran en el cuadro siguiente, a computar desde el día hábil siguiente al de recogida de los envíos postales por parte de la empresa adjudicataria o de la entrega de aquellos en la sede de la misma, de manera que se consiga una entrega en todo el territorio nacional del 95% de los envíos postales en un plazo de 2 días y del 100% en un plazo de 3 días hábiles.

Envíos Postales	Ordinarios
Envío local	2 días hábiles
Envío provincial	3 días hábiles
Envío nacional	3 días hábiles
Envío Internacional (Europa)	4 días hábiles
Envío Internacional (resto países)	5 días hábiles

a) Entrega ordinaria.

La entrega de los envíos postales ordinarios, tanto en territorio nacional como internacional, se realizará en el domicilio del destinatario indicado en el envío. No obstante, la empresa adjudicataria procurará realizar la entrega de aquellos envíos postales cuya dirección, aun siendo incompleta, permita la identificación del destinatario.

b) Entrega de cartas certificadas bajo firma.

La entrega de las cartas certificadas se realizará, tanto en territorio nacional como internacional, en el domicilio del destinatario bajo firma del mismo o de persona autorizada. No obstante, la empresa adjudicataria procurará realizar la entrega de aquellos envíos postales cuya dirección, aun siendo incompleta, permita la identificación del destinatario.

En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará aviso de llegada en el que constarán los datos completos del envío, y el lugar donde el destinatario pueda recoger el envío postal en las instalaciones de la empresa adjudicataria dentro del plazo máximo de 15 días naturales a contar desde el día siguiente al del aviso de llegada del envío postal.

AM 788/XI

Si transcurrido dicho plazo el destinatario no hubiese retirado el envío, éste será devuelto a la Administración parlamentaria contratante dentro de los siete días naturales siguientes a la finalización del plazo previsto en el párrafo anterior.

c) Entrega de cartas certificadas con constancia de entrega bajo firma.

La entrega de las cartas certificadas con prueba de entrega electrónica (P.E.E.) se realizará, *garantizándose en todo momento los principios de veracidad y fehaciencia previstos en el 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*, tanto en territorio nacional como internacional, en el domicilio del destinatario bajo firma del mismo o de persona autorizada, cumplimentándose la prueba de entrega electrónica correspondiente en el que se hará constar: la fecha de entrega, la firma del destinatario o de cualquier persona autorizada provista de DNI, carnet de conducir, pasaporte o NIE que se encuentre en el domicilio y facilite su identidad al empleado o a la empleada de la empresa adjudicataria y la identidad de aquel/la.

En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará aviso de llegada en el que constarán los datos completos del envío, y el lugar donde el destinatario pueda recoger el envío postal en las instalaciones de la empresa adjudicataria dentro del plazo máximo de 15 días naturales a contar desde el día siguiente al del aviso de llegada del envío postal.

Si transcurrido dicho plazo el destinatario no hubiese retirado el envío, éste será devuelto a la Administración parlamentaria contratante dentro de los siete días naturales siguientes a la finalización del plazo previsto en el párrafo anterior.

Con el fin de verificar la entrega del envío postal se cumplimentará la prueba de entrega electrónica que suscribirá el destinatario o persona que reciba el envío y el empleado que lo entrega. En dicha prueba de entrega electrónica constará: fecha de entrega, nombre, apellidos y número de DNI, carnet de conducir, pasaporte o NIE del receptor y relación o parentesco con el destinatario, en el caso de que no lo sea, así como el número de identificación del empleado del operador postal que realiza la entrega.

Para el seguimiento y control de los envíos postales certificados, la empresa adjudicataria (operador postal autorizado) contará necesariamente con un sistema informatizado de seguimiento del estado de situación dentro del proceso de entrega en la que se encuentra cada envío postal certificado (trazabilidad), disponiendo de libre acceso el personal autorizado de la Administración parlamentaria a cuyo efecto se le facilitará la correspondiente clave y contraseña de acceso por medio de su página web con el fin de poder llevar a cabo el seguimiento informatizado del estado en que se encuentran los diferentes envíos postales o notificaciones.

Los resultados del citado seguimiento podrán ser:

Entregada: si la notificación ha sido entregada correctamente al destinatario, indicando si la misma ha sido entregada en su domicilio o si ha sido retirada por el interesado de la oficina del operador postal adjudicatario.

Dirección incorrecta: si la dirección es insuficiente o inexistente.

Desconocido: cuando el destinatario no resida en esa dirección postal.

Defunción: cuando el destinatario haya fallecido.

Ausente: cuando no se encuentra ninguna persona en el domicilio y no figura ningún nombre en el buzón y nadie le facilita información del destinatario.

Rechazada: cuando el destinatario o su representante legal rechazan o rehúsan la notificación haciendo constar su identidad.

Nadie se hace cargo: cuando el destinatario o la persona que se encuentre en el domicilio rechacen o rehúsen la notificación y se niegan a hacer constar su identidad.

2.5. Notificaciones administrativas.

La empresa adjudicataria se compromete a efectuar la entrega de las notificaciones postales administrativas de acuerdo con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; garantizando los principios de veracidad y fehaciencia previstos en el 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*. En este tipo de envíos deberá constar necesariamente la palabra “NOTIFICACIÓN” y a continuación o debajo de ella el acto administrativo a que se refiere la misma.

Estas notificaciones se entregarán al destinatario en la dirección indicada en el envío y en los siguientes plazos a computar desde el día hábil siguiente al de recogida del envío por parte de la empresa adjudicataria o de la entrega de éste en la sede de la misma.

Notificaciones administrativas	Plazo de entrega
Envío local	1 día hábil
Envío provincial	2 días hábiles
Envío regional	3 días hábiles
Envío nacional	4 días hábiles

El procedimiento para las notificaciones administrativas será el siguiente:

- ✓ Primer intento de entrega.

La entrega de notificaciones se efectuará, en días hábiles, en la dirección postal del destinatario que figura en el envío y dentro de la franja horaria comprendida

AM 788/XI

entre las 9:00 y las 15:00 horas. No obstante, si la empresa adjudicataria ha ofertado horarios de entrega de las notificaciones administrativas en horarios de tarde, éstas también podrán efectuarse durante las franjas horarias ofertadas.

Cuando el destinatario o la destinataria no se halle presente, podrá hacerse cargo de la notificación cualquier persona que se encuentre en el domicilio designado y haga constar su identidad.

Cuando se entregue la notificación se cumplimentará la prueba de entrega electrónica firmada por el destinatario o por la persona que recibe la notificación y el empleado que lo entrega. En dicha prueba de entrega electrónica constará: nombre, apellidos y número de DNI, carnet de conducir, pasaporte o NIE del receptor y relación o parentesco con el destinatario, en el caso de que no lo sea, el número de identificación del empleado del operador postal que realiza la entrega, así como la fecha y hora exacta que se entrega el envío.

En caso de que la notificación sea rehusada o rechazada por el destinatario, se cumplimentará la prueba de entrega electrónica haciendo constar el rechazo con su firma, identificación, fecha y hora, así como el número de identificación del empleado del operador postal que realiza la entrega.

En el caso de que el destinatario de la notificación sea desconocido, así como en el resto de los casos previstos en el artículo 43 del Reglamento de Servicios Postales, no procederá un segundo intento y el empleado del operador postal hará constar en la prueba de entrega electrónica la causa de la no entrega, su firma y número de identificación, así como la fecha y hora exacta de la entrega.

Si en el transcurso de la entrega se produjese alguna incidencia, ésta deberá reflejarse en la prueba de entrega electrónica por parte del empleado del operador postal que está realizando la entrega, indicando los pormenores cuando se consideren necesarios.

Las pruebas de entrega electrónica (P.E.E.), como prueba fehaciente del resultado producido en los intentos de entrega de cada notificación, quedarán en custodia del operador postal (empresa adjudicataria) durante 5 años, sin perjuicio de hacerlas llegar a la Administración parlamentaria contratante a la mayor brevedad posible y como máximo dentro de los dos días hábiles siguientes a su formalización.

✓ Segundo intento de entrega.

De no haberse podido entregar la notificación en el primer intento y siempre que no se trate de los casos señalados en el artículo 43 del Reglamento de Servicios Postales o que la normativa vigente establezca un único intento, se realizará un segundo intento de entrega de la notificación dentro de los tres días siguientes y quedando constancia en el aviso de recibo de los dos intentos de entrega con fecha y hora de los mismos así como con la identificación del empleado o

AM 788/XI

empleados del operador postal que hayan realizado dichos intentos de notificación.

El segundo intento se realizará en franja horaria distinta a la del primer intento y siempre con una diferencia mínima de 60 minutos respecto a la del primer intento. Así pues, para este segundo intento se establece otra franja horaria desde las 16:00 horas en adelante.

Cuando el interesado no se halle presente, podrá hacerse cargo de la notificación cualquier persona que se encuentre en el domicilio designado y haga constar su identidad.

Cuando se entregue la notificación en este segundo intento, se cumplimentará la prueba de entrega electrónica firmada por el destinatario o por la persona que la reciba y el empleado que la entrega. En dicho impreso constará: nombre, apellidos y número de DNI, carnet de conducir, pasaporte o NIE del receptor y relación o parentesco con el destinatario, en el caso de que no lo sea, el número de identificación del empleado del operador postal que realiza la entrega, así como la fecha y hora exacta que se entrega la notificación.

En caso de que la notificación sea rehusada o rechazada por el destinatario, se cumplimentará la prueba de entrega electrónica haciendo constar el rechazo por escrito con su firma, identificación, fecha y hora, así como el número de identificación del empleado del operador postal que realiza la entrega.

En caso de ausencia del destinatario en el segundo intento, la empresa adjudicataria dejará aviso de llegada en el buzón del interesado en el que constarán los datos completos de identificación del envío, y lugar donde el destinatario pueda recoger el envío postal en las instalaciones de la empresa adjudicataria dentro del plazo máximo de 7 días hábiles a contar desde el día siguiente al del aviso de llegada del envío postal. El empleado del operador postal hará constar en la prueba de entrega electrónica que dejó el aviso de llegada y, si hubiese sido imposible, la causa de no poderlo dejar.

En los casos en los que el depósito en lista no sea obligatorio conforme a la normativa de servicios postales, la Administración contratante podrá autorizar al operador postal a que, respecto algunos tipos de envíos en los que no exista depósito en lista, se deposite en el buzón del interesado nota informativa, haciendo constar dicho extremo en la prueba de entrega electrónica.

En esta nota informativa se hará constar el día y hora del segundo intento infructuoso, así como la firma del empleado del operador postal que lo realizó. La nota informativa podrá incorporarse directamente en la notificación depositada en el buzón del interesado o realizarse mediante documento unido o pegado a la notificación.

Así pues, para que una notificación personal fallida, por ausencia del destinatario, pueda considerarse debidamente intentada, es preciso que el operador postal: (a) haya realizado, al menos, dos intentos, sin éxito, y que el segundo de ellos se haya efectuado, además, dentro de los tres días siguientes al primero y a distinta hora; (b) que haya dejado en el buzón del destinatario un aviso de este segundo intento, indicando el día y la hora, así como las dependencias donde se encuentra la notificación y el plazo de permanencia en lista de correos; (c) que se haya dejado constancia de los dos intentos realizados, junto con el día y hora, en la documentación del empleado del operador postal, y en el aviso de recibo que acompaña a la notificación; y (d) que ese empleado firme tanto el aviso de recibo o prueba de entrega electrónica como el aviso de llegada, y consigne, en ambos documentos, su número de identificación.

Los acuses de recibo de las notificaciones administrativas en formato electrónico (P.E.E.), como prueba fehaciente del resultado producido en los intentos de entrega de cada notificación, quedarán en custodia del operador postal (empresa adjudicataria) durante 5 años, sin perjuicio de hacerlos llegar a la Administración parlamentaria contratante a la mayor brevedad posible y como máximo dentro de los plazos señalados en esta prescripción en el apartado “*Devolución de documentación*”.

✓ Cumplimentación de los acuses de recibo en formato electrónico (P.E.E.)

Los datos que deben constar en el aviso/acuse de recibo de las notificaciones administrativas en formato electrónico (P.E.E.) deberán respetar lo señalado en los apartados anteriores; y en caso de no entregarse la notificación debe reflejarse siempre, como mínimo, la causa, la fecha y hora exacta del intento, firma e identificación del empleado del operador postal (empresa adjudicataria).

En el caso de que haya habido un segundo intento de notificación, ese contenido mínimo incluirá, además, la fecha y hora exactas de los dos intentos realizados y la anotación de que se dejó aviso de llegada o nota informativa en el buzón del destinatario y, si estas dos últimas circunstancias hubieran sido imposibles, la causa de no poderlo hacer. La falta de alguno de los datos señalados dará lugar a penalización.

✓ Devolución de documentación.

El aviso/acuse de recibo en formato electrónico, como prueba fehaciente del resultado producido en los intentos de entrega de cada envío postal, debidamente cumplimentado y, en su caso, la notificación no entregada, deberán ser devueltas a la Administración parlamentaria contratante a la mayor brevedad posible y como máximo en los plazos siguientes:

- a) En los casos de entrega, al día hábil siguiente a la misma.

- b) En los casos de que la notificación sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante legal, a los dos días hábiles siguientes al rechazo o rehusó.
- c) En los demás casos, a los tres días hábiles siguientes desde la terminación del plazo en que se podía recoger la notificación en las instalaciones de la empresa adjudicataria o, en su caso, desde la fecha en que se dejó la nota informativa en el buzón del destinatario.

Las pruebas de entrega electrónica, como prueba fehaciente del resultado producido en los intentos de entrega de cada notificación, serán devueltas a la Administración parlamentaria contratante adjuntándose relación impresa y/o información vía telemática de aquellas P.E.E. y de los envíos devueltos.

En los supuestos de extravío o deterioro de la notificación, el operador postal adjudicatario vendrá obligado a emitir certificación sustitutoria para su remisión a la Administración contratante, sin perjuicio de la obligación de justificar las causas que han originado dicho extravío o el deterioro con total inmediatez a su detección.

Cuando el destinatario del envío sea persona jurídica (oficina bancaria, Empresa, Institución, Comercio, etc.) no se aceptará un resultado de no entregado si los dos intentos de entrega se han llevado a cabo fuera del horario habitual de apertura de la entidad destinataria.

✓ Trazabilidad de las notificaciones administrativas.

Para el seguimiento y control de las notificaciones administrativas, la empresa adjudicataria (operador postal) contará necesariamente con un sistema informatizado de seguimiento del estado de situación dentro del proceso de entrega en la que se encuentra cada notificación (trazabilidad), disponiendo de libre acceso el personal autorizado de la Administración parlamentaria a cuyo efecto se le facilitará la correspondiente clave y contraseña de acceso por medio de su página web con el fin de poder llevar a cabo el seguimiento informatizado del estado en que se encuentran las diferentes notificaciones.

Los resultados del citado seguimiento podrán ser:

Entregada: si la notificación ha sido entregada correctamente al destinatario, indicando si la misma ha sido entregada en su domicilio o si ha sido retirada por el interesado de la oficina del operador postal adjudicatario.

Dirección incorrecta: si la dirección es insuficiente o inexistente.

Desconocido: cuando el destinatario no resida en esa dirección postal.

Defunción: cuando el destinatario haya fallecido.

Ausente: cuando no se encuentra ninguna persona en el domicilio y no figura ningún nombre en el buzón y nadie le facilita información del destinatario.

Rechazada: cuando el destinatario o su representante legal rechazan o rehúsan la notificación haciendo constar su identidad.

Nadie se hace cargo: cuando el destinatario o la persona que se encuentre en el domicilio rechacen o rehúsen la notificación y se niegan a hacer constar su identidad.

La totalidad de las gestiones y prestaciones descritas, se consideran incluidas en el precio de la notificación administrativa.

2.6. Libros.

Este servicio postal consiste en el envío de libros y publicaciones periódicas de la Administración parlamentaria contratante para la entrega por parte del operador postal en el domicilio del destinatario.

La calidad y prestación del servicio será la que se establece para la carta ordinaria prevista en el punto 2.4. del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

En el caso de que el envío se realice bajo firma del destinatario o persona autorizada, la calidad y prestación del servicio será la que se establece para las cartas certificadas previstas en el punto 2.4.b) y c) del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, según los casos.

El peso máximo por envío de libros será de hasta 2 kilogramos.

El embalaje deberá permitir la verificación de su contenido y en caso de que se trate de envíos cerrados, los sobres llevarán estampado en su anverso un sello con la palabra “libros” que permita identificar el contenido del envío a la empresa adjudicataria.

2.7. Buofax online.

El servicio de buofax online consiste en la notificación de documentos bajo firma del destinatario, con plena validez jurídica, utilizando una plataforma electrónica vía web entre la empresa adjudicataria y la entidad contratante. Para ello, la entidad contratante enviará a la empresa adjudicataria en formato electrónico el documento que se quiera notificar al interesado. La empresa adjudicataria deberá imprimir el documento y proceder al envío al destinatario cumpliendo con las condiciones previstas en los artículos 40 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; garantizándose en todo momento los principios de veracidad y fehaciencia previstos en el 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.

La entrega del burofax por parte de la empresa adjudicataria se realizará en el mismo día en envíos realizados antes de las 13 horas y destinado a grandes poblaciones y a la mañana siguiente para el resto de los envíos. Para el resto de especificaciones, la práctica de la notificación física del burofax deberá cumplir con lo establecido en la prescripción 2.5. “Notificaciones Administrativas” de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

La empresa adjudicataria debe sustentar sus servicios en la figura de “tercero de confianza” en los términos del artículo 25 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, Ley de Servicios de la Sociedad de La Información y Comercio Electrónico (LSSI). Este tercero se posiciona de forma neutra e independiente entre las partes, generando, garantizando y custodiando los ficheros electrónicos generados que, además, podrán ser utilizados, en su caso, como prueba en procesos judiciales.

La empresa adjudicataria debe disponer de acuerdos con entidades de certificación externas, que garantizan la seguridad técnica mediante el uso de criptografía, sellado de tiempo y otras formas avanzadas de seguridad que permitan velar permanentemente por la inalterabilidad de la prueba. Con la participación de una Autoridad de Certificación en el proceso de notificación, queda constancia de que: la empresa adjudicataria actúa como tercero de confianza, de cuando se ha realizado la transacción (fecha y hora) y del contenido del fichero documental (resumen); garantizando su integridad.

Las referencias a DNle o Firma electrónica Avanzada deben ser plenamente compatibles con los certificados de funcionarios emitidos por la ACCV.

La empresa adjudicataria deberá disponer de toda la infraestructura de hardware y software necesaria para la prestación del servicio, sin contar para ello con la infraestructura propia de la Administración parlamentaria de Les Corts Valencianes ni de desarrollos adicionales por cuenta de la misma.

3. Desarrollo del contrato.

3.1. Condiciones generales para la prestación del servicio.

El adjudicatario deberá disponer de la autorización administrativa singular, de conformidad con el artículo 42 y siguientes de la Ley 43/2010.

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

AM 788/XI

administrativas de Les Corts a fin de garantizar la consecución de los objetivos de calidad establecidos en el presente pliego y la plena satisfacción de las necesidades públicas que persigue la celebración del contrato.

Con el fin de que los destinatarios puedan recoger los envíos que no puedan ser entregados en su domicilio, la empresa adjudicataria deberá disponer de una red de oficinas de atención al público, a pie de calle y que estén exentas de barreras arquitectónicas, y que tengan un horario permanente de atención al público tanto por la mañana como por la tarde, de lunes a viernes.

La empresa adjudicataria (operador postal) estará obligada a investigar, sin coste adicional, las reclamaciones realizadas por los ciudadanos y cualesquiera otras incidencias comunicadas por la Administración parlamentaria de Les Corts, realizando los informes necesarios y poniendo en conocimiento los hechos, por escrito, al responsable del contrato designado, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que se tenga conocimiento, salvo que por la gravedad de los hechos, la Administración parlamentaria establezca un plazo inferior.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de informar, al responsable del contrato, de cualquier variación que pueda afectar a la prestación del servicio.

En los supuestos de suspensión o alteración grave del servicio, la empresa adjudicataria, salvo en los casos de fuerza mayor, habrá de poner en conocimiento del responsable del contrato, con una antelación mínima de siete días naturales, cualquier situación de conflicto o circunstancia que pudiera afectar al servicio. La empresa adjudicataria estará obligada en estos casos a garantizar los servicios mínimos de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente.

El representante legal de la empresa adjudicataria vendrá obligado a emitir certificado de entrega de las notificaciones administrativas y burofax, así como a que comparezca su operario notificador en calidad de prueba testifical, en los supuestos de causa judicial abierta por impugnación del acto de notificación administrativa.

El operador designado por el Estado para la prestación del Servicio Postal Universal, caso de ser la empresa adjudicataria, quedará exento de tal obligación, en tanto que dispone de la presunción de veracidad y fehaciencia recogida en el artículo 22 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

La empresa adjudicataria facilitará todos los medios necesarios a la Administración parlamentaria de Les Corts para que las unidades administrativas que ésta designe puedan llevar a cabo su gestión y un adecuado control y seguimiento de sus envíos postales.

La empresa adjudicataria vendrá obligada a aportar a la Administración contratante, sin ningún coste adicional, todo el equipamiento (carros, bandejas, material informático - hardware y software-, etc.) y los impresos (etiquetas, acuses y avisos de llegada y de

recibo, notificaciones, etc.) necesarios para el perfecto funcionamiento de los servicios postales objeto del contrato.

3.2. Dirección e interlocución.

La empresa adjudicataria deberá designar un responsable de la ejecución del contrato que servirá de interlocutor con la Administración parlamentaria contratante a través de la dirección facultativa designada por la misma para la ejecución del presente contrato, dirección que ostentará, en el caso de la Administración parlamentaria, el jefe de Régimen Interior de Les Corts.

3.3. Medios materiales y humanos.

La empresa adjudicataria dispondrá de los medios materiales y humanos necesarios para la adecuada prestación de los servicios objeto del contrato, especialmente en lo relativo al cumplimiento de plazos. Asimismo, en su flota de vehículos, la empresa adjudicataria dispondrá de vehículos ecológicos.

La Administración parlamentaria avisará a la empresa adjudicataria, con la debida antelación, cuando se vaya a producir una remesa de envíos que se considere excepcional desde el punto de vista cuantitativo.

Para llevar a cabo las labores de recogida de los envíos postales, el personal designado por la empresa adjudicataria (operador postal), deberá presentarse debidamente uniformado con prendas personalizadas que identifiquen la empresa a la que pertenece y disponer de acreditación de la misma al efecto.

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. No afectará a la Administración parlamentaria de Les Corts la relación laboral existente entre la empresa adjudicataria y sus trabajadores, sin que en ningún caso puedan tener la condición de personal al servicio de Les Corts. El personal de la empresa adjudicataria adscrito a la ejecución de este contrato no tendrá en ningún caso relación laboral con la Administración adjudicataria.

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 por cuenta del contratista.

En todas las operaciones que se realicen en cumplimiento del contrato, la empresa adjudicataria velará de forma estricta por el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral. Asimismo, deberá cumplir todo lo previsto por la normativa en vigor en materia de prevención de riesgos laborales, en especial, lo relativo a los principios de la acción preventiva (art.15 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales), formación de los trabajadores (art.19), equipos de trabajo y medidas

de protección (art.17) y coordinación de actividades (art. 24); y demás normativa específica en la materia.

La empresa adjudicataria del contrato de servicios postales en el momento de su formalización facilitará a la dirección facultativa de la Administración contratante un listado de los empleados asignados al servicio donde figuren: el nombre y apellidos, DNI y número de identificación de los empleados. Este listado se mantendrá permanentemente actualizado por parte del contratista adjudicatario como responsable único y directo del mismo.

3.4. Sistema informático de gestión de envíos

La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema informático que permita la gestión de los envíos postales de la entidad contratante, atendiendo, como mínimo, a las siguientes funcionalidades:

a) Características generales.

La empresa adjudicataria deberá disponer de toda la infraestructura informática necesaria (hardware y software) para la prestación del servicio, sin contar para ello con infraestructura de la propia Administración parlamentaria.

Asimismo, la adjudicataria deberá contar con una plataforma web de gestión documental para Notificaciones y Burofax, que permita:

- Intercambio de información con los diferentes usuarios o personal de la empresa.
- Interactuar desde conexiones remotas para generar un flujo de trabajo multidireccional, permitiendo la conectividad por cada departamento al entorno web y pudiendo generar documentos on-line. Intercambio de información automático y de Integración total.
- Acceso fácil y seguro a la información gestionada.
- Envío masivo de envíos postales, generando desde la propia plataforma las plantillas y/o documentos imprimibles en nuestras instalaciones.
- Que cuente con las siguientes ventajas:
 - Salida multicanal de las comunicaciones generadas desde la plataforma: Burofax electrónico, carta certificada, impresión de notificaciones, etc...
 - Reducción de la posibilidad de errores documentales que se gestionan desde distintos puntos de trabajo.
 - Ahorro de tiempo y esfuerzo en la gestión documental operativa.
 - Optimización de costes al eliminar la duplicación de trabajo.

b) Confección de los avisos de recibo (prueba de entrega electrónica).

El sistema informático deberá permitir, a través de la plataforma web, la confección e impresión de los avisos de recibo (P.E.E.) en la sede de la Administración

parlamentaria. La información a grabar en esta aplicación será aportada por personal autorizado de la propia Administración parlamentaria.

c) Seguimiento de los envíos.

La empresa adjudicataria deberá realizar mediante este sistema informático el seguimiento y control de los envíos postales, incluyendo las circunstancias y resultado de la práctica de los mismos.

La empresa adjudicataria deberá comunicar a la Administración parlamentaria los envíos que considere perdidos o extraviados con indicación de la causa de dicha pérdida.

Asimismo, el personal autorizado de la Administración parlamentaria podrá seguir la trazabilidad de todos los servicios postales contratados.

d) Información sobre resultados (control de gestión)

El sistema informático proporcionará información individualizada de cada envío postal, indicando como mínimo los siguientes datos: Número de envío; servicio emisor; fecha de entrega; fecha del primer intento; resultado del primer intento; fecha del segundo intento; resultado del segundo intento; fecha de recogida en lista, en su caso; fecha de devolución del aviso de recibo a la Administración parlamentaria y cálculo de días entre cada una de las fechas.

e) Datos estadísticos.

El sistema informático proporcionará mensualmente datos estadísticos globales de los envíos postales realizados y de las notificaciones practicadas. En estos casos, proporcionará, al menos, información porcentual sobre:

- % de correspondencia entregado
- % de notificaciones entregadas en el primer intento
- % de notificaciones entregadas en el segundo intento
- % de ausentes.
- % de desconocidos y de otros motivos de no entrega
- % de notificaciones entregadas en lista, en su caso.

Asimismo, el sistema informático debe proporcionar información sobre el tiempo medio requerido para la entrega de cada envío y de las actividades del proceso de notificación llevadas a cabo.

3.5. Control de calidad.

La calidad técnica del servicio prestado será responsabilidad de la empresa adjudicataria al igual que la adecuación a las prescripciones del presente pliego y a las instrucciones y directrices que al respecto establezca la Administración parlamentaria de Les Corts.

Les Corts realizará el control y la inspección sobre la adecuación de los aspectos relativos al contenido del servicio, así como del cumplimiento de las cláusulas y prescripciones de los correspondientes pliegos administrativos y técnicos, comprendiendo, entre otras, las siguientes facultades:

- 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.
- Comprobar personalmente la ubicación y apertura de las oficinas de atención al público con las que cuenta la empresa adjudicataria (operador postal)
- Recibir puntualmente el resumen de las actividades realizadas, así como cualquier otra información que le sea solicitada.
- Requerir de la adjudicataria los informes o documentos que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.
- Efectuar comprobaciones sobre la calidad del trabajo, comportamiento o empleo correcto de los materiales.
- Realizar encuestas sobre la calidad y grado de satisfacción del servicio.
- Dictar instrucciones para el correcto desarrollo del servicio, que no podrán contradecir ni modificar sustancialmente lo establecido en este Pliego, estando obligado el adjudicatario a su cumplimiento.

3.6. Plan de gestión.

La empresa adjudicataria deberá presentar un Plan de Gestión con una extensión no superior a 20 folios DIN A4. En este Plan se describirá la organización y métodos de trabajo, la cobertura y medios de la red postal, y, sobre todo, la descripción de las acciones que se llevarán a cabo por parte de la empresa adjudicataria para la ejecución, seguimiento y control de los servicios objeto del lote de servicios postales y en el que se detallará de forma ordenada los puntos que se relacionan seguidamente:

- Plan de gestión para la recogida, admisión, procesamiento, clasificación y distribución de los envíos postales, con expresión de la franja horaria de recogida y admisión ordinaria y urgente, la cobertura geográfica, los sistemas de entrega, etc.
- Memoria descriptiva en la que se detalle el plan a seguir para la distribución, entrega y seguimiento de todos los envíos postales, con especial importancia en la asignación de los medios informáticos destinados al seguimiento individualizado y continuado de todos los tipos de envíos postales. Asimismo, se describirán los

controles de calidad y las garantías legales y jurídicas de estos envíos y, en su caso, las propuestas de mejora y modernización.

- Características tecnológicas y aplicaciones informáticas utilizadas para llevar a cabo la gestión de los envíos postales.
- Sistema de facturación que se utilizará y detalle de las facturas que cumplan con las especificaciones mínimas establecidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas: tipo y soporte de la factura, sistema de envío, sistema de relación con los albaranes de entrega, etc.
- Metodología utilizada para el seguimiento de los plazos de entrega de los envíos postales.
- Metodología utilizada para la gestión de las devoluciones y para la resolución de incidencias suscitadas.
- Mecanismos de coordinación con la Administración parlamentaria para el seguimiento y mejora continuada de la prestación de los servicios objeto del contrato.

3.7. Protección de datos de carácter personal.

En materia de protección de datos, el operador postal adjudicatario se compromete a cumplir con lo dispuesto en la legislación vigente en esta materia, así como con lo dispuesto en la cláusula 31 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3.8. Facturación

Mensualmente se presentará la correspondiente factura a través del punto general de entrada para facturas electrónicas (FACe), referida a los servicios prestados derivados de la ejecución del contrato para su tramitación y abono. Las facturas se presentarán en el siguiente directorio:

Oficina Contable: I00000251 SERVICIO ECONÓMICO
Órgano Gestor: I00000181 CORTS VALENCIANES
Unidad Tramitadora: I00000259 DEPARTAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR
NIF asociado: S96000031

En la factura se deberá detallar pormenorizadamente el número de envíos por producto y tramos de peso, de acuerdo con la lista de precios unitarios adjudicados.

Los trabajos de recogida, admisión, clasificación, transporte y distribución se entienden asociados a la entrega, por lo que no podrán ser objeto de facturación diferenciada. Los conceptos indicados tienen que concordar, obligatoriamente, con los que consten en los albaranes de entrega.

Si se detecta cualquier anomalía en los requisitos exigidos para la factura o alguno de los datos expresados se considera erróneo, se procederá a la devolución de la misma para su corrección.

En todo caso, únicamente serán abonados los servicios realmente ejecutados, lo que se verificará por el departamento correspondiente mediante la conformidad de las facturas presentadas. Asimismo, se detallarán y descontarán las penalidades que en su caso correspondan por demora o extravío.

2.2. LOTE 2. Mensajería/paquetería.

1. Objeto del servicio.

El objeto del servicio consiste en la recogida de documentación y paquetería urgente que deberá ser enviada y entregada a los diferentes destinatarios a nivel local, provincial y nacional, así como para comunicaciones entre la Administración Parlamentaria de Les Corts con los diversos órganos constitucionales y jurisdiccionales.

Estos servicios comprenden:

- La recogida de la documentación o paquetería en la sede de la Administración parlamentaria o en el destino que indique la misma.
- Su posterior entrega en la dirección del destinatario, en la sede de cualquier administración pública, órgano constitucional o jurisdiccional.
- El retorno de la documentación enviada a cualquier administración pública, órgano constitucional o jurisdiccional para su registro.

La utilización del servicio de mensajería se determina para aquellos supuestos en los que la urgencia o el contenido del envío no permita la utilización los servicios postales definidos en el lote 1, efectuándose de manera que cause el menor impacto medioambiental posible.

2. Servicios contratados y su prestación.

Los diferentes servicios que deberá prestar la empresa adjudicataria son los siguientes:

2.1. Servicio inmediato y/o directo nacional.

Este servicio consiste en la recogida de la documentación que deberá ser enviada y entregada de manera urgente mediante bolsa de valija a los destinatarios indicados dentro del territorio nacional, antes de las 14:00 horas del día siguiente al de su recogida.

Dentro de este servicio, se realizarán principalmente entregas desde la sede de Les Corts a diferentes órganos constitucionales y jurisdiccionales radicados en la ciudad de Madrid, entre los que se encuentran, el Congreso de los Diputados, el Senado, el Tribunal Constitucional o el Tribunal Supremo, entre otros; donde habrá que registrar algún documento y devolverlo posteriormente registrado a la sede de Les Corts en Valencia.

El plazo de entrega de este servicio será antes de las 12 horas del día siguiente al de su recogida en la sede de Les Corts Valencianes.

Este servicio se facturará en función de las características del producto y, en su caso, con los suplementos adicionales que se establecen en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para este tipo de servicios (Lote 2.1.) o los ofertados por la empresa adjudicataria.

2.2. Servicio de entrega nacional.

Este servicio consiste en la recogida en la sede de Les Corts de la documentación o paquetería urgente que deberá ser enviada y entregada, a los destinatarios que se encuentren en territorio nacional, como máximo el día siguiente al de su recogida.

Este servicio se facturará en función de las características del producto y, en su caso, con los suplementos adicionales que se establecen en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (Lote 2.2.), o los ofertados, en su caso, por la empresa adjudicataria.

3. Desarrollo del servicio.

3.1. Recursos humanos.

La empresa adjudicataria dispondrá de los medios humanos necesarios para la adecuada prestación de los servicios objeto del contrato, especialmente en lo relativo al cumplimiento de plazos de entrega.

El personal de la empresa adjudicataria adscrito a la ejecución de este contrato no tendrá en ningún caso relación laboral con la Administración adjudicataria.

El personal designado por el contratista adjudicatario para llevar a cabo las labores de recogida de la documentación y/o paquetería deberá presentarse debidamente uniformado con prendas personalizadas que identifiquen la empresa a la que pertenece y disponer de acreditación de la misma al efecto.

3.2. Recursos materiales.

La empresa adjudicataria dispondrá de los medios materiales necesarios para la adecuada prestación de los servicios objeto del contrato, para lo que deberá contar con

una flota de vehículos suficientes y con las herramientas necesarias para realizar las labores de mensajería y transporte que motivan esta licitación, siendo por su cuenta los permisos, licencias y demás obligaciones legales; tales como seguros, inspecciones técnicas de vehículos (ITV's), etc. que deberán estar vigentes y actualizadas durante el tiempo que se preste el servicio de mensajería. Estos vehículos deberán disponer del Seguro de Responsabilidad Civil de suscripción Obligatoria y de un Seguro de Accidentes Individual de ocupantes suscritos con compañías aseguradoras reconocidas oficialmente.

En el caso de que se haya ofertado la realización del servicio mediante la utilización de bicicletas, la empresa adjudicataria deberá justificar la disponibilidad de las mismas mediante cualquier medio considerado suficiente por parte de la Administración contratante (contrato de compraventa, contrato de alquiler, etc.).

La empresa adjudicataria deberá disponer de toda la infraestructura de hardware y software necesaria para la prestación del servicio de mensajería.

3.3. Seguros.

La empresa adjudicataria asumirá la responsabilidad y garantía de los daños sobre la mercancía transportada, siendo asimismo responsable de los daños que pudiera ocasionar a las personas y a los bienes ya sea directamente o como negligencia de sus actuaciones. Con el fin de cubrir dichas contingencias, la adjudicataria deberá disponer de un seguro que cubra la mercancía transportada y la responsabilidad civil.

Por otra parte, la empresa adjudicataria tendrá contratada y vigente una póliza de accidentes y fallecimiento para la cobertura de todo el personal operativo de su empresa en los términos establecidos en el Convenio Colectivo del sector que sea de aplicación.

3.4. Incidencias y penalizaciones.

La empresa adjudicataria se compromete a indemnizar a la Administración parlamentaria contratante por las incidencias y extravíos que se puedan producir en la documentación y los paquetes que se le confíen, con arreglo a las penalizaciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La empresa adjudicataria dispondrá de un servicio de atención al cliente para la resolución de aquellas incidencias que se pudieran producir. Asimismo, dicha empresa, está obligada a investigar y aclarar, sin ningún coste adicional para la Administración contratante, los hechos manifestados en las reclamaciones efectuadas, elaborando los informes pertinentes.

Si, como consecuencia del ejercicio de las facultades de control e inspección, la Administración parlamentaria advirtiera un incumplimiento de la empresa adjudicataria o

alguna deficiencia en la prestación de los servicios contratados, la Dirección facultativa del contrato se pondrá en contacto con la empresa adjudicataria poniendo en su conocimiento los hechos que motivan dicha comunicación, adjuntando, en su caso, la documentación acreditativa de las incidencias advertidas.

En este sentido, la empresa adjudicataria adoptará inmediatamente las medidas necesarias destinadas a subsanar o corregir las incidencias advertidas las cuales serán comunicadas a la Dirección facultativa del contrato; todo ello sin perjuicio de poder realizar la adjudicataria las alegaciones que considere oportunas.

3.5. Control de gestión.

A la finalización de cada año y a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria facilitará a la Dirección facultativa del contrato en soporte informático, con un formato legible por Excel, una relación de los envíos gestionados donde se detalle al menos la siguiente información: fecha y hora de la solicitud del servicio; tipo y contenido del servicio; peso de la documentación o paquetería entregada; el destino; los kilómetros realizados; el medio de transporte utilizado; el tiempo de espera, en su caso, y el importe del servicio facturado.

3.6. Plan de Gestión

La empresa adjudicataria deberá presentar un Plan de Gestión con una extensión no superior a 10 folios DIN A4.

En este Plan se describirá la organización y métodos de trabajo, la cobertura y medios de su red, y, sobretodo, la descripción de las acciones que se llevarán a cabo por parte de la empresa adjudicataria para la ejecución, seguimiento y control de los servicios objeto del lote de mensajería y en el que se detallará de forma ordenada los puntos que se relacionan seguidamente:

- Plan de gestión para la recogida, procesamiento, clasificación y distribución de los documentos y paquetería que le sean entregados.
- Memoria descriptiva en la que se detalle el plan a seguir para la distribución, entrega y seguimiento de todos los envíos, con especial importancia en la asignación de los medios informáticos destinados al seguimiento individualizado y continuado de todos los tipos de envíos de mensajería. Asimismo, se describirán los controles de calidad y las garantías legales y jurídicas de estos envíos que sean aplicables para asegurar la cadena de custodia y la confidencialidad y, en su caso, las propuestas de mejora continua del servicio.
- Características tecnológicas y aplicaciones informáticas utilizadas para llevar a cabo la gestión de los envíos de mensajería.
- Sistema de facturación que se utilizará y detalle de las facturas que cumplan con las especificaciones mínimas establecidas en este Pliego de Prescripciones

Técnicas: tipo y soporte de la factura, sistema de envío, sistema de relación con los albaranes de entrega, etc.

- En el caso de que la empresa adjudicataria hubiese ofertado la realización del servicio mediante el uso de bicicletas, tanto en los albaranes de recogida como en las facturas deberá de figurar el medio de transporte utilizado para realizar cada servicio.
- Metodología utilizada para el seguimiento de los plazos de entrega de los envíos y para la gestión de las devoluciones, así como para la resolución de incidencias.
- Mecanismos de coordinación con la Administración parlamentaria para el seguimiento y mejora continuada de la prestación de los servicios objeto del contrato.

3.7. Facturación.

Mensualmente se presentará la correspondiente factura a través del punto general de entrada para facturas electrónicas (FACe), referida a los servicios prestados derivados de la ejecución del contrato para su tramitación y abono. Las facturas se presentarán en el siguiente directorio:

Oficina Contable: I00000251 SERVICIO ECONÓMICO
Órgano Gestor: I00000181 CORTS VALENCIANES
Unidad Tramitadora: I00000259 DEPARTAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR
NIF asociado: S9600003I

En la factura se deberá detallar pormenorizadamente el número de envíos por productos y destinos, de acuerdo con la lista de precios unitarios adjudicados.

Si se detecta cualquier anomalía en los requisitos exigidos para la factura o alguno de los datos expresados se considera erróneo, se procederá a la devolución de la misma para su corrección.

En todo caso, únicamente serán abonados los servicios realmente ejecutados, lo que se verificará mediante la correspondiente conformidad por el departamento correspondiente de las facturas presentadas. Asimismo, se detallarán y descontarán las penalidades que en su caso correspondan por demora o extravío.

3.8. Forma de comunicación.

A efectos de comunicación con la empresa adjudicataria, ésta deberá facilitar a la Administración parlamentaria un número de teléfono (que no podrá ser de tarificación especial) y una dirección de correo electrónico para poder solicitar la prestación de los

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación de los servicios postales y de mensajería/paquetería para la
Administración de Les Corts Valencianes. Expediente. CV-RI-2024/01

AM 788/XI

servicios contratados. Asimismo, la adjudicataria deberá nombrar un interlocutor de la misma como responsable de la ejecución del contrato.

Palau de Les Corts Valencianes
Valencia, a 28 de junio de 2024