ANEXO IV

PROYECTO DE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS CONTRATO DE SERVICIOS POSTALES PARA LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

1.- OBJETO DEL PLIEGO.

El objeto del presente pliego es la determinación de las características técnicas de la prestación de los servicios postales descritos en los apartados siguientes, para la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, en adelante, AVRA, así como en lo que afecta a los destinatarios de dichos servicios postales. Quedan excluidas del mismo todas las tareas específicas previas, como el diseño del envío, impresión, ensobrado automático, embolsado, etc.

Sin perjuicio de las particularidades que se indiquen en el presente 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, y al Real Decreto 437/2024, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla dicha Ley.

2.- DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL PLIEGO

El objeto de este servicio es la prestación de los servicios postales que requieren todas las unidades administrativas de AVRA, así como salvaguardar los derechos e intereses de los administrados destinatarios de dichos envíos postales. Los envíos postales de la Administración pública se realizan mediante el depósito de los mismos en las correspondientes oficinas de admisión para que la/s empresa/s adjudicataria/s lleven a cabo el servicio de clasificación, distribución, entrega y, en el caso de no ser posible, su custodia durante un periodo determinado para la recogida en las oficinas correspondientes por parte de los destinatarios (ciudadanos o administrados) o, en su caso, devolución al remitente en el caso de que no haya sido recogida. La proximidad de las oficinas de admisión de los envíos postales supone un factor sumamente importante de cara al coste adicional que puede repercutir a AVRA a la hora de llevar envíos postales a oficinas más o menos alejadas y, por tanto, se debe garantizar una eficiente utilización de los recursos públicos destinados a la contratación de estos servicios mediante la definición previa de las necesidades públicas a satisfacer, la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa, tal como se establece en el artículo 1 de la LCSP.

Del mismo modo, para el destinatario, en los casos en que los envíos postales de AVRA tenga que recogerlos en las oficinas del operador económico cuando no se encuentre en su domicilio en el momento de la entrega, es importante la accesibilidad y proximidad del servicio postal a los usuarios y el hecho de que se garantice su prestación de la manera más ágil y eficaz, lo cual supone que tales objetivos sólo puedan cumplirse por los operadores que dispongan de una amplia red de cobertura como adscripción de medios, para la ejecución del contrato.

Por ello, no se exige que las personas licitadoras dispongan de estos medios para la licitación, sino que indiquen qué medios van a poner a disposición posteriormente para satisfacer las necesidades que se requieren (aportando medios propios, otros subcontratados a un tercero, constituyéndose en Unión Temporal de Empresas (UTE), etc.), a fin de poder

cubrir los requisitos mínimos necesarios para dar un servicio eficaz y de calidad tanto a AVRA, como a los propios administrados/as que, por los motivos indicados, son razones de interés general sobradamente justificadas, en cuanto que implicaría una grave perjuicio para los intereses generales de la agencia y están vinculados, necesariamente, con el objeto de esta contratación.

- Requisitos mínimos para la licitación.

Para la presentación a la licitación, las personas licitadoras deberán, obligatoriamente, acorde a lo estipulado en la Ley 43/2010, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, como habilitación profesional para la participación:

➢ Estar inscritos en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales, previsto en los artículos 38 y 39 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

➢ Disponer de una Autorización Administrativa Singular para la prestación de servicios postales incluidos en el tipo o sección correspondiente al lote en los cuales esté homologado, prevista en el artículo 42 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

- Obligaciones para la ejecución.

- Oficinas autorizadas y operativas:

  ➢ Las oficinas de la/s empresa/s adjudicataria/s deben estar debidamente autorizadas y dedicadas a la recogida y admisión de envíos postales.
  ➢ Todas las oficinas deben estar identificadas con el nombre del adjudicatario, incluyendo horarios visibles para el público.

- Información y documentación obligatoria:

  ➢ Tras la adjudicación y antes de la formalización del contrato, el adjudicatario debe presentar una relación detallada de todas las oficinas en Andalucía que se utilizarán para el servicio.

    ✔ Dirección exacta.
    ✔ Horarios (de lunes a viernes al menos en horario de 09:00 a 14:00).
    ✔ Documentación acreditativa (fotografías, escrituras, permisos, coordenadas GPS, etc.).

- Disponibilidad y validación de oficinas:

  ➢ AVRA podrá requerir comprobaciones de las oficinas ofertadas para validar la veracidad de la información proporcionada.

- Identificación clara para usuarios:

➢ Las oficinas deben estar bien identificadas para evitar errores en la facturación o confusión en los lugares de recogida/entrega.

- Tipos de servicios postales contemplados en este pliego.

a) Lote nº 1:

- Servicio postal de notificaciones fehacientes.
- Franqueo en destino.
- Telegramas.
- Burofax.

b) Lote nº 2:

- Servicio de Carta ordinaria y urgente ordinaria.
- Servicio de Publicaciones.

c) Lote nº 3:

- Paquetería.
- Libros.

3.- DEFINICIONES GENERALES.

A efectos generales de este pliego y sin perjuicio de concreción particular para un servicio determinado de este pliego, se entenderá por:

- Servicios postales: cualesquiera servicios consistentes en la recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales.

- Red postal: organización y medios empleados por las empresas proveedoras para la recogida y entrega de envíos en todo el territorio, incluyendo puntos de acceso, centros de distribución y entrega final

- Puntos de acceso: instalaciones autorizadas donde los remitentes pueden depositar envíos postales para su tratamiento y envío.

- Envío postal: objeto destinado a ser expedido a la dirección indicada por el remitente, incluyendo correspondencia, publicidad directa, libros, publicaciones periódicas y paquetes con o sin valor comercial.

- Destinatario: persona física, jurídica o entidad sin personalidad a quien van dirigidos los envíos.

- Remitente: persona física, jurídica o entidad sin personalidad que envía los envíos, siendo propietario de los mismos hasta su entrega al destinatario.

➔ Dirección postal: Identificación completa del remitente o destinatario, incluyendo nombre o razón social y domicilio detallado con calle, número, piso y letra, o datos para entrega en oficinas.

➔ Carta: Envío cerrado cuyo contenido no es visible ni conocido, que puede contener comunicación escrita en soporte físico de cualquier naturaleza. Se entrega en domicilio garantizando confidencialidad y fiabilidad, siendo parte del Servicio Postal Universal.

➔ Paquete: Es el envío postal de productos voluminosos o de mayor peso.

➔ Normalización de la correspondencia: Son una serie de requisitos que permiten la manipulación automática.

➔ Remesa: envío de un conjunto de cartas ordinarias o certificadas, emitido en un mismo día y hora, con un número de identificación común.

➔ Fecha de Depósito: Fecha en que la empresa acepta el envío en su sistema, que puede constar en una relación sellada o en un registro digital previo.

➔ Días hábiles y naturales: los plazos indicados en días se entenderán como hábiles, excluyendo sábados, domingos y festivos, salvo indicación contraria.

➔ Entrega: Evento que determina la finalización del envío dentro del plazo establecido. En circunstancias excepcionales (climatológicas, geográficas, de seguridad), se podrán justificar excepciones en los plazos. Cuando el envío no pueda depositarse en el buzón por tamaño o forma, se dejará aviso para recogida en oficina.

Eventos finales de envío:

1) Entregado en domicilio o en oficina.
2) No entregado y devuelto al remitente por: dirección incorrecta, destinatario desconocido, fallecimiento, rechazo, o no recogida.

Para los envíos del lote 1 y cartas ordinarias del lote 2, la devolución está incluida en el precio; en otros casos, se cobrará si la unidad remitente lo solicita.

➔ Servicio de postal certificado: Servicio que garantiza contra pérdida, robo o deterioro, ofreciendo certeza de depósito y entrega.

➔ Entrega bajo firma: Entrega que requiere la firma del destinatario o persona autorizada, con constancia documental física o electrónica que incluye identidad, fecha y empleado responsable.

➔ Notificación fehaciente: aquella que tiene como efecto dar constancia y fe, en las notificaciones administrativas y/o judiciales, de los actos de distribución, entrega y recepción o, en su caso, rehúse o imposibilidad de entrega, tanto las realizadas por medios físicos, como telemáticos.

- Personas con fe pública profesional.
- Presencia de dos testigos ajenos que firmen diligencia.

- Medios de prueba de derecho privado descritos en la oferta.

➔ Prueba de entrega (Acuse de recibo): es la confirmación, por vía postal, de la entrega de un envío registrado, quedando constancia de cuándo y quién recibió el envío remitido. Se cumplimentará un impreso acreditativo de la prueba de entrega (acuse de recibo), a suscribir por la persona que lo recibe y el empleado que lo entrega, donde constará: fecha, hora, nombre, apellidos, y número de DNI, permiso de conducción, pasaporte o NIE (número de identificación de extranjero) del receptor, así como el número de identificación del empleado que realiza la entrega. En el supuesto de que el destinatario se encontrara ausente, podrá entregarse a cualquier persona que se encuentre en el domicilio del destinatario exhibiendo su DNI, permiso de conducción, pasaporte o NIE (número de identificación de extranjero) indicando en ese caso el parentesco o relación con el destinatario. Cuando el destinatario sea persona jurídica, se hará constar además el carácter legal de su representación o relación y sello de la entidad.
La prueba de entrega o acuse de recibo debe conservarla la empresa adjudicataria, quien la remitirá a AVRA. Puede presentarse en dos modalidades:

1) Prueba de entrega en papel

   - Unida al envío.
   - Incluye todos los datos exigidos legalmente.
   - Debe indicar, si procede, que se ha dejado un aviso de llegada especificando la oficina donde recogerlo.

2) Prueba de entrega electrónica

   - Generada por cada envío.
   - Debe incluir:
     - Datos de entrega o intento (fecha, hora, resultado).
     - Identificación del receptor y del empleado que realiza la entrega.
     - Imagen de la firma del receptor o del empleado si no se pudo entregar.

   - Todo el proceso debe ser digital, desde el envío del fichero inicial hasta la recepción del justificante.
   - El acuse se envía en formato electrónico (HTML u otro) y queda automáticamente registrado.
   - Su validez se verifica mediante visor de CSV, que permite comprobar firma electrónica y sello de tiempo con validez legal.

➔ Retorno de información: El adjudicatario debe facilitar el seguimiento telemático del estado de los envíos (enviado, entregado, devuelto), incluyendo detalles como fecha, hora, intento de entrega y motivo de devolución. Modos de retorno:
   - Consulta online: Acceso gratuito a través de la web del adjudicatario o plataforma habilitada, individual o masiva.
   - Intercambio de ficheros: Para programación y seguimiento de envíos masivos, con retorno electrónico estructurado.

➔ Imposibilidad de entrega: En caso de no poder entregar un envío tras agotar intentos se obrará de la siguiente manera:

- Sin acuse de recibo: Se devuelve a la entidad contratante en los plazos fijados.
- Con acuse de recibo:
  - Devolución inmediata indicando hora del intento y motivo si:
    a) Dirección incorrecta o inexistente.
    b) El destinatario no reside allí o ha fallecido.

  - En caso de rechazo del destinatario: Se anota hora, resultado, identidad (nombre, apellidos, DNI/NIE, etc.). Si es persona jurídica, se añade la representación legal y sello de la entidad.

Se intentará una nueva entrega si alguien se niega a identificarse o no hay información del destinatario en el domicilio.

➔ Devolución del acuse de recibo: Si hay entrega: La empresa tiene un máximo de 7 días hábiles para devolver el acuse. Si no hay entrega, se devuelve tanto el envío como el acuse, en 10 días hábiles tras el plazo de permanencia del aviso en la oficina.

➔ Franqueo pagado: Sistema para envíos masivos y periódicos (cartas, impresos), depositados en centros específicos de admisión.

➔ Sobres prepagados: Cartas con franqueo incluido. Ofrecen las mismas condiciones, garantías y plazos que una carta ordinaria o certificada.

➔ Telegrama: Mensaje escrito transmitido por telecomunicaciones. Su contenido tiene validez legal. Entrega urgente a domicilio. Se entrega bajo firma.

4. SERVICIOS CONTEMPLADOS DENTRO DE CADA LOTE DEL CONTRATO.

A) LOTE Nº 1

- Servicio postal de notificaciones fehacientes.
  Serán objeto de este servicio la distribución del tipo de notificaciones certificadas, con entrega en la dirección de los destinatarios que figure a efectos postales en los envíos, que requieran veracidad y notificación fehaciente en la distribución, entrega y recepción o, en su caso, rehúse.

  Los intentos de entrega, según el artículo 42 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, serán los siguientes:
  Durante los tres días hábiles siguientes al del primer intento de entrega se procederá a ejecutar el segundo intento de entrega. En caso de que el primer intento de notificación se hubiera realizado antes de las quince horas, el segundo intento deberá realizarse después de las quince horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de entrega.

Si el segundo intento resultara infructuoso se cumplimentará el acuse de recibo, indicando fecha, hora, resultado negativo del intento de entrega, así como el número de identificación del empleado que realiza el intento de entrega y firma. Asimismo, se depositará un aviso de llegada indicando tal circunstancia, fecha y hora, la identidad de la entidad remitente, la identidad y número de teléfono de contacto del contratista adjudicatario, contenido de la notificación, y el depósito de ésta en una oficina de la empresa próxima al domicilio del destinatario durante siete días para poder pasar a retirarla. Todos estos servicios llevarán incluidos la prueba de entrega (en formato papel o electrónico), para ser devuelto al remitente.

- Tipos:
  - Carta certificada para notificaciones según Ley 39/2015: Este servicio contempla el envío bajo firma con constancia fehaciente de la entrega anteriormente definido, con prueba de entrega (acuse de recibo) en formato papel y cumpliendo lo establecido en el apartado de entrega certificada según Ley 39/2015. En su caso se actuará según se indica en el apartado de imposibilidad de entrega.
  - Carta certificada para notificaciones con acuse de recibo en formato digital según Ley 39/2015: Este servicio contempla el envío bajo firma con constancia fehaciente de la entrega anteriormente definido, con prueba de entrega electrónica (acuse de recibo digital) y cumpliendo lo establecido en el apartado de entrega certificada según Ley 39/2015. En su caso se actuará según se indica en el apartado de imposibilidad de entrega.
  - Carta certificada para notificaciones con retorno de información según Ley 39/2015: Este servicio contempla el envío bajo firma con constancia fehaciente de la entrega anteriormente definido, con prueba de entrega (acuse de recibo) en formato papel y retorno de información, cumpliendo lo establecido en el apartado de entrega certificada según Ley 39/2015. En su caso se actuará según se indica en el apartado de imposibilidad de entrega.
  - Carta certificada para notificaciones con retorno de información con acuse de recibo en formato digital según Ley 39/2015: Este servicio contempla el envío bajo firma con constancia fehaciente de la entrega anteriormente definido, con prueba de entrega electrónica (acuse de recibo digital) y retorno de información, cumpliendo lo establecido en el apartado de entrega certificada según Ley 39/2015. En su caso se actuará según se indica en el apartado de imposibilidad de entrega.

- Ámbito:
  - Envíos en la misma localidad.
  - Envíos en poblaciones de más de 50.000 habitantes.
  - Envíos al resto de localidades a nivel nacional.

- Peso:
  - Hasta 20 gr.
  - Más de 20 gr hasta 50 gr .
  - Más de 50 gr hasta 100 gr.
  - Más de 100 gr hasta 500 gr
  - Más de 500 gr hasta 1.000 gr.
  - Más de 1.000 gr hasta 2.000 gr.

- Dimensiones:
  - Medidas máximas en forma de sobre o caja: largo + ancho + alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
  - Medidas máximas en forma de rollo/tubo: largo + dos veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.
  - Dimensiones mínimas en forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.
  - Dimensiones mínimas en forma de rollo/tubo: largo + dos veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.
  - Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

- Plazos (en días hábiles):

	Locales	**+ 50.000 hab.**	**Nacionales**
Entrega	2	3	4
Tiempo de espera en oficina si no es posible la entrega	7	7	7
Devolución del acuse de recibo	10	10	10

- Servicio postal de cartas certificadas con 1 intento de entrega.
  Serán objeto de este servicio la distribución del tipo de envíos de cartas certificadas, con entrega en la dirección de los destinatarios que figure a efectos postales en los envíos, que requieran veracidad y constancia en la distribución, entrega y recepción o, en su caso, rehúse.
  Si el intento de entrega resultara infructuoso se cumplimentará un aviso de llegada, indicando tal circunstancia, fecha y hora, la identidad de la entidad remitente, la identidad y número de teléfono de contacto del contratista adjudicatario, en su caso contenido de la notificación, y el depósito de ésta en una oficina de la empresa próxima al domicilio del destinatario durante quince días para poder pasar a retirarla.
  Posteriormente, si contemplase la prueba de entrega, se llevará a cabo la devolución del acuse de recibo (en papel o electrónicamente) al remitente.

- Tipos:
  - Carta certificada. 1 intento entrega: Este servicio contempla el envío bajo firma con veracidad y constancia de la entrega anteriormente definido, sin prueba de entrega (acuse de recibo).
  - Carta certificada con acuse de recibo. 1 intento entrega: Este servicio contempla el envío bajo firma con veracidad y constancia de la entrega anteriormente definido, con prueba de entrega (acuse de recibo) en formato papel.
  - Carta certificada con acuse de recibo en formato digital. 1 intento entrega: Este servicio contempla el envío bajo firma con veracidad y constancia de la entrega anteriormente definido, con prueba de entrega electrónica (acuse de recibo digital).

- Ámbito:
  - Envíos en la misma localidad.
  - Envíos en poblaciones de más de 50.000 habitantes.
  - Envíos al resto de localidades a nivel nacional.
  - Envíos internacionales para Europa.
  - Envíos internacionales para el resto del mundo.

- Peso:
  - Hasta 20 gr.
  - Más de 20 gr hasta 50 gr .
  - Más de 50 gr hasta 100 gr.
  - Más de 100 gr hasta 500 gr
  - Más de 500 gr hasta 1.000 gr.
  - Más de 1.000 gr hasta 2.000 gr.

- Dimensiones:
  - Medidas máximas en forma de sobre o caja: largo + ancho + alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
  - Medidas máximas en forma de rollo/tubo: largo + dos veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.
  - Dimensiones mínimas en forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.
  - Dimensiones mínimas en forma de rollo/tubo: largo + dos veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.
  - Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

- Plazos (en días hábiles).

	Locales	**+ 50.000 hab.**	**Nacionales**	**Europa**	**Resto Países**
Entrega	3	4	4	6	8
Tiempo de espera en oficina si no es posible la entrega.	15	15	15	15	15
Devolución del acuse de recibo	10	10	10	15	20

- Servicio postal de cartas urgentes certificadas con 1 intento de entrega.
  Serán objeto de este servicio la distribución del tipo de envíos de cartas certificadas, con un plazo de entrega inferior al grupo anterior, con entrega en la dirección de los destinatarios que figure a efectos postales en los envíos, que requieran veracidad y constancia en la distribución, entrega y recepción o, en su caso, rehúse.
  Si el intento de entrega resultara infructuoso se cumplimentará un aviso de llegada, indicando tal circunstancia, fecha y hora, la identidad de la entidad remitente, la identidad y número de teléfono de contacto del contratista adjudicatario, en su caso contenido de la notificación, y el depósito de ésta en una oficina de la empresa próxima al domicilio del destinatario durante quince días para poder retirarla.
  Posteriormente, si contemplase la prueba de entrega, se llevará a cabo la devolución del acuse de recibo (en papel o electrónicamente) al remitente.

- Tipos:

- Carta certificada urgente. 1 intento entrega: Este servicio contempla el envío, de forma urgente, bajo firma con veracidad y constancia de la entrega, sin prueba de entrega (acuse de recibo).
- Carta certificada urgente con acuse de recibo. 1 intento entrega: Este servicio contempla el envío, de forma urgente, bajo firma con veracidad y constancia de la entrega, con prueba de entrega (acuse de recibo) en formato papel.
- Carta certificada urgente con acuse de recibo en formato digital. 1 intento entrega: Este servicio contempla el envío, de forma urgente, bajo firma con veracidad y constancia de la entrega, con prueba de entrega electrónica (acuse de recibo digital).

- Ámbito:
  - Envíos en la misma localidad.
  - Envíos en poblaciones de más de 50.000 habitantes.
  - Envíos al resto de localidades a nivel nacional.

- Peso:
  - Hasta 20 gr.
  - Más de 20 gr hasta 50 gr .
  - Más de 50 gr hasta 100 gr.
  - Más de 100 gr hasta 500 gr
  - Más de 500 gr hasta 1.000 gr.
  - Más de 1.000 gr hasta 2.000 gr.

- Dimensiones:
  - Medidas máximas en forma de sobre o caja: largo + ancho + alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
  - Medidas máximas en forma de rollo/tubo: largo + dos veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.
  - Dimensiones mínimas en forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.
  - Dimensiones mínimas en forma de rollo/tubo: largo + dos veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.
  - Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

- Plazos (en días hábiles):

	Locales	**+ 50.000 hab.**	**Nacionales**
Entrega	1	1	2
Tiempo de espera en oficina si no es posible la entrega.	15	15	15
Devolución del acuse de recibo.	10	10	10

- Servicio postal de cartas urgentes certificadas con 2 intentos de entrega por la mañana.
  Serán objeto de este servicio la distribución del tipo de envíos de cartas certificadas, con entrega en la dirección de los destinatarios que figure a efectos postales en los envíos, que requieran veracidad y constancia en la distribución, entrega y recepción o, en su caso, rehúse.

Los intentos de entrega serán los siguientes: Durante los tres días hábiles siguientes al del primer intento de entrega se procederá a ejecutar el segundo intento de entrega, pero únicamente en horario de mañana, de 9:00 a 14:00 horas.

Si el segundo intento resultara infructuoso, se cumplimentará un aviso de llegada, indicando tal circunstancia, fecha y hora, la identidad de la entidad remitente, la identidad y número de teléfono de contacto del contratista adjudicatario, en su caso contenido de la notificación, y el depósito de ésta en una oficina de la empresa próxima al domicilio del destinatario durante el periodo que se indica más abajo para poder pasar a retirarla.

Si, además, contemplase acuse de recibo (tanto en formato papel como electrónico), se cumplimentará el correspondiente acuse de recibo, indicando fecha, hora, resultado negativo del intento de entrega, así como el número de identificación del empleado que realiza el intento de entrega y firma.

Posteriormente, se llevará a cabo la devolución del acuse de recibo (en papel o electrónicamente) al remitente.

- Tipos
  - Carta certificada con 2 intentos de entrega solo por la mañana: Este servicio contempla el envío bajo firma con veracidad y constancia de la entrega anteriormente definido, sin prueba de entrega (acuse de recibo).
  - Carta certificada con acuse de recibo con 2 intentos de entrega solo por la mañana: Este servicio contempla el envío bajo firma con veracidad y constancia de la entrega anteriormente definido, con prueba de entrega (acuse de recibo) en formato papel.
  - Carta certificada con acuse de recibo en formato digital con 2 intentos de entrega solo por la mañana: Este servicio contempla el envío bajo firma con veracidad y constancia de la entrega anteriormente definido, con prueba de entrega electrónica (acuse de recibo digital).
  - Carta urgente certificada con 2 intentos de entrega solo por la mañana: Este servicio contempla el envío, de forma urgente, bajo firma.
  - Carta urgente certificada con acuse de recibo en formato digital con 2 intentos de entrega solo por la mañana: Este servicio contempla el envío, de forma urgente, bajo firma con veracidad y constancia de la entrega anteriormente definido, con prueba de entrega electrónica (acuse de recibo digital).

- Ámbito:
  - Envíos en la misma localidad.
  - Envíos en poblaciones de más de 50.000 habitantes.
  - Envíos al resto de localidades a nivel nacional.

- Peso:
  - Hasta 20 gr.
  - Más de 20 gr hasta 50 gr .
  - Más de 50 gr hasta 100 gr.
  - Más de 100 gr hasta 500 gr
  - Más de 500 gr hasta 1.000 gr.
  - Más de 1.000 gr hasta 2.000 gr.

- Dimensiones:
  - Medidas máximas en forma de sobre o caja: largo + ancho + alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
  - Medidas máximas en forma de rollo/tubo: largo + dos veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.
  - Dimensiones mínimas en forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.
  - Dimensiones mínimas en forma de rollo/tubo: largo + dos veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.
  - Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

- Plazos (en días hábiles):

	Locales	**+ 50.000 hab.**	**Nacionales**
Entrega normal	2	1	2
Entrega urgente	2	3	4
Tiempo de espera en oficina si no es posible la entrega	7	7	7
Devolución del acuse de recibo	10	10	10

- Incremento por recogida en domicilio.
  Adicionalmente, para cada uno de los servicios anteriormente descritos, puede añadirse el servicio de recogida de la carta o remesa en el domicilio de remitente, sumándole a los precios establecidos la cantidad correspondiente.
  El horario de recogida será, preferentemente, por la mañana de 9:00 a 14:00 horas. La periodicidad de recogida, según el caso, será de 1 a 5 veces por semana, así como un importe especial para una recogida esporádica.

- Incremento por reembolso para carta certificada.
  Implica la entrega de los diversos productos, una vez abonado el precio del contenido de los mismos.
  Se le añadirá a los precios establecidos la cantidad correspondiente. Se le añadirá a los precios establecidos la cantidad correspondiente.

- Tipos:
  - Con ingreso en cuenta.
    - A nivel Nacional
  - Con pago en domicilio.
    - A nivel Nacional
    - A nivel Internacional de Europa.

- Franqueo en destino.
  Es un sistema de respuesta en el que el usuario puede contestar de forma gratuita. Es decir, no es abonado por el remitente, sino por el destinatario. También comprende el coste del apartado postal en el que se reciben dichos envíos.

- Tipos:
  - Suscripción anual.
  - Renovación de la suscripción anual.
  - Suscripción trimestral.
  - Entrega a domicilio de un apartado postal.

- Ámbito:
  - Nacional.
- Peso:
  - Máximo 2 Kg.
- Dimensiones:
- Medidas máximas en forma de sobre o caja: largo + ancho + alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
- Dimensiones mínimas en forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.

- Telegramas.

  El servicio Telegrama posibilita el envío urgente de mensajes con entrega registrada bajo firma del destinatario, cursados por medios electrónicos desde origen hasta el centro de distribución de destino, con posibilidad de certificar de forma fehaciente tanto su entrega como su contenido.

- Tipos:
- Telegramas con entrega domiciliaria, anticipada por teléfono: El usuario llama a un teléfono facilitado por la empresa adjudicataria y se tramite el telegrama que se entregará el mismo día (según hora y destino) en el domicilio señalado y bajo firma.
- On Line: Este servicio consiste en enviar a la empresa adjudicataria a través de su página web un archivo PDF que contenga el texto del telegrama, para que la misma lo entregue convertido en un envío postal.

- Ámbito:
  - Nacional.
  - Internacional solo Europa: (solo para el tipo On Line).
  - Internacional resto de países: (solo para el tipo On Line).

- Plazo de entrega (en días hábiles):
  - Nacional: Máximo 1 día hábil.
  - Internacional: Máximo 3 días hábiles.

- Complementos para telegramas.
  - Copia certificada en el momento de la imposición del servicio: Certificación de texto del telegrama expedida por el Operador Postal, en el momento de Imposición del servicio.
  - Incremento por acuse de recibo: Documento impreso acreditativo de la prueba de entrega del telegrama (acuse de recibo) en formato papel.
  - Incremento por prueba entrega electrónica telegrama: Documento acreditativo de la prueba de entrega del telegrama (acuse de recibo) en formato electrónico.

- Burofax.

  El Burofax es un servicio de envío urgente y bajo firma de documentos relevantes, que tienen carácter de prueba legal frente a terceros ya que, con él, se puede tener una constancia de haber realizado una comunicación por escrito con fecha y contenidos específicos, y también con la firma de recibido por su destinatario. A diferencia del correo certificado en que éste último lo que acredita es que ha llegado un documento a la persona indicada, pero no el contenido de la carta.

- Tipos:
  - Burofax normal: Este servicio consiste en enviar un fax, o entregar la documentación directamente a la empresa adjudicataria para que la misma lo entregue convertido en un envío postal al destinatario.
  - Burofax nacional impuesto On Line: Este servicio consiste en enviar a la empresa adjudicataria a través de su página web, o aplicación que haga las veces, un archivo PDF que contenga el texto del Burofax, para que la misma lo entregue convertido en un envío postal.

- Ámbito:
  - Nacional.

- Plazo de entrega (en días hábiles):
  - Máximo 1 día hábil.

- Complementos para los burofax.
  - Copia certificada en el momento de la imposición del servicio: Certificación de texto del burofax expedida por el Operador Postal, en el momento de Imposición del servicio.
  - Incremento por acuse de recibo: Documento impreso acreditativo de la prueba de entrega del burofax (acuse de recibo) en formato papel.
  - Incremento por prueba entrega electrónica telegrama: Documento acreditativo de la prueba de entrega del burofax (acuse de recibo) en formato electrónico.

B) LOTE Nº2.

- Servicio de cartas.

  Serán objeto de este servicio la distribución del tipo de cartas ordinarias urgentes o no urgentes, cualquiera que sea su destino, nacional o internacional, con entrega en la dirección de los destinatarios que figure a efectos postales en los envíos.

  Este servicio consiste en envíos cerrados que contienen comunicaciones de carácter actual y personal, de forma escrita o en cualquier soporte físico.

- Tipos
  - Carta ordinaria: Supone la entrega ordinaria. La empresa adjudicataria estará obligada a entregar esta correspondencia en su destino.

- Carta urgente ordinaria: Comprende la entrega en un corto espacio de tiempo (urgente).

- Ámbito:
  - Envíos en la misma localidad.
  - Envíos provinciales.
  - Envíos nacionales.
  - Envíos internacionales para Europa.
  - Envíos internacionales para el resto del mundo.

- Peso:
  - Hasta 20 gr normalizado.
  - Más de 20 gr hasta 50 gr (incluyendo hasta 20 gr sin normalizar)
  - Más de 50 gr hasta 100 gr.
  - Más de 100 gr hasta 500 gr
  - Más de 500 gr hasta 1.000 gr. No procede para la carta urgente.
  - Más de 1.000 gr hasta 2.000 gr. No procede para la carta urgente.

- Dimensiones:
  - Medidas máximas en forma de sobre o caja: largo + ancho + alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
  - Medidas máximas en forma de rollo/tubo: largo + dos veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.
  - Dimensiones mínimas en forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.
  - Dimensiones mínimas en forma de rollo/tubo: largo + dos veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.
  - Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

- Plazos de entrega (en días hábiles).

	Locales	**Provinciales**	**Nacionales**	**Europa**	**Resto Países**
Ordinaria	1	2	3	4	10
Urgente	1	1	1	3	7

- Incremento por recogida en domicilio.
  Adicionalmente, para cada uno de los servicios anteriormente descritos, puede añadirse el servicio de recogida de la carta o remesa en el domicilio de remitente, sumándole a los precios establecidos la cantidad correspondiente.
  El horario de recogida será, preferentemente, por la mañana de 9:00 a 14:00 horas. La periodicidad de recogida, según el caso, será de 1 a 5 veces por semana, así como un importe especial para una recogida esporádica.

- Servicio de publicidad.

- Tipos
  - Publicidad directa: Es la distribución de todo tipo de publicidad directa direccionada, cualquiera que sea su destino, nacional o internacional, con entrega en la dirección de los destinatarios que figure a efectos postales en los envíos. Con un mínimo de 100 ejemplares por remesa.
  - Envíos publicitarios sin dirección (Buzoneo): Son impresos ordinarios en los que no figura ningún dato sobre la identidad del destinatario. El órgano de contratación tiene la opción de seleccionar la distribución por barrios o zonas geográficas, en función del público al que quiera dirigirse.
  - Publicación periódica: Distribución de publicaciones periódicas distribuida por AVRA.

- Ámbito:
  - En la misma localidad, interprovincial y en localidades con más de 50.000 habitantes.
  - Resto de destinos.

- Peso:
  - Publicidad directa: Hasta 300 gr.
  - Envíos publicitarios sin dirección: Hasta 100 gr.
  - Publicación periódica: Hasta 2.000 gr.

- Plazo de entrega (en días hábiles).

	Local, Provincial y + 50.000 hab.	**Resto nacional**
Publicidad directa	3	4
Envíos publicitarios sin dirección	4	5
Publicación periódica	4	5

C) LOTE Nº3.

- Paquetería.
  Es la distribución de todo tipo de paquetes, con entrega en las instalaciones de la empresa adjudicataria. La mayor parte de los envíos de paquetería se realizan entre las distintas sedes administrativas. Por tanto, la entrega de la paquetería deberá realizarse en días laborables (de lunes a viernes) en horario de atención al público (de 8:30 a 14:00 horas).
  Toda la paquetería llevará un registro en una aplicación web de la empresa adjudicataria que será público o pondrá a disposición del órgano de contratación.
  El resto de los envíos, es decir, los no dirigidos a órganos administrativos, ante la imposibilidad de entrega tras dos intentos por la mañana, la empresa adjudicataria deberá optar para la entrega por una de las dos alternativas siguientes en cada caso:

  a) Comunicar al destinatario, a través de un "Aviso de llegada" en su domicilio, la existencia del envío y el plazo y oficina más cercana para su recogida, que no podrá estar a una distancia superior a 30 km del

domicilio. El paquete permanecerá 15 días naturales en la oficina para su recogida antes de su devolución a la unidad remitente. De no recogerlo en el plazo indicado, y una vez concluido este, se devolverá al remitente en el plazo de 10 días naturales.

b) Realizar la entrega a domicilio del paquete y, en caso de ausencia, facilitar un número de teléfono, cuyo coste de establecimiento de llamada y tarificación no sea superior al establecido para una llamada provincial, para que el destinatario pueda acordar con la empresa adjudicataria la fecha y hora para la entrega del paquete.
En el caso de que no sea posible la entrega, el paquete se podrá devolver al remitente, por un coste igual al del envío, según acuerdo con el órgano de contratación.
Estos tipos de envío tienen carácter de certificado, pues se entrega bajo firma.
Asimismo, se le asigna un número para poder llevar la trazabilidad a través de una aplicación web de la empresa adjudicataria que pondrá a disposición del órgano de contratación.

- Tipos:
  - Paquete ordinario normal con entrega a domicilio.
  - Paquete ordinario rápido con entrega a domicilio.
  - Paquete urgente con entrega a domicilio.

- Ámbito:
  - Envíos interprovinciales.
  - Envíos entre provincias limítrofes.
  - Envíos al resto de poblaciones en la península.
  - Envíos a Baleares, Ceuta o Melilla.
  - Envíos a Canarias.
  - Envíos internacionales a Europa.

- Peso:
  - Nacional
    - Hasta 1 Kg.
    - Más de 1 Kg hasta 2 Kg
    - Más de 2 Kg hasta 5 Kg
    - Más de 5 Kg hasta 10 Kg
    - Más de 10 Kg hasta 15 Kg
    - Más de 15 Kg hasta 20 Kg
    - Más de 20 Kg hasta 25 Kg
    - Más de 25 Kg hasta 30 Kg

  - Internacional (Europa)
    - Hasta 250 gr.

- Más de 250 gr hasta 500 gr.
- Más de 500 gr hasta 1 Kg.
- Más de 1 Kg hasta 2 Kg.

- Plazo de entrega (en días hábiles):

	Local, Provincial y + 50.000 hab.	**Resto nacional**
Paquete ordinario normal	3	5
Paquete ordinario rápido	2	4
Paquete ordinario urgente	1 (Antes de las 14:00 horas)	2

- Distribución de Libros.
  Se considera libro a efectos postales toda publicación, encuadernada o en fascículos (también las tapas, siempre que no contenga otra publicidad que la que eventualmente figure en la cubierta), distribuida por AVRA. El material fonográfico y videográfico tiene el mismo tratamiento que los libros.

- Ámbito:
  - En la misma localidad e interprovincial.
  - Resto de destinos.

- Peso:
  - Hasta 2 Kg.

- Plazo de entrega (en días hábiles):
  - 5 días hábiles.

- Resumen de los mecanismos de control y supervisión:

- Control y calidad del servicio:

  La empresa adjudicataria debe estampar un sello o identificación en los envíos para confirmar que se ha admitido el servicio. En los envíos certificados, se debe registrar la fecha y hora de admisión y la recepción del destinatario en los sobres.

- Seguimiento del servicio:

  El órgano de contratación tiene el derecho de supervisar el servicio en cualquier momento. Un responsable de los servicios supervisará su ejecución.

- Interlocutores:

  Se requieren tres niveles de interlocutores a la empresa adjudicataria:

  1. Interlocutor general

  2. Interlocutor provincial

3. Interlocutor técnico e informático

Estos interlocutores deben resolver incidencias en un plazo de 48 horas.

- Control de envíos:

  La empresa adjudicataria debe tener un sistema para verificar que el número de envíos en el albarán coincide con los reales, utilizando máquinas contadoras o sistemas adecuados. Cualquier discrepancia debe ser comunicada al órgano correspondiente.

- Página web para seguimiento:

  La empresa deberá disponer de una página web que permita registrar y seguir los envíos, ofreciendo información sobre el estado final de la entrega y los intentos de entrega. Los usuarios pueden consultar el estado por intervalos de fechas o mediante el código de envío.

- Protección de datos y confidencialidad:

La empresa adjudicataria debe cumplir con la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales, garantizando la confidencialidad y el secreto de los datos de los remitentes y destinatarios, así como la protección de la intimidad e información transmitida.

ANEXO I:

RELACIÓN DE OFICINAS DE AVRA:

- Servicios Centrales.
  C/ Pablo Picasso, 6
  41018-Sevilla
- Dirección Provincial de Almería
  C/ Canónigo Molina Alonso nº 8, 6 ª planta
  04004 Almería
- Dirección Provincial de Cádiz
  C/ Dr. Herrera Quevedo 5, 1ª planta. Entrada por Pase Marítimo.
  11010-Cádiz
- Oficina Sección Técnica de Cádiz.
  Calle Cristóbal Colón, 14.
  11005. Cádiz.
- Oficina del Campo de Gibraltar.
  Calle Baluarte, 16.
  11201. Algeciras. Cádiz.
- Oficina de Jerez de la Frontera.
  Calle Francos, 28.
  11403. Jerez de la Frontera. Cádiz.
- Dirección Provincial de Córdoba.
  Avda. Al-Nasir, nº5
  14006. Córdoba.
- Dirección Provincial de Granada.
  C/ San Antón, 72. 2ª planta.
  18005-Granada
- Oficina de Almanjáyar.
  Calle María Teresa de León, 10
  18013. Granada.
- Dirección Provincial de Huelva
  Avenida Alemania, 5
  21002-Huelva
- Dirección Provincial de Jáen
  C/ Isaac Albéniz, 2
  23009-Jaén
- Dirección Provincial de Málaga
  C/ Cerrojo, 38. Casa del Obispo.
  29007-Málaga
- Oficina de Marbella.
  Calle San Juan Bosco, 2-1ºB

29601-Marbella (Málaga)

- Dirección Provincial de Sevilla
  C/ Juan de Mata Carriazo nº 12. Esquina C/ Virgen de la Sierra. Oficinas
  41018 Sevilla