



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POSTALES RELACIONADOS CON LA CORRESPONDENCIA ORDINARIA, CERTIFICADA Y NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS.

1.- OBJETO

- Es objeto de este contrato la prestación al Ayuntamiento de Zaragoza de los servicios postales necesarios para la actividad municipal y, específicamente, los de recogida y/o recepción, tratamiento, admisión, clasificación, curso, transporte, distribución y entrega de la correspondencia ordinaria, certificada y notificaciones administrativas, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios.
- Cuando la correspondencia a enviar exceda de los límites de peso establecidos por el operador postal para su tratamiento como correspondencia, será enviada como paquete, entendiéndose este servicio, a estos efectos, dentro del objeto del presente contrato.
- Si el adjudicatario tuviese encomendada la prestación del servicio postal universal, se considerarán incluidos dentro del objeto del contrato los servicios postales que pudieran estar reservados a éste.
- Si algún tipo de envío debiese practicarse a través del operador encargado de la prestación del servicio postal universal, la empresa adjudicataria deberá realizar todas las actuaciones pertinentes para su materialización.
- El Ayuntamiento se reserva el derecho de realizar alguno de los envíos mediante sus propios recursos, así como la posibilidad de realizar actuaciones específicas mediante contratación puntual. Asimismo, se reserva la posibilidad de contratar directamente con un tercero alguna o algunas de las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios postales.
- La ejecución del objeto del contrato deberá adecuarse a las prescripciones técnicas de este Pliego, que tienen carácter contractual.

Aprobada en la sesión del 8
Gobierno de Zaragoza de
de Septiembre de 2017
AYUNTAMIENTO / 1-09-2017
Oficina de Archivo del
Ayuntamiento

2.- NORMATIVA APLICABLE

Sin perjuicio de las especificidades incluidas en el presente Pliego, la prestación de los servicios postales objeto del contrato se regirá por la normativa vigente y, especialmente, por:

- La Ley 43/2010, de 30 de Diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (en adelante LSPU)
- El Real Decreto 1829/1999, de 3 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Servicios Postales (modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de Abril).

- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 2 octubre 2015).

3.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS OBJETOS DEL CONTRATO

Las características de los servicios objeto del contrato y los procedimientos de trabajo serán concretados, dentro del ámbito del Pliego, por el Servicio de Modernización y Desarrollo Organizativo, quien los ajustará en cada momento a las necesidades del Ayuntamiento.

3.1. CORRESPONDENCIA ORDINARIA

3.1.1. CARTAS Y TARJETAS POSTALES ORDINARIAS

La descripción y características de las cartas y tarjetas postales ordinarias es la que se contempla 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 su normativa de desarrollo.

- Podrá incluirse en el anverso o el reverso del sobre un casillero con la fecha y los resultados: Dirección incorrecta, Desconocido, Fallecido, No consta en buzones, etc., a fin de que sea marcado por el operador postal y sea devuelto a la Unidad que lo solicite o a quien ésta designe agrupados por causa.

3.1.2. CARTAS ORDINARIAS URGENTES

La descripción y características de la carta urgente es la que se contempla 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 su normativa de desarrollo.

La definición de este servicio es la prevista para la carta ordinaria con la especificidad del plazo de entrega.

- Asimismo, se deberá hacer constar en el ángulo superior izquierdo del sobre la mención de "Urgente".
- Podrá incluirse en el anverso o el reverso del sobre un casillero con la fecha y los resultados: Dirección incorrecta, Desconocido, Fallecido, No consta en buzones, etc., a fin de que sea marcado por el operador postal y sea devuelto a la Unidad que lo solicite o a quien ésta designe agrupados por causa.

3.1.3. FRANQUEO EN DESTINO

El servicio se encuentra limitado únicamente para la recepción de envíos postales cuyos

Aprobada en la sesión del
 Gobierno de Zaragoza de 8
 de septiembre de 2017
 ORGANISMO AUTÓNOMO
 SERVICIO DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZATIVO

gastos de envío, según normativa o el procedimiento establecido, no deban ser soportados por los ciudadanos. Los gastos de franqueo en destino derivados de estos envíos se facturarán al mismo precio de los gastos de franqueo ordinario resultantes de la adjudicación del contrato.

3.2. CORRESPONDENCIA CERTIFICADA

3.2.1. CARTAS CERTIFICADAS

La descripción y características de la carta certificada es la que contempla 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 su normativa de desarrollo.

- En dichos envíos se deberá consignar la palabra "Certificado" en el ángulo superior izquierdo del envío. Esta carta certificada se puede realizar bajo dos modalidades:

- Entrega bajo firma.

Entrega bajo firma del destinatario o persona autorizada a domicilio. En caso de imposibilidad de entrega, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el domicilio, el "aviso de llegada" previsto en el punto 3.5 de este Pliego.

- Entrega bajo firma y Aviso de Recibo.

En este caso las cartas certificadas se entregarán conforme a lo indicado en el apartado anterior y además se cumplimentará un Aviso de Recibo.

Si la entrega no pudiera realizarse, se dejará el "Aviso de llegada", previsto en el punto 3.5 de este Pliego

El concepto de carta certificada como entrega bajo firma y constancia de entrega se compondrá de los siguientes elementos:

- Carta certificada.
- Aviso de Recibo.

El importe total de este servicio será el sumatorio de los dos conceptos que han sido desglosados.

Los "Avisos de Recibo" se detallan en el punto 3.4 de este Pliego

3.2.2. CARTA CERTIFICADA URGENTE

La descripción y características de la carta certificada urgente es la que se contempla 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 su posterior normativa de desarrollo.

Aprobado en la sesión del Gobierno de Zaragoza de 8 de septiembre de 2017



La definición de este servicio es la prevista para la carta certificada con la especialidad del plazo de entrega.

- Asimismo, se deberá hacer constar en el ángulo superior izquierdo del sobre la mención de "Certificado Urgente".

3.2.3. SERVICIOS ADICIONALES PARA LA CORRESPONDENCIA CERTIFICADA

3.2.3.1. AVISO DE RECIBO

Los "Avisos de Recibo" se detallan en el punto 3.4 de este Pliego

3.2.3.3. RETORNO DE INFORMACIÓN

Recepción telemática, a través de un fichero, de los distintos resultados. La empresa adjudicataria se compromete, si se solicita el servicio, a entregar diariamente el fichero que consolide los resultados finales de la entrega de sus certificados.

3.2.3.4. DIGITALIZACIÓN

Recepción de las imágenes de los Avisos de Recibo a través de fichero electrónico.

La digitalización deberá efectuarse conforme a lo previsto en el punto 4.4. del Pliego y con los requisitos técnicos establecidos en el Anexo I.

3.3. NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS

Las notificaciones administrativas se regularán por lo establecido 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 y deberán ser realizadas en la forma que se determina en su normativa de desarrollo, a fin de que tengan como efecto la constancia de su recepción.

Las notificaciones administrativas se rigen por lo dispuesto en la 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 2 octubre 2015) y por la normativa específica aplicable en cada caso.

Al ser la notificación condición de eficacia del acto administrativo y, por tanto, constituir el fundamento sobre el cual se construye la actuación que el órgano autor del acto administrativo notificado debe llevar a cabo con posterioridad a ésta, se exige la constancia de la notificación practicada, especialmente en los casos de rehusé o imposibilidad de entrega, por cualquiera de los medios admitidos en Derecho.

Aprobada en la Sesión del
 Gobierno de Zaragoza de 8
 de Septiembre de 2017
 11/09/2017
 AYUNTAMIENTO
 ORGANISMO AUTÓNOMO DEL
 GOBIERNO DE ZARAGOZA



Así, se justifica la exigencia de una constancia indubitada de forma que al órgano administrativo le conste sin posible discusión, desde el punto de vista legal, la realización de la notificación o la imposibilidad de llevarla a efecto.

3.3.1. ELEMENTOS DE LA NOTIFICACIÓN

El concepto notificación se compondrá de los siguientes elementos:

- **Carta certificada.** La descripción y características de la carta certificada es la que se contempla 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 su normativa de desarrollo.

- **Aviso de Recibo.**

Los "Avisos de Recibo" se detallan en el punto 3.4 de este Pliego

- **Gestión de entrega.** Dos intentos de entrega certificada a domicilio practicados conforme a lo establecido en el artículo 42 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 2 octubre 2015), quedando constancia en el correspondiente "Aviso de Recibo" de ambos intentos de entrega con fecha y hora. En caso de ausencia del destinatario la empresa adjudicataria dejará un "Aviso de llegada", en el que constará la posibilidad de que, en el plazo de siete días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas e instalaciones del adjudicatario.

Las notificaciones con destino internacional se regirán por la normativa aplicable en cada caso.

3.3.2. SERVICIOS ADICIONALES DE LAS NOTIFICACIONES

3.3.2.1. RETORNO DE INFORMACIÓN

Recepción telemática, a través de un fichero, de los distintos resultados de las notificaciones. La empresa adjudicataria se compromete, si se solicita este servicio, a entregar diariamente un fichero que consolide los resultados finales de la entrega de sus notificaciones.

3.3.2.2. IMPRESIÓN

Impresión por el adjudicatario, a partir de fichero o ficheros informáticos remitidos por el Ayuntamiento, del documento a notificar (en papel A4 proporcionado por la empresa adjudicataria, a una sola tinta y a doble cara), plegado y ensobrado (en sobre proporcionado por el Ayuntamiento con la identificación corporativa)

Aprobado en la Sesión del Gobierno de Zaragoza de 8 de Septiembre de 2017
11-09-2017
ORGANISMO DE AYUDA DE GOBIERNO LOCAL

3.3.2.3. DIGITALIZACIÓN

Recepción de las imágenes digitalizadas de los Avisos de Recibo a través de fichero electrónico.

La digitalización deberá efectuarse con los requisitos técnicos establecidos en el Anexo I.

3.3.3.- IMPORTE TOTAL DE LAS NOTIFICACIONES

El importe total de este servicio será el sumatorio de los siguientes costes:

- a) Coste de la carta certificada. En el caso de las notificaciones las cartas certificadas que las integran se facturarán, para cada destino (local, D1, D2, Z1 y Z2), con un mismo precio (el correspondiente a las cartas certificadas de menos de 20 gramos dirigidas a ese destino).
- b) Acuse de recibo o prueba electrónica de entrega.
- c) ~~Gestión de entrega~~
- d) Coste de los servicios adicionales que, en su caso, se hayan utilizado: retorno de información, impresión y digitalización

3.4. AVISO DE RECIBO, AVISO DE RECIBO ELECTRÓNICO Y PRUEBA ELECTRÓNICA DE ENTREGA

- **Contenido:** En la correspondencia certificada con aviso de recibo y en las notificaciones administrativas, se cumplimentará un aviso de recibo (con el formato establecido por el Ayuntamiento), que será la prueba de la entrega del envío, en el que constará:
 - fecha y hora exacta de la entrega, rechazo o rehusa, y, en su caso, de los intentos de entrega.
 - identificación y firma de la persona del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega
 - identificación y firma de la persona que se hace cargo del envío (del destinatario o persona autorizada, en caso de entrega; o de la persona que rechaza o rehusa, en su caso).
 - causa de la no entrega y pormenores de cualquier incidencia que se haya podido producir en el intento de entrega.

El aviso de recibo podrá incluir una casilla con la leyenda "Se dejó el aviso de llegada en el buzón" cuando la Administración así lo solicite.

- **Formato:** El aviso de recibo se confeccionará en soporte papel o electrónico, estableciendo el Ayuntamiento en qué casos procederá uno u otro.

Aprobada en la sesión del
 Gobierno de Zaragoza de
 11-09-2017
 Ayuntamiento de Zaragoza
 Oficina de Asesoría Jurídica

• **Aviso de recibo electrónico:**

El recibo electrónico sustituye al "Aviso de Recibo" en papel constituyendo una prueba de la entrega del envío.

La Unidad remitente no necesitará imprimir previamente el aviso de recibo y adjuntarlo con el envío. La adjudicataria, mediante el intercambio telemático de información, asume todas las tareas de impresión del documento, entrega del envío y recepción de la firma de la persona que se hace cargo del envío, digitalización del mismo y transmisión de las imágenes obtenidas a la Unidad emisora, mediante intercambio de ficheros.

El emisor deberá gozar de las garantías de identidad así como asegurar la integridad del documento electrónico generado, no alterándose la validez y eficacia de la notificación y certeza de su recepción.

El emisor deberá gozar de las garantías de identidad así como asegurar la integridad, autenticidad y conservación del documento -aviso de recibo electrónico-, conforme establece la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de Firma electrónica y demás legislación al efecto.

• **Prueba electrónica de entrega**

Cuando las notificaciones no vayan acompañadas de un aviso de recibo físico o en papel, la adjudicataria generará una prueba de entrega electrónica (PEE) por cada notificación administrativa, recogiendo la imagen de la firma del destinatario en PDA o tableta digitalizadora y creando un documento final en formato XML y/o PDF para cada envío que contenga la información del evento final y que debe incorporar los mismos datos que se han indicado anteriormente para la prueba de entrega física y el certificado digital reconocido que garantice la autenticidad e integridad del documento.

A cada prueba electrónica de entrega se le añadirá un código seguro de verificación (CSV) que permita cotejar con el original a través de la página web del Ayuntamiento, cualquier PEE recibida por el Ayuntamiento.

• **Plazo de entrega al Ayuntamiento:**

- El aviso de recibo en soporte papel, en su caso, debidamente cumplimentado y digitalizado, deberá ser devuelto al Ayuntamiento en el plazo máximo de 6 días hábiles a contar: a) en los casos de entrega, desde la entrega; b) en los casos de que la notificación sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante, desde el rechazo; c) en los demás casos, desde la terminación del plazo en que se podía recoger en las instalaciones del adjudicatario o, en su caso, desde la fecha en que se dejó la nota informativa en el buzón del destinatario.
- La prueba electrónica de entrega se remitirá al Ayuntamiento dentro de las 24

Aprobada en la Sesión del Gobierno de Zaragoza de 8 de septiembre de 2017


horas siguientes a la actuación que finalice la práctica de la notificación: entrega, rechazo o último intento de entrega.

- **Devolución de documentación complementaria:** salvo que el Ayuntamiento haya establecido otra cosa para todos o algunos casos, en el mismo plazo máximo de 6 días hábiles se devolverá la notificación no entregada.

3.5. AVISO DE LLEGADA

- En la correspondencia certificada y en las notificaciones administrativas, en caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará aviso de llegada, en el que constarán los datos que señale el Ayuntamiento y, en todo caso, el número de envío completo, el número de teléfono del servicio de atención telefónica previsto en el punto 4.5 de este Pliego y la posibilidad de que dentro de los 7 días naturales siguientes pueda el destinatario recoger dicho envío en la oficina del adjudicatario más cercana a su domicilio. El empleado/a del operador postal hará constar en el aviso de recibo expresamente 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, el Ayuntamiento podrá autorizar al operador postal a que, respecto a tipos de envíos expresamente establecidos, no exista depósito en lista y se deposite en el buzón nota informativa, haciendo constar este extremo en el aviso de recibo.

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 (desprovista del aviso de recibo) depositada en el buzón, o realizarse mediante documento unido o pegado a la notificación.

3.6. FORMATO DE LOS ENVÍOS

- Los envíos podrán ser materializados en soporte papel directamente por el Ayuntamiento o proporcionarse al operador postal en formato electrónico, asumiendo éste, conforme a lo señalado en la cláusula 3.3.2.2 de este Pliego, las tareas necesarias para su materialización en soporte papel (impresión, plegado, ensobrado, etc) y su posterior distribución, conforme a las instrucciones del Ayuntamiento.
- Para la materialización de los envíos remitidos en formato electrónico, el Ayuntamiento podrá suministrar a la empresa adjudicataria el material necesario (sobres con la identidad corporativa) o encargarle su confección.
- En los envíos que necesiten acreditación de la entrega o intentos de entrega, el Ayuntamiento establecerá si dicha acreditación se realiza de forma electrónica o mediante la cumplimentación del aviso de recibo incorporado al sobre.

Aprobada en la sesión del Gobierno de Zaragoza de 8 de septiembre de 2017.

11-09-2017



SERVICIO DE ASESORIA DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

3.7. RECOGIDA DE LOS ENVÍOS POR EL ADJUDICATARIO

3.7.1 ENVÍOS EN SOPORTE PAPEL

- Los envíos se recogerán por el adjudicatario diariamente, de lunes a viernes (excepto festivos), en los horarios y lugares que el Ayuntamiento señale.
- Los envíos ordinarios se entregarán por el Ayuntamiento clasificados en: Zaragoza, capitales de provincia, resto de España e internacional.

Los envíos certificados y notificaciones se entregarán agrupados por el Servicio emisor y estarán identificados con un número de envío que tendrá las características que el Ayuntamiento establezca (que posibilitará, entre otros extremos, la identificación de la unidad municipal remitente).

El Ayuntamiento podrá modificar los criterios de clasificación de los envíos a entregar, informando previamente a la adjudicataria.

- El Ayuntamiento proporcionará al adjudicatario albaranes donde se relacione individualizadamente la correspondencia cuya recogida por el adjudicatario considere oportuno el Ayuntamiento que quede acreditada

El adjudicatario deberá devolver al día siguiente copia sellada de estos documentos, incluyendo, en su caso, las salvedades oportunas, pero sin que pueda paralizar la gestión de los envíos.

3.7.2. ENVÍOS EN SOPORTE ELECTRÓNICO

- El Ayuntamiento establecerá, oída la empresa adjudicataria, los requisitos técnicos para la entrega de los envíos en soporte electrónico, garantizando la integridad y autenticidad de los mismos, así como el cumplimiento de la normativa de protección de datos, para su materialización en soporte papel por la empresa adjudicataria. Los envíos se realizarán diariamente, mediante intercambio seguro de ficheros, integrando una o varias remesas.
- Se acreditará de forma adecuada la recepción de los envíos por el operador postal.

3.8. ENTREGA AL DESTINATARIO

La entrega de los envíos a sus destinatarios se realizará conforme a lo establecido en el Pliego y en la normativa vigente. El Ayuntamiento podrá remitir a la empresa adjudicataria las instrucciones oportunas para concretar, para todos o algunos envíos, los requisitos de entrega, ya en función de lo establecido en la normativa de servicios postales, de procedimiento administrativo común o en normativas sectoriales (tributaria, urbanística, etc...), ya para mejorar la eficacia o eficiencia de la gestión de los envíos.

3.9.- DEVOLUCIONES

- Las devoluciones se realizarán de forma absolutamente diferenciada del correo entrante, e incluirán exclusivamente las correspondientes a envíos emitidos por el Ayuntamiento, sin incluir los emitidos por los organismos autónomos, sociedades u otras entidades municipales.
- Las devoluciones se justificarán en el sobre/aviso de recibo con las causas concretas que las motivan, con indicación de fecha e identificación del empleado/a del operador postal. En su caso, junto con las cartas devueltas se entregarán los documentos pertinentes (ej. avisos de recibo)
- Los envíos se devolverán por el adjudicatario diariamente, de lunes a viernes (excepto festivos), en los horarios y lugares que el Ayuntamiento señale. Al efectuar la devolución se podrá efectuar la recogida de los envíos existentes en ese momento en la Estafeta.

En el caso de remesas la devolución se realizará conjuntamente o con la periodicidad que se haya establecido.

- Los avisos de recibo se devolverán al Ayuntamiento:

a) Si son en soporte papel:

ordenados por Servicios emisores y, subsidiariamente, por número de envío, adjuntándose información vía telemática del orden de los avisos de recibo y envíos devueltos.

- En el caso de las remesas de envíos de Recaudación los avisos serán clasificados por número de envío y almacenados en cajas normalizadas de archivo definitivo, rotuladas con el rango de números de envío archivados en ellas, adjuntándose información telemática del orden de los avisos de recibo que contiene cada caja.
- Los avisos de recibo derivados de las remesas de envíos de la Policía Local serán devueltas de la misma forma.

El Ayuntamiento podrá modificar en cualquier momento estos sistemas de clasificación, quedando obligado el adjudicatario a seguir los nuevos criterios de clasificación que se le comuniquen.

b) Si son en formato electrónico

Los avisos de recibo electrónicos se remitirán al Ayuntamiento dentro de las 24 horas siguientes a la actuación que finalice la práctica de la notificación.

- El Ayuntamiento podrá requerir de la empresa adjudicataria la clasificación extraordinaria de los avisos de recibo que eventualmente se le requieran,

Aprobada en la Sesión del Gobierno de Zaragoza de 8 de septiembre de 2017. 11-09-2017



ateniéndose a las especificaciones y criterios de ordenación determinadas por el Ayuntamiento.

- El Ayuntamiento podrá requerir de la empresa adjudicataria el servicio de guardia y custodia de todos o algunos de los avisos de recibo devueltos.
- El Ayuntamiento podrá solicitar de la empresa adjudicataria, sin coste alguno, certificaciones de entrega de los envíos cuyas cartas o avisos de recibos no hayan sido devueltos al Ayuntamiento por la empresa adjudicataria

3.10. PLAZOS MÁXIMOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIÓN

3.10.1. REGLAS GENERALES

- Los plazos máximos de entrega y devolución se expresan en los cuadros incluidos en los apartados siguientes, expresados en días hábiles y siendo el inicio del cómputo ("D") el día de recogida por el operador en el Ayuntamiento o el día hábil siguiente al de recepción de los ficheros si los envíos se han remitido en formato electrónico
- En los casos en que el Ayuntamiento lo estime oportuno, podrá establecerse otra fecha posterior como inicio del cómputo, pero sin que en ningún caso el plazo máximo de entrega y devolución pueda ser superior a 15 días desde la fecha de recogida o recepción por el operador postal
- Mejora de plazos: Si la empresa adjudicataria hubiese ofertado alguna de las mejoras que implican reducción de plazos, se considerarán máximos los ofertados por la empresa.
- Los plazos máximos podrán adecuarse por el Ayuntamiento, al alza o a la baja, en función de la inclusión de tareas o de la supresión, por no ser necesaria, de alguna de las previstas.

3.10.2.- PLAZOS MÁXIMOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA ORDINARIA Y CERTIFICADA

CORRESPONDENCIA ORDINARIA Y CERTIFICADA NORMAL		
DESTINO	ENTREGA	DEVOLUCION AL AYTO.
Zaragoza capital y barrios	1 día	4 días
Provincia	2 días	4 días
Resto de España (93% de los envíos)	3 días	5 días
Europa	4 días	7 días
Resto del mundo	10 días	14 días

Aprubada en la Sesión del Gobierno de Zaragoza de 8 de septiembre de 2017.
Zaragoza 11-09-2017

CORRESPONDENCIA ORDINARIA Y CERTIFICADA URGENTE		
DESTINO	ENTREGA	DEVOLUCION AL AYTO.
Zaragoza capital y barrios	1 día	4 días
Provincia	1 día	4 días
Resto de España (90% de los envíos)	2 días	4 días
Europa	3 días	6 días
Resto del mundo	6 días	10 días

Cuando por ausencia del destinatario la correspondencia certificada pueda recogerse en las instalaciones del adjudicatario los plazos de devolución se incrementarán en el plazo establecido al efecto.

3.10.3.- PLAZOS MÁXIMOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE LAS NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS

Los plazos aplicables para todas las notificaciones administrativas no urgentes, cualquiera que sea su destino dentro del territorio nacional, serán los siguientes:

ACTIVIDAD	PLAZO MAXIMO	PLAZO MÁXIMO ACUMULADO
Realización del primer intento	3 días	3 días
Realización del segundo intento	3 días	6 días
Permanencia en lista	5 días	11 días
Tratamiento de la información, digitalización y devolución al Ayuntamiento en cualquier soporte	4 días	15 días

3.11. OTROS SERVICIOS POSTALES

3.11.1. TAREAS ESPECÍFICAS DE TRATAMIENTO DE ENVÍOS POSTALES

El Ayuntamiento podrá solicitar del adjudicatario la realización de una o varias de las siguientes tareas:

1. Impresión
2. Sellado
3. Plegado
4. Ensobrado
5. Generación de avisos de recibo y, en su caso, adhesión al sobre de la notificación
6. Suministro de pegatinas con códigos de barras.
7. Colocación de la etiqueta en el sobre para su posterior envío
8. Elaboración diaria de los albaranes de entrega.
9. En general, cualquier otra tarea dirigida al adecuado tratamiento de los envíos postales

El Ayuntamiento podrá rechazar los trabajos que no presenten la calidad adecuada, que no podrán ser incluidos en la facturación.

3.11.2. OTROS SERVICIOS POSTALES

El Ayuntamiento podrá requerir de la empresa adjudicataria la prestación de aquellos otros servicios postales que sean necesarios para la gestión municipal, aunque no estén incluidos en la estimación de envíos postales, siempre que formen parte de la actividad de la empresa adjudicataria y se encuentren incluidos en el cuadro de tarifas que se acompañe a la oferta económica.

4.- DESARROLLO DEL CONTRATO

4.1. DIRECCIÓN E INTERLOCUCIÓN

- El Ayuntamiento podrá, en desarrollo de este Pliego, dar las instrucciones y establecer los mecanismos de control que estime oportunos para la mejor y más eficiente prestación de los servicios postales objeto del contrato, debiendo proporcionar la empresa adjudicataria al Ayuntamiento cuanta información se le requiera al efecto.
- La ejecución del contrato se realizará conforme a las directrices dadas por la dependencia municipal que a tal efecto designe el Ayuntamiento.
- El Ayuntamiento podrá abrir las acciones correctivas y/o preventivas que considere oportuno para mejorar la prestación de los servicios postales recibidos, comunicándoselas oportunamente a la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria deberá designar un responsable de la ejecución del contrato, que servirá de interlocutor para el Ayuntamiento.
- El representante del adjudicatario acompañará al técnico responsable del Ayuntamiento o persona en que delegue, en las visitas inspectoras que, en su caso, se realicen.
- La empresa adjudicataria deberá realizar los controles de calidad suficientes para asegurar que el método y los requerimientos de la notificación se siguen correctamente por su personal, comunicando los resultados de dichos controles al Ayuntamiento.

4.2. 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,

Aprobado en la Sesión del Gobierno de Zaragoza de 8 de septiembre de 2017.
 11-09-2017
 ORGANISMO REGULADOR DE SERVICIOS POSTALES DE ZARAGOZA

especialmente en lo relativo a cumplimiento de plazos.

- El Ayuntamiento avisará a la empresa adjudicataria, con la adecuada antelación, cuando se vaya a producir una remesa de envíos que se considere excepcional desde un punto de vista cuantitativo.
- El personal de la empresa adjudicataria adscrito a la ejecución de este contrato no tendrá en ningún caso relación laboral con el Ayuntamiento.
- Los empleados que tengan contacto con el público deberán portar de forma muy visible la identificación de la empresa y cuidarán especialmente el trato con la ciudadanía.

4.3. SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE LOS ENVÍOS

La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema informático que permita la gestión informática de los envíos postales del Ayuntamiento, cubriendo las siguientes facetas:

- a) Recepción y tratamiento de documentos electrónicos para su materialización como notificaciones en soporte papel
- b) Remisión on line de documentos que necesiten ser enviados con carácter urgente
- b) Seguimiento y control de los envíos, incluyendo las circunstancias y resultados de la práctica de las notificaciones. La empresa adjudicataria deberá comunicar al Ayuntamiento los envíos que considere perdidos o extraviados.
- c) Confección de los avisos de recibo o pruebas de entrega en formato electrónico
- d) Suministro periódico de información para el control de gestión, elaborándose como mínimo una memoria semestral y anual, con el contenido y formato que se defina por el Ayuntamiento.

Este sistema informático deberá ser compatible tecnológicamente con los sistemas informáticos municipales y deberá permitir el intercambio diario de información entre ambas plataformas a través de un canal seguro que deberá implementarse al efecto, así como proporcionar al Ayuntamiento de forma telemática la información obrante en dicho sistema que el Ayuntamiento considere relevante

4.4. DIGITALIZACIÓN DE LOS AVISOS DE RECIBO

- Deberán digitalizarse, una vez cumplimentados, los avisos de recibo para los que el Ayuntamiento haya señalado que no procede la prueba electrónica de entrega, digitalizándose tanto los correspondientes a productos entregados o rechazados como los correspondientes a aquellos cuya entrega se ha intentado sin poderse materializar.
- La digitalización se realizará en los términos señalados en el Anexo I
- La digitalización podrá ser realizada por la empresa adjudicataria o subcontratada a

Aprobado en el Pleno de Gobierno de Zaragoza de 8 de febrero de 2017.
 11-09-2017

una tercera. En este último caso, la empresa adjudicataria entregará la documentación a la subcontratada en cajas normalizadas numeradas. A la entrega, la empresa subcontratada firmará la recepción y será responsable de la custodia e integridad de la documentación hasta su devolución al Ayuntamiento. La empresa subcontratada tomará todas las medidas necesarias para asegurar la protección de los datos personales contenidos en la documentación. La empresa no mantendrá en su poder ningún tipo de imagen o dato una vez realizado el trabajo y entregado al Ayuntamiento

4.5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- La empresa adjudicataria deberá contar y tener en funcionamiento desde el inicio del contrato un servicio de atención a los destinatarios de los envíos cursados por el Ayuntamiento que incluya, además de oficinas presenciales en Zaragoza, con horario de mañana y tarde, un sistema telefónico de información y asistencia al usuario con nº 976 xxxxxx, con el mismo horario, cuyo coste de establecimiento de llamada y tarificación no sea superior al establecido para una llamada provincial.
- Al objeto de dar adecuado servicio al ciudadano en la recepción de los envíos postales, en especial de las notificaciones administrativas y cartas certificadas que se encuentren en las dependencias del adjudicatario por no haber sido posible su entrega o notificación en el domicilio del interesado, la adjudicataria deberá contar con una mínimo de dos oficinas a pie de calle. Con el fin de garantizar la atención al ciudadano, estarán abiertas al público un mínimo de ocho horas al día, de lunes a viernes, cinco por la mañana y tres por la tarde. La distribución de las oficinas deberá ser de tal forma que de servicio a ámbitos territoriales de la ciudad claramente diferenciados.

Aprobada en la sesión del Gobierno de Zaragoza de 5 de septiembre de 2017.

4.6. DERECHOS DE LOS USUARIOS

La empresa adjudicataria adoptará las medidas procedentes para la efectividad de los derechos de los usuarios contemplados en los arts. 5 a 19 LSPU.

4.7. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

- El Ayuntamiento de Zaragoza se reserva el derecho de poder llevar a cabo, en cualquier momento, el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado, debiendo la empresa adjudicataria designar, igualmente, sus interlocutores para desarrollar estas funciones.
- A efectos de control de calidad del servicio y posibles reclamaciones la empresa deberá estampar en los envíos que se le confíen su sello o cualquier otra identificación inequívoca.
- La empresa estará obligada a investigar, sin coste adicional, los hechos manifestados en las quejas y reclamaciones realizadas por la ciudadanía ante el

Ayuntamiento y cualesquiera otras incidencias comunicadas por el Ayuntamiento, incluidas las relativas al cumplimiento de los plazos máximos de entrega y devolución, realizando los informes necesarios por escrito y poniéndolo en conocimiento del responsable municipal en un plazo máximo de 5 días hábiles desde que se tenga conocimiento, salvo que, por la gravedad de los hechos, el Ayuntamiento establezca un plazo inferior.

- En el caso de las notificaciones informatizadas, la empresa adjudicataria cotejará que el resultado transmitido electrónicamente corresponda al marcado por los agentes de distribución en el acuse de recibo y cumpla la regla de validez legal.

I.C. de Zaragoza, a 24 de octubre de 2016
EL JEFE DEL SERVICIO

 **Zaragoza**
AYUNTAMIENTO
SERVICIO DE MODERNIZACIÓN

Fdo.: Fernando Aguilar Esteban

Aprobada en la Sesión del Gobierno de Zaragoza de 8 de septiembre de 2017.

11-9-2017

 **Zaragoza**
AYUNTAMIENTO
ORGANISMO DE A. GYO. DVL.
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

ANEXO I.- DIGITALIZACIÓN DE LOS AVISOS DE RECIBO

- Deberán digitalizarse, una vez cumplimentados, todos los avisos de recibo, tanto los correspondientes a productos entregados o rechazados como los correspondientes a aquellos cuya entrega se ha intentado sin poderse materializar.
- La digitalización se realizará de forma automatizada, por ser un tipo documental homogéneo (con formato de un tercio de A4, cumplimentado en su anverso y reverso) con un número elevado de ejemplares
- Las imágenes digitalizadas serán accesibles vía WEB y serán entregadas al Ayuntamiento periódicamente.

■ PROCESO DE DIGITALIZACIÓN Y REQUISITOS

1) OBTENCIÓN DE LA IMAGEN DIGITAL

Con carácter previo se deberán restaurar los documentos deteriorados o completar la información necesaria para incorporarla al proceso de digitalización

a) Software: La digitalización deberá realizarse con software homologado por la Agencia Tributaria para la digitalización certificada de facturas. El software utilizado tiene que ser capaz de asegurar la identidad de la imagen electrónica con el documento original en términos de tamaño y proporciones, así como de orientación del texto o gráfico.

b) Parámetros técnicos: Los avisos de recibos serán digitalizados conforme a los siguientes parámetros técnicos, que no podrán ser modificados por los operadores que realicen la digitalización: en escala de grises, 200 dpi y en formato PDF-A

2) OPTIMIZACIÓN DE LA IMAGEN DIGITAL obtenida mediante procesos automáticos de ajuste de contraste y claridad, umbralización, reorientación y eliminación de bordes negros, con el fin de garantizar la legibilidad de la copia.

3) VERIFICACIÓN DE LA FIDELIDAD DE LA COPIA Y DE SU CALIDAD, conforme al sistema establecido en la oferta

4) INCLUSION DE METADATOS:

a) Se incluirán los siguientes metadatos, iguales para todos los documentos digitalizados:

- naturaleza del documento: aviso de recibo de notificación
- carácter de documento: original
- información sobre el procedimiento manual o automatizado utilizado para la realización de la copia: automatizado
- la identidad del autor o responsable de la misma: nombre de la empresa digitalizadora
- aplicación utilizada: nombre de la aplicación
- Parámetros de configuración: escala de grises, 200 dpi, PDF/A

Estos metadatos estarán incrustados dentro de la propia imagen en formato xmp

b) Metadatos propios de cada documento:

- fecha y hora de la digitalización en formato iso
- número del envío del que deriva el aviso de recibo
- el número de expediente asociado,
- el destinatario de la notificación
- la fecha de emisión.

Estos metadatos se incluirán en el listado en formato xml previsto en el punto 7)

5) FIRMA DE CADA FICHERO DE IMAGEN. La firma, del tipo CADES-BES attached con algoritmo resumen SHA-256 se realizará mediante un proceso automático e inmediatamente tras el escaneo, mientras la imagen está todavía en memoria. Se utilizará un certificado de persona jurídica (a nombre de la empresa contratada), no caducado ni revocado y perteneciente a una autoridad de certificación reconocida.

6) DENOMINACION DE LOS FICHEROS: Los ficheros de imagen resultantes de cada digitalización serán nombrados con el número de envío del que deriva el aviso de recibo

7) LISTADO CON INFORMACION DE LAS IMAGENES DIGITALIZADAS. Se confeccionará un listado en formato xml de las imágenes digitalizadas, en la que se indicarán como cabecera los metadatos iguales para todos los documentos digitalizados (señalados en el punto 4.a)) y para cada documento la denominación del fichero que contiene la imagen digitalizada, fecha y hora de la digitalización en formato iso, el número de expediente asociado, el destinatario de la notificación y la fecha de emisión. El Ayuntamiento establecerá la especificación del formato xml que seguirá el listado. La firma de este listado será del tipo CADES-BES attached.

■ RECONOCIMIENTO Y VALIDACION DE LA DOCUMENTACION ESCANEADA DEL SERVICIO DE RECAUDACION

Las imágenes digitales de las notificaciones emitidas por el Servicio de Recaudación (estimadas en unas 300.000) deberán ser objeto de verificación, de forma que se garantice la recuperación del 100% de las imágenes, por las claves e índices que se establezcan, entre las que estarán como mínimo el número de expediente, el nombre del titular y si está firmada.

■ ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA

a) La documentación en papel objeto de digitalización será devuelta, en las condiciones de conservación que fue entregada, en la forma prevista en el punto 2.2.8 del Pliego.

b) Las imágenes digitalizadas y el listado xml serán incorporadas al gestor documental definido por el Ayuntamiento y entregadas vía FTP o en el soporte físico que el Ayuntamiento haya establecido

c) Además de la documentación en papel y las imágenes digitalizadas, la empresa deberá

aportar una Memoria anual del trabajo realizado, junto con la documentación que deje constancia del cumplimiento de las garantías técnicas y jurídicas previstas en este pliego para la digitalización

En la memoria se especificarán las condiciones técnicas, procedimiento, plazos y volumen del trabajo realizado, así como los errores detectados y la forma de subsanación, aportando, además, certificados o declaraciones juradas de:

- hardware y software usado
- no alteración de parámetros técnicos
- sistema de verificación de la fidelidad de la copia y de su calidad
- cumplimiento de condiciones de protección de datos
- cumplimiento de las medidas de seguridad y condiciones de custodia de la documentación, tanto en papel como digital, que aseguran su integridad y conservación.

■ SUPERVISION Y AUDITORÍA DE LA DIGITALIZACIÓN

El Ayuntamiento supervisará el trabajo realizado y podrá devolver las imágenes que no cumplan los parámetros de calidad o cuya autenticidad e integridad no estén aseguradas. La empresa deberá repetir la digitalización sin coste alguno para el Ayuntamiento, pudiendo optar por repetir las imágenes puntuales o todo el lote.