

Clave: 000-ES-SV-0193	Revisión: 0	Fecha: Junio 2019	Página: 1
------------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

ESPECIFICACIÓN TÉCNICA

Título: ESPECIFICACIÓN TÉCNICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ENVÍOS POSTALES GENERADOS EN LAS INSTALACIONES DE ENRESA (Nº Expediente: 000-CO-SV-2019-0008)

ÍNDICE

1. OBJETO
2. INSTALACIONES DE ENRESA
3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
4. SOBRE LA MERCANCÍA
5. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO
6. CONSUMOS ESTIMADOS
7. FORMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
 - 7.1 Envíos Postales
 - 7.1.1 Servicio de distribución de correspondencia (cartas locales, interurbanas e internacionales)
 - 7.1.2 Entrega ordinaria
 - 7.1.3 Entrega bajo firma (Certificada con Aviso de Llegada)
 - 7.1.4 Entrega bajo firma y con constancia de la entrega (Certificada con Acuse de Recibo)
 - 7.1.5 Burofax
 - 7.1.6 Distribución Revista de ENRESA
8. SERVICIOS DE LA ADJUDICATARIA
 - 8.1 Servicio de Atención al Cliente
 - 8.2 Servicio de Gestión de Devoluciones
 - 8.3 Servicio de Certificaciones
 - 8.4 Servicio de Gestión de Información Telemática

Anexo-A: Estimación de envíos postales para un periodo de 3 años.

Clave: 000-ES-SV-0193	Revisión: 0	Fecha: Junio 2019	Página: 2
--------------------------	----------------	----------------------	--------------

1. OBJETO

El objeto del presente documento, es establecer las características técnicas por las que se registrará la prestación de los servicios postales generados en las instalaciones de ENRESA.

2. INSTALACIONES DE ENRESA

Las direcciones de las instalaciones de ENRESA a las que aplica el presente documento son las que se detallan a continuación:

- ✓ MADRID
Sede Social en c/ Emilio Vargas 7 (Madrid).
- ✓ EL CABRIL
Centro de Almacenamiento El Cabril, Carretera A-447, km. 17-18, Fuente Obejuna-Alanís (Córdoba).
- ✓ JOSÉ CABRERA
C. N. José Cabrera, Carretera CM-200, Almonacid de Zorita (Guadalajara).
- ✓ VANDELLÓS I
C.N. Vandellòs I, Carretera Nacional 340, km 1.123,700, L'Hopitalet de L'Infant (Tarragona).
- ✓ VILLAR DE CAÑAS
ATC Parque Empresarial, Avda. Ingeniero Pablo Zuloaga, Edificio Nave Auxiliar, Villar de Cañas (Cuenca).

3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios a prestar se distribuyen en:

- ✓ Servicios postales de Madrid.
- ✓ Servicios postales de El Cabril.
- ✓ Servicios postales de José Cabrera.
- ✓ Servicios postales de Vandellós I.
- ✓ Servicios postales de Villar de Cañas.

4. SOBRE LA MERCANCÍA

Será obligación de la empresa adjudicataria entregar la correspondencia, en las mismas condiciones de conservación que poseía cuando se efectuó la recogida de la misma y en los plazos máximos fijados en este pliego, o en los ofertados, en su caso.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria todos los daños que se pudieran producir sobre las mercancías objeto de transporte y a tal efecto disponer, conforme a la normativa que resulte de aplicación, de un seguro que cubra todos aquellos daños materiales, sin perjuicio de que adicionalmente se puedan aplicar por parte de ENRESA las penalidades por cumplimiento defectuoso de la prestación del servicio.

ENRESA podrá, en aquellos casos en que el valor de la mercancía objeto de transporte sea de mayor entidad y de forma puntual, solicitar a la empresa que resulte adjudicataria la suscripción de un seguro adicional para dicha mercancía, procediendo la empresa adjudicataria a informar a ENRESA del importe de dicho seguro (en base al valor de la mercancía declarado por ENRESA), así como que la vigencia de la mismo se encuentre dentro del plazo de entrega de la mercancía asegurada.

La empresa adjudicataria dispondrá de vehículos adecuados al volumen y tamaño de la mercancía.

Clave: 000-ES-SV-0193	Revisión: 0	Fecha: Junio 2019	Página: 3
--------------------------	----------------	----------------------	--------------

5. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

La empresa que resulte adjudicataria se compromete a:

- ✓ Aceptar los protocolos de evaluación del servicio, establecidos por ENRESA en cada una de sus instalaciones.
- ✓ Corregir de forma inmediata las irregularidades o alteraciones que se puedan producir en el servicio, informando de ello a ENRESA.
- ✓ Garantizar que todo su personal durante el desarrollo del servicio contratado, va identificado como empleado de dicha empresa.
- ✓ Todos los gastos derivados del desplazamiento del personal adscrito a la ejecución del contrato, correrán a cargo de la empresa adjudicataria.
- ✓ Velar en todo momento para que se garantice la máxima discreción, así como el secreto de la documentación de la que es depositaria, siendo responsable de las consecuencias que se deriven del incumplimiento de esta obligación.
- ✓ Deberá ejecutar los servicios descritos en el presente documento, cumpliendo con el deber de fidelidad en la custodia y en la gestión de los envíos, debiendo garantizar la protección y el secreto de los datos personales, la confidencialidad de la información, protección de la intimidad y la inviolabilidad de las comunicaciones postales.
- ✓ No facilitar a terceros, datos sobre los envíos postales a realizar.

6. CONSUMOS ESTIMADOS

En el Anexo-A, se muestra una estimación de envíos para un periodo de 3 años, aplicable a cada uno de los siguientes conceptos:

- ✓ Cartas ordinarias, nacional e internacional.
- ✓ Cartas certificadas, nacional e internacional
- ✓ Recogidas y entregas domiciliarias
- ✓ Telegramas (por teléfono)
- ✓ Buofaxes
- ✓ Distribución de la revista ENRESA

Las cantidades indicadas son estimativas y no constituyen una obligación para ENRESA, quedando las cantidades finales supeditadas a las necesidades reales que se requieran en relación con cada uno de los productos y servicios definidos.

7. FORMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Se entiende como servicio postal, cualquier servicio consistente en la recogida, admisión, clasificación, curso, transporte, distribución y entrega de envíos postales, realizado en condiciones adecuadas de calidad, eficacia y eficiencia.

Clave: 000-ES-SV-0193	Revisión: 0	Fecha: Junio 2019	Página: 4
--------------------------	----------------	----------------------	--------------

Los servicios a prestar consistirán básicamente en:

7.1. Envíos Postales

Son aquellos envíos postales generados por ENRESA, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios, incluida la devolución de los envíos cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario.

Se define envío postal a todo objeto destinado a ser expedido a la dirección indicada por el remitente sobre el objeto mismo o sobre su envoltorio.

Además de los envíos de correspondencia, se definen como postales los envíos de publicidad directa, libros, catálogos, diarios, publicaciones periódicas y paquetes postales que contengan mercancías con o sin valor, cualquiera que sea su peso.

La prestación de dichos servicios se realizará de acuerdo con lo establecido en la Ley 43/2010 de 30 de diciembre del Servicio Postal Universal que regula la prestación de los servicios postales y demás normas de desarrollo.

7.1.1. Servicio de distribución de correspondencia (cartas locales, interurbanas e internacionales)

Serán objeto de este servicio la distribución de todo tipo de cartas, ordinarias, certificadas y urgentes, cualquiera que sea su destino, con entrega a la dirección de los destinatarios que a efectos postales figure en los envíos, incluida la devolución de los envíos cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario.

La empresa adjudicataria ofrecerá el servicio de distribución de envíos cerrados que contienen comunicaciones de carácter actual y personal, de forma escrita o en cualquier soporte físico.

7.1.2. Entrega ordinaria

Se entenderá como tal, el reparto de correspondencia constituida por documentos, prensa, circulares y envíos semejantes. Los plazos de entrega serán los que a continuación se detallan:

Nacional

A partir del día del depósito de la correspondencia, la entrega de los envíos postales se realizará en un plazo máximo de:

- ✓ Envíos locales: 1 día hábil.
- ✓ Envíos provinciales: 2 días hábiles.
- ✓ Envíos nacionales: 3 días hábiles.

Internacional

A partir del día del depósito de la correspondencia, la entrega de los envíos postales se realizará en un plazo máximo de:

- ✓ Envíos europeos: 4 días hábiles.
- ✓ Envíos resto países: 10 días hábiles.

Clave: 000-ES-SV-0193	Revisión: 0	Fecha: Junio 2019	Página: 5
--------------------------	----------------	----------------------	--------------

7.1.3. Entrega bajo firma (Certificada con Aviso de Llegada)

Se entenderá como tal, la entrega de envíos postales bajo firma del destinatario o persona autorizada en todos los puntos del territorio nacional.

Plazos de entrega

A partir del día del depósito de la correspondencia, la entrega de estos envíos postales se realizará en un plazo máximo de:

- ✓ Envíos locales: 1 día hábil.
- ✓ Envíos provinciales: 2 días hábiles.
- ✓ Envíos nacionales: 3 días hábiles.

En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el domicilio de destino del envío un Aviso de Llegada, en el que hará constar el número de envío y donde figurará un número de teléfono de información para los destinatarios, así como la posibilidad de que, al menos en el término de 15 días hábiles, puedan recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones de la empresa adjudicataria.

7.1.4. Entrega bajo firma y con constancia de la entrega (Certificada con Acuse de Recibo)

Se entenderá como tal, la entrega de envíos postales bajo firma del destinatario o persona autorizada en todos los puntos del territorio nacional e internacional.

La prueba de entrega del envío se hará mediante un acuse de recibo o documento en el que conste la firma del destinatario, fecha y la identificación del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega.

Plazos de entrega

La entrega, a partir del día del depósito de la correspondencia, se realizará en un plazo máximo de:

- ✓ Envíos locales: 1 día hábil.
- ✓ Envíos provinciales: 2 días hábiles.
- ✓ Envíos nacionales: 3 días hábiles.

En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el domicilio de destino del envío un Aviso de Llegada, en el que hará constar el número del envío y donde figurará un número de teléfono de información para los destinatarios, así como la posibilidad de que, al menos en el término de 15 días hábiles, puedan recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones de la empresa adjudicataria.

7.1.5. Buropax

Se entenderá como tal, el servicio de fax bajo demanda de comunicación fehaciente con certificación de contenido, urgente y bajo firma de documentos relevantes que tienen carácter de prueba frente a terceros. Podrá combinarse con los servicios de Acuse de Recibo y Copia Certificada.

7.1.6. Distribución Revista de ENRESA

En la actualidad ENRESA publica la revista ESTRATOS, teniendo previsto realizar 4 distribuciones anuales, alcanzando un total aproximado de 66.400 ejemplares en los 3 años de ejecución del contrato. Cada ejemplar posee un peso aproximado de 300 g.

Clave: 000-ES-SV-0193	Revisión: 0	Fecha: Junio 2019	Página: 6
--------------------------	----------------	----------------------	--------------

Los trabajos consistirán en la recogida, admisión, transporte, distribución y entrega en el domicilio de los destinatarios de los envíos generados por la publicación de la revista. Se incluirá la devolución de los envíos a la sede de ENRESA en Madrid, cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario.

La revista, ya sea expedida individualmente o en paquetes, podrá ser depositada por la empresa distribuidora en cualquier centro de admisión que disponga la empresa adjudicataria. No obstante, ENRESA comunicará a la adjudicataria, los datos de la empresa encargada de la distribución de la revista.

La prestación de dichos servicios se realizará de acuerdo a lo establecido en la Ley 43/2010 de 30 de diciembre del Servicio Postal Universal que regula la prestación de servicios postales y demás normas de desarrollo.

Entrega ordinaria de publicaciones

La entrega se realizará en el domicilio del destinatario en los plazos máximos que a continuación se detallan:

- ✓ Envíos locales: 1 día hábil.
- ✓ Envíos provinciales: 2 días hábiles.
- ✓ Envíos nacionales: 3 días hábiles.
- ✓ Envíos europeos: 4 días hábiles.
- ✓ Envíos resto países: 10 días hábiles.

Distribución de paquetería con publicaciones

Se deberá garantizar la distribución de paquetes a destinos nacionales que contengan la Revista Estratos de hasta 10 kg de peso.

La entrega se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles.

8. SERVICIOS DE LA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria dispondrá también de los siguientes servicios:

8.1. Servicio de Atención al Cliente

Este servicio incluirá teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por ENRESA.

8.2. Servicio de Gestión de Devoluciones

Servicio de clasificación en función de las causas de devolución y entrega diaria de los envíos de correspondencia devueltos. El adjudicatario devolverá los envíos no entregados por distintas causas, así como los Avisos de Recibo clasificados en función de las fechas de entrega y de las instalaciones de ENRESA de las que procedan. Así mismo, deberá aportar información mensual del número de devoluciones, coste de las mismas y de las incidencias que se pudieran originar. ENRESA podrá modificar en cualquier momento este sistema de clasificación, quedando el adjudicatario obligado a seguir los nuevos criterios de clasificación que se le comuniquen.

Las devoluciones se remitirán a la Sede Social de ENRESA, justificando en el dorso del sobre las causas concretas que las motivan.

Clave: 000-ES-SV-0193	Revisión: 0	Fecha: Junio 2019	Página: 7
------------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

En caso de devoluciones no justificadas, el coste del reenvío correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

8.3. Servicio de Certificaciones

Se refiere a aquellas certificaciones de entrega que habrán de realizarse de cartas o acuses de recibo que no hayan sido devueltos a ENRESA por la empresa adjudicataria.

8.4. Servicio de Gestión de Información Telemática

Los envíos de correspondencia con constancia de entrega, deben ser gestionados mediante un sistema de seguimiento y control de la información que contemple las circunstancias de su entrega, a través de página Web.

Además, el adjudicatario deberá disponer en dicha página Web, o cualquier otro sistema mecanizado, un sistema que permita a ENRESA elaborar los albaranes para el depósito de los envíos, así como realizar el seguimiento y control de los envíos registrados. El modelo de albarán debe contener la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de los envíos, instalación de ENRESA que deposita el envío, tipo de envío, tramos de peso, modalidad, ámbitos de destino, servicios adicionales, etc.

No obstante, lo indicado en el párrafo anterior, si por su reducido tamaño o escaso volumen de los envíos, se considera inadecuado el sistema mecanizado propuesto por el adjudicatario, se podrá efectuar el depósito, acompañado del albarán/es elaborados manualmente.

Clave: 000-ES-SV-0193	Revisión: 0	Fecha: Junio 2019	Página: 8
------------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

ANEXO-A
ESTIMACIÓN DE ENVÍOS PARA UN PERIODO DE 3 AÑOS

Modo	Envío	Tipo de envío	Nº de Envíos
Ordinaria	Carta hasta 20g	Local/Provincial	6.000
		Nacional	6.000
		Europa	180
		Resto países	90

Modo	Envío	Tipo de envío	Nº de Envíos
Certificada	Carta hasta 20g	Local/Provincial	180
		Nacional	180
		Europa	15
		Resto países	8
		Acuse recibo Nac	38
		Acuse recibo Internac	15

Modo	Envío	Tipo de envío	Nº de Envíos
Ordinaria	Carta de más de 20g hasta 50g	Local/Provincial	600
		Nacional	600
		Europa	23
		Resto países	8

Modo	Envío	Tipo de envío	Nº de Envíos
Certificada	Carta de más de 20g hasta 50g	Local/Provincial	150
		Nacional	300
		Europa	8
		Resto países	5
		Acuse recibo Nac	75
		Acuse recibo Internac	20

Clave: 000-ES-SV-0193	Revisión: 0	Fecha: Junio 2019	Página: 9
--------------------------	----------------	----------------------	--------------

Modo	Envío	Tipo de envío	Nº de Envíos
Ordinaria	Carta de más de 50g hasta 100g	Local/Provincial	150
		Nacional	113
		Europa	23
		Resto países	3

Modo	Envío	Tipo de envío	Nº de Envíos
Certificada	Carta de más de 50g hasta 100g	Local/Provincial	15
		Nacional	15
		Europa	2
		Resto países	2
		Acuse recibo Nac	8
		Acuse recibo Internac	5

Modo	Envío	Tipo de envío	Nº de Envíos
Ordinaria	Carta de más de 100g hasta 500g	Local/Provincial	90
		Nacional	90
		Europa	3
		Resto países	2

Modo	Envío	Tipo de envío	Nº de Envíos
Certificada	Carta de más de 100g hasta 500g	Local/Provincial	8
		Nacional	8
		Europa	2
		Resto países	2
		Acuse recibo Nac	2
		Acuse recibo	2

Clave: 000-ES-SV-0193	Revisión: 0	Fecha: Junio 2019	Página: 10
--------------------------	----------------	----------------------	---------------

		Internac	
--	--	----------	--

Modo	Envío	Tipo de envío	Nº de Envíos
Ordinaria	Carta de más de 500g hasta 1kg	Local/Provincial	150
		Nacional	105
		Europa	5
		Resto países	2

Modo	Envío	Tipo de envío	Nº de Envíos
Certificada	Carta de más de 500g hasta 1kg	Local/Provincial	40
		Nacional	40
		Europa	10
		Resto países	3
		Acuse recibo Nac	3
		Acuse recibo Internac	2

Modo	Envío	Tipo de envío	Nº de Envíos
Ordinaria	Carta de más de 1 kg hasta 2kg	Local/Provincial	8
		Nacional	8
		Europa	2
		Resto países	2

Modo	Envío	Tipo de envío	Nº de Envíos
Certificada	Carta de más de 1 kg hasta 2kg	Local/Provincial	2
		Nacional	2
		Europa	2
		Resto países	2
		Acuse recibo Nac	2
		Acuse recibo Internac	1

Clave: 000-ES-SV-0193	Revisión: 0	Fecha: Junio 2019	Página: 11
--------------------------	----------------	----------------------	---------------

Modo	Envío	Tipo de envío	Nº de Envíos
Península Baleares y Canarias	Burofax	Fijo (Incluye 1 Pág.)	30
		Página adicional	5
		Acuse recibo	10
		Copia Certificada	20

Modo	Envío	Tipo de envío	Nº de Envíos
Revista ENRESA	Revista ESTRATOS (Peso ≈ 300g/ejemplar)	Individual Nacional	66.000
		Individual Zona Europa	266
		Individual fuera Zona Europa	134