REF. EXPTE: 09/2022 SV PA SARA

CONTRATO DE SERVICIOS POSTALES DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CÁCERES Y SU ORGANISMO AUTÓNOMO

INFORME RELATIVO A LA CUANTIFICACIÓN MEDIANTE CRITERIOS DE JUICIO DE VALOR CONTENIDAS EN LAS OFERTAS PRESENTADAS POR LOS LICITADORES.

1.- INSTRUCCIÓN APLICABLE

Apartado 1) del artículo 145.2 y apartado 6) del artículo 145.6 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014

Apartado 13 (Cláusula 18ª) del Cuadro Resumen de Características Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas.

2.- ANTECEDENTES

De conformidad con el Registro del Servicio de Compras y Suministros de fecha 22 de febrero de 2023, en relación con el expediente de contratación arriba reseñado, han presentado ofertas para licitar los siguientes licitadores:

Fecha Presentación	Hora	Licitador	Forma Presentación
17/02/2023	12:08	SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS, S.A.	Electrónica
20/02/2023	17:51	RD POST SL	Electrónica

3.- OBJETO

El objeto de este documento es efectuar **la valoración de los criterios no evaluables automáticamente mediante fórmulas, que requieren juicio de valor** en base a la memoria técnica presentada por los licitadores admitidos a este procedimiento de contratación; para dar cuenta a la mesa de contratación de sus conclusiones.

Para su elaboración se ha tenido en cuenta la documentación técnica que se relaciona a continuación:

a) Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la contratación por procedimiento abierto, sujeto a regulación armonizada.

b) Pliego de prescripciones técnicas del contrato objeto de este informe.

Para los criterios de juicios de valor se ha establecido una puntuación máxima de 40 puntos.

CRITERIOS NO EVALUABLES AUTOMÁTICAMENTE MEDIANTE FÓRMULAS, REQUIEREN JUCIO DE VALOR. (0- 40 puntos)

La documentación aportada en conjunto para la valoración de estos criterios no superará, en ningún caso, una extensión total de 25 páginas. En esta páginas no se incluirán el título ni el índice debiendo ajustarse al siguiente formato:

Formato papel: DIN A-4.
Tipo de letra: Arial
Tamaño mínimo de letra: 10 puntos.
Interlineado mínimo: 1,5 líneas.
Márgenes:
Superior e inferior: 2 cm.
Izquierdo y derecho: 2 cm.

Se permitirá la inclusión de un máximo de 2 páginas en formato DIN A3, si el licitador considera necesario aportar documentación gráfica, esquemas o diagramas, y siempre sin superar el límite total de páginas indicado (25 páginas).

Las páginas adicionales sobre el máximo marcado y aquellas que no cumplan con las condiciones establecidas no serán tenidas en cuenta en la valoración.

Se valorarán los conceptos que se detallan en los siguientes apartados, atendiendo a la sencillez, definición, detalle, y claridad expositiva.

1 Organización y metodología del trabajo (de 0 a 30 puntos)

En este apartado se valorará la calidad, la fiabilidad y cualquier otro aspecto que redunde en la eficiencia del servicio, de los sistemas de recogida, distribución, entrega y devolución de los envíos.

Se tendrá en cuenta que quede acreditado que los procedimientos y medios empleados permiten garantizar que el servicio se realizará en la forma exigida en el pliego técnico.

2 Plataforma web de gestión (de 0 a 5 puntos)

En este apartado se valorarán la facilidad de acceso y las utilidades de la plataforma web que el adjudicatario pondrá a disposición de la Diputación Provincial de Cáceres y su Organismo Autónomo de Recaudación y Gestion Tributaria para efectuar los envíos y llevar a cabo un seguimiento de su estado.

3 Mecanismos de control y seguimiento del contrato (de 0 a 5 puntos)

En este apartado se valorará la calidad y fiabilidad de los sistemas de control y seguimiento del contrato; el grado de detalle y periodicidad en la emisión de informes de seguimiento; y la efectividad y los plazos de resolución de incidencias y reclamaciones.

SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS,S.A.

La memoria presentada por esta sociedad se desglosa en 3 puntos, que coinciden con los conceptos puntuables según lo especificado en el PCA. En la siguiente figura se plasmas el indice del documento que han aportado:

1 ORGANIZACIÓN Y METODOLOGÍA DE TRABAJO 3

1.1. Organización del Servicio 3

1.2. Metodología para la ejecución del contrato 4

1.2.1. Recogida 5

1.2.2. Preparación y admisión de los envíos 5

1.2.3. Clasificación y transporte 6

1.2.4. Entrega de los envíos postales 8

1.2.5. Entrega de las notificaciones 10

1.2.6. Devoluciones de envíos postales 12

1.2.7. Distribución en la provincia de Cáceres.....13

2 PLATAFORMA WEB DE GESTIÓN.....15

2.1. Acceso y registro de envíos.....15

2.2. Albaranes y depósitos online.....16

2.3. Seguimiento de envíos registrados.....18

3 MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.....20

3.1. Entrega de notificaciones informatizadas.....20

3.2. Seguimiento de envíos a través de intercambio de ficheros.....21

3.3. Control de la facturación.....23

3.4. Sistema informático de elaboración de albaranes.....25

3.5. Modelo de informe resumen de envíos gestionados.....25

3.6. Resolución de incidencias y reclamaciones.....26

De una primera lectura hay que destacar que la empresa Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A. (en adelante Correos) ha adecuado la programacion y planificación de sus servicios a las necesidades del Organismo Autónoma de Recaudación y Gestión Tributaria fundamentalmente y a la Diputación Provincial de Cáceres, lo que demuestra que tienen un conocimiento amplio su funcionamiento dado que han sido adjudicatarios de estos contratos en varias ocasiones anteriormente sin que se produjeran incidencias.

Han ajustado su propuesta técnica a los puntos que se definían como valorables en los criterios sujetos a juicios de valor, lo que hace más fácil su comprension y calificación. Los puntos más destacados de su informe son:

1. Con respecto a la organización y metodología del trabajo (hasta 30 puntos)

a) Organización del servicio.

Se inicia el informe identificando al personal que atenderá directamente las necesidades relativas a la ejecución del trabajo tal y como, se exige en el PPT

Como interlocutores directos de la Diputación de Cáceres:

Gestor Comercial: Jose Mª Porras Rios, tfno 608 02 77 03
jose.porras.rios@correos.com

Gestor Postventa/Atención al Cliente: M: Jesus Mañas Sánchez
apoyo.comercial.centro@correos.com

Este equipo, coordinado por el Jefe Comercial de la Zona, llevará a cabo el seguimiento de la ejecución del contrato y la resolución inmediata de cualquier incidencia, sugerencia o asistencia técnica.

Desde el punto de vista tecnológico, Correos cuenta con un grupo de apoyo al cliente, denominado SATER (Soluciones a Terceros) para integraciones a medida que estará a completa disposición de la Diputación de Cáceres en temas tecnológicos como el intercambio de información mediante ficheros, formatos, canales, implantación de servicios de carácter tecnológico, etc.,

Organización de la distribución en los horarios programados y periodificados, detallando el proceso de clasificación, ordenación y entrega; y contemplan soluciones para los esporádicos que se puedan dar de forma urgente o cuando se trate de servicios especiales (fuera de los horarios establecidos).

Según su memoria, Correos cuenta con una web de procesos donde están documentados y expresados gráficamente todos los procedimientos de trabajo. Esta Técnico ha podido comprobar que el acceso y funcionamiento de esta web es fácil, con dos opciones “particulares” y “empresas” accesible para cualquier consultor que deba utilizarla y aporta los datos necesarios para el seguimiento de cualquier comunicación (por tipos, códigos postales, zonas ...)

Para el cumplimiento de las directrices de la nueva Ley de Procedimiento Administrativo, Correos ha creado un **turno de tarde específico de lunes a viernes para el reparto de notificaciones.**

Los Centros de Reparto Urgente o de Servicios Especiales, a diferencia de los de reparto ordinario, tienen **dos turnos de reparto, mañana y tarde.** Los procesos básicos son los mismos que los de la correspondencia ordinaria, recepción, embarriado, distribución y liquidación, aunque se trata de envíos registrados en su mayor parte que exigen una entrega muy especializada.

Se aplica la sección como método de distribución y las secciones son controladas por un **responsable de la Unidad** que tiene a su cargo, entre otras, las siguientes funciones:

- Control de envíos pendientes y el pase de envíos a lista (fecha, sección, motivo, etc.).
- Control de la liquidación y devolución de correspondencia en los plazos establecidos.
- La correcta cumplimentación de los avisos de recibo.

- Control plazos de depósito de correspondencia personalizada.
- **Control del cumplimiento de los requisitos en la entrega de notificaciones (cumplimentación de A.R., plazos, depósitos,** etc.)
- Gestión de cobertura de secciones.

b) Metodología para la ejecución del contrato

En este apartado Correos hace una amplia y completísima descripción del sistema de recogida, preparación y admisión de envión y clasificación y trasporte. Dispone de una amplia estructura de centros, tecnología y procesos que permite presumir una gran oferta de calidad en todos sus servicios.

Del apartado recogida hay que destacar "una amplia Red de Vehículos, con plena capacidad para adaptarse a los requerimientos y necesidades de la Diputación y su Organismo en cuanto a volumen, carga, frecuencia, etc., un sistema informático de control de las recogidas, y personal con una excelente formación como conductores y de servicios postales. Es importante tambien tener en cuenta que correos completa sus servicios habituales con el de Servicio de Recogidas Esporádicas por necesidades inmediatas previa llamada.

Las recogidas se realizarán de acuerdo con el punto 5.1 del PPT, según afirman en su memoria y los envios serán tratados en el mismo día de su recogida.

En cuanto a los medios de recogida Correos cuenta con 43 vehículos de cuatro ruedas en la provincia de Cáceres con capacidad de carga de hasta una tonelada y media, **ubicados en los municipios con mayor población de la provincia**, con funciones de reparto, servicios de valijas, ... En los servicios urgentes su función principal es la distribución de telegramas, pago de giros y documentos urgentes.

Población	Nº Vehículos
ALDEANUEVA DEL CAMINO	1
CÁCERES	21
CAMINOMORISCO	3
CASAR DE CÁCERES	2
CORIA UNIDAD DE REPARTO	3
GUADALUPE	2
HERVÁS	1
JARAÍZ DE LA VERA	1
JARANDILLA	2
MIAJADAS UNIDAD DE REPARTO	2
NAVALMORAL DE LA MATA UNIDAD DE REPARTO	2
PLASENCIA UNIDAD DE REPARTO	1
TRUJILLO UNIDAD DE REPARTO	1
VALENCIA DE ALCANTARA	1
Total	**43**

La preparación y admisión de los envios se realiza acompañados de los Albaranes de Entrega, donde se consignarán los datos de la Diputación de Cáceres, acogido a este contrato: número de contrato asignado, formas de pago, fecha de los depósitos, tipo de producto, tipo de franqueo y características de los envíos en cuento a tramos de peso, ámbitos y valores añadidos

Poseen una aplicación local denominada Ganes que el cliente puede descargar en sus propios equipos o a través de su Oficina Virtual en la Web: Albaranes y depósitos On Line (ADO).

Los envíos certificados llevarán impreso en el anverso un código de barras que identifica al envío en todo el proceso postal.

Correos tiene distintas herramientas para la generación y consulta de los albaranes: **para "enviar certificados" y/o "enviar notificaciones"** que permiten imprimir las etiquetas con los códigos de barras y las relaciones por duplicado donde éstos se detallan. En caso de envios masivos con retorno de información y/o etiquetas personalizadas, la presentación se realizará acompañada de un fichero electrónico con la información detallada de los envíos depositados.

Correos realizará la gestión de la información de los envíos certificados de la Diputación a través de su plataforma tecnológica SICER (Sistema de Información y Control de Envíos Registrados), implantada para facilitar la programación de las remesas masivas de envíos registrados, la presentación de los mismos en el momento de su admisión, mejorar las condiciones de entrega y disponer de información electrónica de retorno.

En función del tipo de envio Correos contempla distintas soluciones en su apartado de **clasificacion y transporte.**

Las operaciones de clasificación son: Segregado, faciado y matasellado.

La mayor parte de los envíos son tratados en equipos automáticos que, mediante un sistema de reconocimiento automático de direcciones, clasifican postalmente los envíos hasta los carteros, a nivel de calle y número; y posteriormente, las secuenciadoras completan el proceso de clasificación de las cartas, ya que son equipos que clasifican y colocan las cartas en orden según la ruta de entrega que realiza el cartero.

La clasificación del correo normalizado se lleva a cabo por las IRV, lectoras ópticas de reconomicimiento de caracteres con una **capacidad de 40.000 envíos/hora; y la clasificación de envíos flat** se utiliza dos máquinas de servicios integrados (reconocimiento y clasificación)

La secuenciación completa el proceso colocando las cartas por rutas: **reduce significativamente el tiempo de preparación y mejora la entrega.**

Las mejoras aportadas en este apartado por la aplicación de sistemas de gestión de la calidad y medioambiental han supuesto la renovación para Correos de los certificados ISO 9001 (18 centros de tratamiento automatizado y del centro de tratamiento internacionales); ISO 14001 para todos los procesos de los 18 centros de tratamiento automatizado.

En el apartado transporte, para poder llegar a todas las poblaciones y garantizar el servicio de distribución de la correspondencia en todas las entidades de población Correos **utiliza una Red de Transportes soportada por varias redes complementarias:** Red Interzonal, Red Zonal, Red provincial y Red Local, que cubre todo el territorio nacional y que garantiza la calidad de sus procesos logísticos y de distribución.

Las entregas de los envios postales se ajustan a lo establecido en el PPT para cada tipo de envio, Correos ha hecho una descripción detallada del tratamiento que se dará al envío por tipo y las soluciones que se adoptarán en caso de incidencias.

Se detallas de forma pormenorizada el proceso de entrega de: la correspondencia ordinaria, los envios de cartas certificadas, entrega de cartas certificadas con aviso de recogida, entrega de telegramas y burofax, y entrega de libros, periódicos y publicaciones.

La descripción en este apartado para las entregas Todos cumplen sobradamente las expectativas de la Diputación de Cáceres

Las notificaciones son dentro del objeto de este contrato, el porcentaje más importante en cuanto a cantidad y en cuanto a necesidad de calidad del servicio. Se sigue un procedimiento general que cumple con el requisito de constancia fehaciente de su recepción y un segundo intento de entrega en el caso de que el primero resulte fallido.

Correos aporta las siguientes garantías en cuanto a las entregas:

"La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad anónima, tiene la condición de operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal por un periodo de 15 años.....".

De acuerdo con lo anterior, y por aplicación del artículo 22.4 de la citada Ley Postal 43/2010, la actuación de Correos goza de la "presunción de veracidad y fehaciencia en la distribución, entrega y recepción o rehúse o imposibilidad de entrega de notificaciones de órganos administrativos y judiciales, tanto las realizadas por medios físicos, como telemáticos, y sin perjuicio de la aplicación a los distintos supuestos de notificación, de lo dispuesto en Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Esta presunción de veracidad y fehaciencia ha sido ratificada por la Sentencia del Tribunal Supremo nº 5395/2015, de 10 de diciembre.

Por tanto, las notificaciones realizadas por Correos hacen fe en cuanto a su entrega, recepción, rehúse mposibilidad de entrega.

La Sentencia del Tribunal Supremo nº 5395/2015, de 10 de diciembre, ha reconocido el carácter de fehaciencia en la entrega de las notificaciones, prueba del rechazo o imposibilidad de la notificación únicamente a órganos de la Administración Pública o a entidades directamente dependientes de ella, entre ellas, a la SAE Correos y Telégrafos.

Es innegable que esta compañía es la única que puede aportar esta garantía en cuanto a la presunción de veracidad y fehaciencia en las situaciones que se puedan dar en una notificación

El procedimiento de Notificaciones con prueba de entrega electrónica definido por Correos como la PEE tiene plena validez jurídica.

Este servicio sustituye a los siguientes servicios adicionales:

- Aviso de Recibo (productos postales).
- Digitalización, clasificación y custodia de los AR.

Ambos procedimientos están perfectamente definidos en el informe presentado por Correos.

En cuanto a la gestión de la devoluciones Correos procederá a la devolución de los envíos postales de la Diputación de Cáceres cuando:

- El destinatario sea desconocido
- Se haya ausentado sin dejar señas
- Dirección incorrecta o insuficiente
- Fallecido
- El destinatario o representante legal haya rehusado o rechazado el envío, haciendo constar esta circunstancia por escrito, con su documentación de identificación y firma.

Correos dispone de 29 unidades de distribución, a lo largo de toda la provincia de Cáceres (relacionados en la página 13), con lo que queda totalmente garantizado el reparto, en forma, en todas las poblaciones de la provincia.

En los casos de imposibilidad de entrega a domicilio, por intentos fallidos, o para envíos que se entregan en Oficinas Postales, Correos asegura dicha entrega mediante la más amplia Red Nacional de Oficinas, más de 2.300 en todo el territorio nacional, para que los destinatarios de los envíos puedan recogerlos. En la provincia de Cáceres, Correos dispone de 28 oficinas de Atención al Público

En los casos de imposibilidad de entrega a domicilio, por intentos fallidos, o para envíos que se entregan en Oficinas Postales, Correos asegura dicha entrega mediante la más amplia Red Nacional de Oficinas, más de 2.300 en todo el territorio nacional, para que los destinatarios de los envíos puedan recogerlos. En la provincia de Cáceres, Correos dispone de 28 oficinas de Atención al Público

LOCALIDAD	DIRECCIÓN	HORARIO	LOCALIDAD	DIRECCIÓN	HORARIO
CÁCERES	AVDA. ESPAÑA 4	DE 08:30 A 20:30	CAMINOMORISCO	AVDA. DE LAS	DE 08:30 A
MIAJADAS	COLON, 14	DE 08:30 A 14:30	MALPARTIDA DE PLASENCIA	ANTONIO	DE 08:30 A
MADRIGALEJO	VALERIANO MUÑOZ, 6	DE 08:30 A 14:30	HERVÁS	GABRIEL Y GALAN, 5	DE 08:30 A 14:30
LOGROSÁN	MARIO ROSO DE	DE 08:30 A 14:30	ALDEANUEVA DEL CAMINO	C/ GABRIEL Y GALAN, 38	DE 08:30 A
GUADALUPE	POETA ANGEL	DE 08:30 A 14:30	CORIA	AV. VIRGEN ARGEME, 7	DE 08:30 A
CÁCERES	OAXACA 30 (ESQUINA C/	DE 08:30 A 20:30	MONTEHERMOSO	IGLESIA 4	DE 08:30 A
CASAR DE CÁCERES	LARGA ALTA, 72	DE 08:30 A 14:30	TORREJONCILLO	TRAV. GENARO	DE 08:30 A
TRUJILLO	ENCARNACION, 28	DE 08:30 A 14:30	MORALEJA	RONDA DEL FOSO 31 A	DE 08:30 A
NAVALMORAL DE	URBANO GONZALEZ	DE 08:30 A 14:30 Y DE	HOYOS	AV. EXTREMADURA, 6	DE 08:30 A
TALAYUELA	MANUEL MAS, 69	DE 08:30 A 14:30	GATA	PL. CONSTITUCION, 10	DE 09:00 A
JARAÍZ DE LA VERA	AV. CONSTITUCION, 15	DE 08:30 A 14:30	ARROYO DE LA LUZ	PARRAS, 64	DE 08:30 A
JARANDILLA DE LA	GABRIEL ACEDO DE	DE 08:30 A 14:30	MALPARTIDA DE CÁCERES	FRANCISCO PIZARRO, 24A	DE 08:30 A
VALENCIA DE	ROCAMADOR 40 BAJO	DE 08:30 A 14:30	GARROVILLAS DE	SALSIPUEDES, 1	DE 08:30 A
PLASENCIA	AV. ALFONSO VIII, 27	DE 08:30 A 20:30	ALCÁNTARA	BARRIADA SAN	DE 08:30 A

La distribución se completa con los servicios rurales, que garantizan el reparto en todos los pequeños municipios y ofrecen los servicios de atención al público en horarios más reducidos:

(Ver tabla en la página siguiente)

ATENCIÓN PUBLICO	HORARIO	ATENCIÓN PUBLICO	HORARIO	ATENCIÓN PUBLICO	HORARIO
ACEHUCHE	08:30 09:00	CILLEROS	08:30 09:30	RIOLOBOS	08:30 09:30
AHIGAL	08:30 09:30	CUACOS DE YUSTE	08:30 09:30	ROSALEJO	09:00 10:00
ALAGON DEL RIO	10:30 11:00	CUMBRE (LA)	09:00 09:30	SALORINO	13:30 14:15
ALCUESCAR	08:30 09:45	DELEITOSA	09:30 09:45	SAN MARTIN DE TREVEJO	09:00 09:30
ALDEA DEL CANO	09:00 09:20	ELJAS	10:00 10:30	SANTIAGO DE ALCANTARA	09:45 10:15
ALDEACENTENERA	08:30 09:00	GALISTEO	08:00 08:30	SANTIBAÑEZ EL BAJO	09:15 09:30
ALDEANUEVA DE LA VERA	08:30 10:00	GARGANTA LA OLLA	12:00 12:30	SAUCEDILLA	10:00 10:15
ALISEDA	08:00 10:00	HOGUERA	10:20 10:40	SERRADILLA	08:30 10:00
ALMARAZ	08:30 10:00	IBAHERNANDO	08:30 08:45	SIERRA DE FUENTES	08:30 09:30
ALMOHARIN	08:30 09:15	JERTE	08:00 09:00	TALAVAN	08:30 09:00
ARROYOMOLINOS	13:30 14:00	LOSAR DE LA VERA	08:30 11:30	TEJEDA DE TIETAR	10:30 10:45
BAÑOS	10:30 11:15	MADRIGAL DE LA VERA	08:30 10:30	TIETAR	12:30 13:00
BATAN, EL	09:30 10:00	MADRONERA	08:30 10:00	TORNAVACAS	09:30 10:15
BELVIS DE MONROY	13:00 13:20	MAJADAS	13:00 14:00	TORNO, EL	09:30 10:00
BERZOCANA	09:15 09:30	MATA DE ALCANTARA	10:15 10:30	TORRE DE DON MIGUEL	13:30 14:00
BOHONAL DE IBOR	09:00 09:15	MEMBRIO	13:00 14:00	TORRECILLAS DE LA TIESA	09:15 09:45
BROZAS	08:30 10:30	MIRABEL	09:00 09:15	TORREMOCHA	09:00 09:30
CABEZABELLOSA	13:45 14:00	MONROY	08:30 09:15	TORREORGAZ	08:30 09:45
CABEZUELA DEL VALLE	08:00 09:30	MONTANCHEZ	08:30 09:45	VALDASTILLAS	13:00 13:10
CADALSO	10:00 10:30	NAVACONCEJO	08:00 09:30	VALDEFUENTES	08:30 09:30
CALZADILLA	09:15 09:30	NAVAS DEL MADROÑO	08:45 09:45	VALDELACASA DE TAJO	09:00 09:15
CAMPO LUGAR	08:45 09:00	NAVEZUELAS	10:00 10:20	VALDEOBISPO	09:15 09:45
CAÑAMERO	08:30 10:00	NUÑOMORAL	09:00 09:15	VALVERDE DE LA VERA	10:15 10:45
CAÑAVERAL	08:30 09:00	PALOMERO	13:45 14:00	VALVERDE DEL FRESNO	08:30 10:30
CARCABOSO	09:00 09:45	PASARON DE LA VERA	12:15 12:45	VEGAVIANA	13:30 14:00
CASAR DE PALOMERO	12:30 13:00	PERALEDA DE LA MATA	09:00 10:00	VILLANUEVA DE LA VERA	08:30 10:00
CASAS DE MILLAN	09:00 09:15	PERALES DEL PUERTO	09:30 10:00	VILLAR DEL PEDROSO	09:45 10:00
CASAS DEL MONTE	13:45 14:30	PESGA (LA)	12:00 12:30	ZARZA DE GRANADILLA	08:30 10:00
CASATEJADA	08:30 09:30	PINOFRANQUEADO	09:30 10:15	ZARZA DE MONTANCHEZ	13:30 13:45
CASTAÑAR DE IBOR	08:30 09:30	PIORNAL	08:00 09:00	ZARZA LA MAYOR	09:00 09:45
CECLAVIN	09:00 10:30	PUEBLONUEVO DE MIRAMONTES	12:00 12:30	ZORITA	13:45 14:00

Correos garantiza el cumplimiento de los plazos de entrega definidos en la cláusula 9 del PPT, pudiendo mejorar la entrega de los envíos urgentes de ámbito local e interurbano, entregando los envíos en D+1

Con todo lo expuesto en el documento facilitado por Correos para su valoración quedan perfectamente explicados la organización y metodología del trabajo. Esta técnico considera que queda acreditada una máxima eficiencia en los servicios detallados permitirán garantizar su ejecución en la forma exigida en el pliego técnico.

En base a esta conclusión la puntuación que se adjudica a Correos en este apartado es de 30 puntos.

2. Plataforma web de gestión (hasta 5 puntos)

Detalla los diferentes sistemas de seguimiento y control de los envíos, albaranes y depósitos on-line, cuenta con un sistema muy completo con todas las herramientas necesaria con puesta a disposición de la Diputación y su Organismo Autónomo, para intercambio de infoprmación mediante ficheros, accesos web, implantación de servicios de carater tecnológico, etc.

Se garantiza el empleo de herramientas informáticas consensuadas con los servicios de informática del OARGT y de la Diputación.

Se acompañan fotos de los programas que hacen muy fácil su comprensión en cuanto al funcionamiento.

En resumen la exposición relativa a la Plataforma web de gestión está perfectamente detallada, es muy intuitiva y se adapta perfectamente a las necesidades de la Diputación.

Por lo expuesto esta técnico adjudica a Correos 5 puntos en esta apartado.

3. Mecanismos de control y seguimiento del contrato (hasta 5 puntos)

Correos dispone de un servicio de retorno de la información para las notificaciones administrativas mediante el intercambio de archivos por vía telemática segura con los resultados finales de entrega. Este servicio cumple con las condiciones tecnológicas de esta Diputación Provincial de Cáceres y de su Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria que se contienen en el apartado 4.2 del PPT.

Sus controles incluyen:

Para la entrega de notificaciones informatizadas; si se trata de depósitos masivos de certificados o notificaciones de la Diputación de Cáceres, que requieran retorno de información y/o etiquetas personalizadas irá acompañados de la presentación de un fichero electrónico con la información detallada de los envíos depositados. Correos realizará la gestión de la información de las notificaciones a través de su plataforma tecnológica SICER (Sistema de Información y Control de Envíos Registrados), con total seguridad y confidencialidad de la información.

La transmisión de la información de trazabilidad de los envíos es prácticamente on line. La información se transmite diariamente con la liquidación en cada turno de trabajo de los envíos entregados, devueltos o con segundo intento de entrega. La transmisión de la información a la Diputación de Cáceres mediante ficheros SICER se realiza de acuerdo con la periodicidad que haya establecido éste

Seguimiento de envíos a través de intercambio de ficheros:

Con el fin de facilitar la programación de las remesas masivas de envíos, la presentación de los mismos en el momento de su admisión, mejorar las condiciones de entrega y disponer de información electrónica de retorno mediante intercambio de ficheros, Correos ofrece la posibilidad de contratar el Sistema de Información y Control de Envíos Registrados (SICER).

Para el control de la facturación

Correos ofrece el Módulo de Control del Cliente (MCC). Dicho módulo permite la consulta online de los datos de facturación y de número de envíos realizados tanto en el período de facturación actual como en meses anteriores (como mínimo en un

período de un año), permitiendo la elaboración de filtros por fechas, centros de expedición de envíos y productos y valores añadidos.

Sistema informático de elaboración de albaranes

Correos pone a disposición de la Diputación de Cáceres a través de su Oficina Postal Virtual, una herramienta Web que permite la generación y consulta de albaranes y depósitos para su admisión. El Servicio Albaranes y depósitos On Line (ADO) permite la generación de la documentación de admisión de los servicios postales.

Modelo de informe resumen de envíos gestionados

El Sistema de Admisión de los envíos en Correos mediante la presentación de albaranes, permitirá disponer a la Diputación de Cáceres de toda la información de los envíos que gestione la SAE Correos y Telégrafos. **La información disponible se podrá adapta a la que solicite la Diputación de Cáceres**

Asimismo, a la finalización del ejercicio económico, Correos facilitará, en soporte informático, un resumen de los envíos gestionados durante el ejercicio detallando para cada Unidad de Facturación el número y los importes correspondientes

Resolución de incidencias y reclamaciones.

Se ofrece a la Diputación un Servicio de Atención Personalizada en base a los criterios establecidos por Correos para Clientes Comerciales a través del correo electrónico mycorreos@correos.com y teléfono específicos de acceso directo atendidos por los gestores asignados a cada cuenta y en el que tendrá adscrito un grupo de gestores como interlocutores directos

Plazos de resolución de las incidencias: máximo 24 horas

Plazos de resolución de las reclamaciones: un plazo máximo de 10 días hábiles desde que Correos tenga conocimiento.

En conclusión Correos ofrece sistemas de control fiables y de calidad, con detalle de plazos para la emisión de informes y solución de incidencias, aportando en su memoria, imágenes de la aplicación de la aplicación que utiliza, siendo para la informante muy intuitiva y fácilmente manejable.

En este apartado, Correos obtiene la puntuación máxima de 5 puntos.

RD POST SL

Si bien en la actualidad esta empresa es la adjudicataria del servicio, no se ha procedido a la prórroga del contrato habiéndo optado la Diputación de Cáceres por una nueva licitación.

La memoria presentada por esta sociedad se desglosa en 3 puntos, que coinciden con los conceptos puntuables. En la siguiente figura se plasmas el indice del documento que han aportado:

1.ORGANIZACIÓN Y METODOLOGÍA.....4

1.1.MEDIOS PERSONALES Y TÉCNICOS.....4

1.2.PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA.....7

1.3.GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES.....18

1.4.PLAZOS DE ENTREGA.....19

2.PLATAFORMA WEB DE GESTIÓN..... 21

2.1.PLATAFORMA INFORMÁTICA: RD POST E3.....21

2.2.PRUEBA ELECTRÓNICA DE ENTREGA.....23

3.MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO.....23

3.1.CONTROLES DE CALIDAD.....23

3.2. RD POST E3: MÓDULOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO.....24

3.3. INFORMES MÓDULO BI.....25

3.4.INFORMES DE GESTIÓN ATC.....26

3.5. PERDIODICIDAD DE LOS INFORMES.....28

En cuanto al primero de los puntos evaluables:

1. <u>Organización y metodología</u> (hasta 30 puntos), una vez analizada la memoria presentada por RDPOST, se puede observar varios puntos en los que se debe incidir.

En primer lugar, RDPOST hace una descripción de lo que es el organigrama del personal técnico adscrito, procediendo a definir cada uno de los puestos de trabajo que lo componen, pero de una manera muy genérica, muy impersonal y que cualquier tipo de empresa puede tener en su organización, sin ningún tipo de individualización, ni puesta a disposición de la Diputación de formas de contacto.

En el apartado medios materiales detalla la renovación de su flota como empresa nacional sin que se pueda establecer la cantidad de vehículos que se van a adscribir al contrato.

Tal y como detalla su informe, RD Post cuenta con oficinas centrales en varias ciudades de España pero no cuenta en Cáceres con ninguna oficina central. Existe una delegación como consecuencia de la adjudicación del anterior contrato de comunicaciones postales.

La provincia de Cáceres, es la provincia más extensa de toda la península y con una de las menos pobladas por kilómetro cuadrado, lo que hace que existan muchas pequeñas localidades (la gran mayoría), muy distantes entre sí, lo que hace que la distribución de oficinas por la provincia sea de vital importancia para la efectiva y correcta ejecución de la presente licitación, y para que reparto postal llegue a esas pequeñas poblaciones de la misma forma que pudiera llegar en una gran población.

Por otro lado, manifiesta RDPOST que no posee oficinas propias o para el resto de servicios y envíos internacionales, utilizará la red de Correos y sus oficinas correspondientes de atención al público. Podría catalogarse esta práctica de utilización de medios externos (sin llegar a ser subcontratación), lo que supone para quien suscribe el presente informe, una posible inoperabilidad, e ineficacia en la gestión de las comunicaciones postales en aquellas localidades en donde RDPOST no tenga oficina física, ya que en una provincia, con las peculiaridades que hemos dejado señaladas anteriormente, es básico que la empresa cuente con una red propia de reparto, que abarque toda la provincia de Cáceres, todo el territorio nacional e internacional, sin tener que depender de medios de terceras empresas.

Para garantizar el reparto en todo el territorio, además de la Red de Oficinas propias y colaboradoras, RD POST tiene acceso a la red del servicio postal universal, como empresa consolidadora de Correos, con máquinas de franquear propias, para la utilización de las oficinas de la Red de Correos en virtud del acuerdo suscrito con la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A. desde el pasado 1 de enero de 2019 y que se adjunta al presente proyecto, convenio que por otro lado no aporta, pero que en cualquier caso, me reitero en lo manifestado en el párrafo anterior, en cuanto a las más inoperabilidad e ineficacia de tener que recurrir a empresas terceras para poder cumplir con el objeto del contrato en su integridad.

Con respecto al número total de oficinas RD POST dice que *"podrá adscribir al contrato un total de más de **2.300 oficinas** entre propias, colaboradoras y de Correos",* teniendo en cuenta que no se relacionan, **ni tan siquiera las que disponen en la provincia de Cáceres**, por lo que esta técnico no está en disposición de comprobar ni el número ni la situación, ni horarios de estas oficinas, y

además RD POST esta incluyendo en este total las oficinas de Correos que es la otra empresa licitadora en este concurso.

Descripción genérica de centros de admisión: no hay dirección en Cáceres aunque afirman tener un centro en esta ciudad.

En el apartado maquinaria **RD POST**, ha incorporado recientemente una máquina de clasificación, la MARS SORTER del Grupo Neodal, líder mundial en la instalación de este tipo de máquinas.

La máquina puede llegar a mover 40.000 cartas/hora y aprovechando el software que lleva incorporado, podemos trabajar la albaranización con todo el detalle que precisemos (destinos, pesos, clientes, ...). Por otra parte, su lectura de imágenes BCR & OCR, nos permite también hacer un control a la recepción de todos los envíos con código de barras o QR y la detección inmediata de cualquier envío que falte.

En cuanto al procedimiento de entrega **RD POST** planificará y llevará a cabo la prestación de los servicios de comunicaciones y notificaciones para la Excma. Diputación de Cáceres y su Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria bajo condiciones controladas, de acuerdo con lo que está descrito en las fichas de proceso e instrucciones de trabajo de la Norma ISO. Esta técnico ha consultado el contrato anterior y la documentación aportada por RD Post y no ha encontrado las fichas a las que se refiere; en cuanto a la Norma ISO sería preciso dar un numero para saber a cual se está refiriendo, pudiendo entender que cumple con la normativa vigente

En cuanto a **la recogida "RD POST** realizará la recogida de los envíos postales en formato papel en los lugares habilitados designados por la Excma. Diputación de Cáceres, todos los días laborales de lunes a viernes (excepto festivos) en horario de 8:00 a 12:00 horas. Al recoger la correspondencia, se le entregarán a RD POST albaranes, los cuáles se devolverán al día siguiente con una copia sellada. El horario de recogida se antoja demasiado amplio, ya que las recogidas deben ser siempre a primera hora, para dar mayor y más rápida salida al correo generado el día anterior, sin perjuicio, como establece en la memoria, de alguna recogida extraordinaria fuera de la horario.

Estos envíos serán entregados agrupados y serán identificados por su número de Registro de Salida u otro criterio que se establezca. El sistema informático de RDPOST, a través de un aplicativo Web, permitirá elaborar los albaranes para el depósito de los envíos, generando un fichero tratable electrónicamente. Los modelos de albarán contienen la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de los envíos: unidad que lo deposita, tipo de envío, tramos de peso, destino, etc.; sin perjuicio de que se haga telemáticamente lo que se acuerde por ambas partes.

En referencia a los envíos en soporte electrónico, éstos se efectuarán diariamente con un intercambio seguro de ficheros. RD POST facilitará los medios necesarios para que se puedan realizar adecuadamente el seguimiento y control de sus envíos. Si bien los sistemas de control se analizan en el apartado 3, sería necesario un minimo de concreción en cuanto a lo que RDPOST define como "medios

necesarios". De nuevo esta definición es genérica, sin que se faciliten datos evaluables para este apartado.

En cuanto a la admisión RD POST tratará los envíos recogidos el mismo día de la recogida, minimizando así los desplazamientos previos a este tratamiento.

A efectos de control de la prestación del servicio y posibles reclamaciones, RD POST estampará su sello en el albarán de entrega de los envíos que se le confíen.

Siguiendo los protocolos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión y a las condiciones técnicas señaladas, RD POST realizará controles en el momento de recibir la documentación y planificará las rutas de gestión gestión según lo descrito a continuación (...). De nuevo entiende la que suscribe que esto corresponde al apartado 3 de este informe; no valorable en este apartado.

Si se van a tener en cuenta estos puntos con respecto a la admisión, como aspectos puntuables.

- Todos los documentos recibidos en RD POST, junto con el listado que relaciona éstos, será tratado por personal especializado, el cual verifica las diferentes rutas de distribución de los correspondientes documentos.
- El proceso permite una confección de rutas eficiente, que adjunta una relación detallada de la documentación a gestionar. Éstas son entregadas al personal de reparto, que firman una hoja de conformidad con los documentos recibidos.
- Se procurará una asignación de zonas fijas a los repartidores, con la idea de tener personal especializado y con un amplio conocimiento de la zona asignada. La experiencia acumulada por parte del personal de RD POST en las zonas que gestiona nos ayuda a seguir una política de mejora continua.
- También se procurará la optimización de las rutas de reparto teniendo en cuenta la seguridad vial.

Con respecto a la clasificación, en el informe se afirma lo siguiente: "A tenor de lo establecido en el artículo de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, RD POST estampará en la cubierta del envío, la identificación del operador postal que se haga cargo del mismo, así como en la fecha en que se produce. . La clasificación se realiza el mismo día de la recepción de los envíos, por nuestro personal debidamente cualificado, especializado en la implementación de esta tarea; y siguiendo los protocolos y condiciones técnicas establecidos.

RD POST realiza una primera clasificación de documentos por códigos postales.

El proceso operativo de clasificación se realiza en cuatro fases:

1. Clasificación de envíos urbanos e interurbanos.

Se realiza un primer procesamiento para la separación de los envíos urbanos de los interurbanos.

2 Clasificación por distritos y códigos postales de Cáceres.

Se realiza un segundo proceso para la separación y clasificación de los envíos por códigos postales. Posteriormente se procede al proceso de sectorización de Cáceres, consistente en la asignación de los envíos a cada uno de los sectores que RD POST tiene definidos en sus manuales operativos, dependiendo la dirección del destinatario. A tal efecto, definimos un sector como una zona que comprende un conjunto de calles de un determinado código postal, y que es asignado a un repartidor para la distribución de su correspondiente correspondencia.

Para la realización de estas operaciones, todos los equipos utilizados están normalizados y debidamente identificados: callejero de cada sector, casilleros de clasificación, sacas, jaulas, etc., minimizando así el riesgo a posibles errores en la clasificación.

No se especifica tipos, marcas, modelos de los equipos que se van a utilizar

La planificación de rutas se hace teniendo en cuenta las particularidades de cada sector, las superficies, distancias a recorrer y las estadísticas sobre los resultados históricos de gestión.

También se hace una planificación de rutas concreta para polígonos industriales y zonas rurales, disponiendo de los vehículos necesarios para llevarlas a cabo.

Nuestro sistema de planificación de rutas se basa en los siguientes objetivos:

» Garantizar la realización correcta y según los plazos establecidos de las dos vueltas (cuando esto sea necesario).

» Aumentar el % de documentos firmados, tanto en los casos de personas jurídicas (no notificadas electrónicamente) o físicas.

» Verificar los casos de Desconocidos de forma 100% fiable.

» Incrementar el % de localizados, reduciendo el % de ausentes.

3 Clasificación por envíos a Red Nacional de RD POST.

El tratamiento de los envíos de la Red Nacional de RD POST se efectúa estableciendo una clasificación por puntos de recepción (cabeceras de destino). RD POST utiliza el término “cabecera” para definir cada uno de los puntos del territorio nacional a los cuales hacer llegar los envíos postales consolidados para su reparto y reexpedición, si procede, a otras poblaciones cercanas. Son cabeceras las capitales de provincia y las principales localidades.

4 Clasificación y franqueo de envíos.

Una vez separados aquellos envíos donde RD POST no dispone de medios propios de distribución, se procederá al franqueo de los mismos. Esta tarea se realizará el mismo día de su recepción y serán depositados al día siguiente en las dependencias CAM del Operador Postal Universal

Con respecto al apartado “entregas a domicilio”. Se distingue entre comunicaciones, cartas certificadas, y cartas certificadas con aviso de recibo.

Las entregas de los envios postales se ajustan a lo establecido en el PPT para cada tipo de envio, RD POST ha hecho una descripción detallada del tratamiento que se dará al envío por tipo y las soluciones que se adoptarán en caso de incidencias.

Se detallas de forma pormenorizada el proceso de entrega de: la correspondencia ordinaria, los envios de cartas certificadas, entrega de cartas certificadas con aviso de recogida.

Las notificaciones son dentro del objeto de este contrato, el porcentaje más importante en cuanto a cantidad y en cuanto a necesidad de calidad del servicio.

Las notificaciones se realizarán siguiendo el Reglamento 1829/1999 de los Servicios Postales, con el objetivo de garantizar la fehaciencia de su recepción. En los siguientes apartados se expone la forma de RD POST de garantizar la fehaciencia en la recepción de sus envíos, que son los siguientes:

- Recogida de los datos del interno de notificación a través de dispositivo móvil
- Geoposicionamiento GPS
- Envío cifrado de los datos y almacenamiento en base de datos remota
- Generación de acuse de recibo en formato pdf conteniendo los datos recibidos RD POST
- Envío del archivo pdf a un servidor de sellado de tiempo, almacenando la información recibida En el caso de las notificaciones se realizarán, dos intentos de entrega en franjas horarias distintas, con el intervalo de 2 horas y dentro de los 3 días siguientes, según lo establecido en el artículo 42 de la Ley 39/2015. Los horarios de las notificaciones serán en horario de mañana y tarde comprendidos entre las 9 de la mañana de las 20 de la tarde.
- La prueba de entrega del envío se realizará con el Acuse de Recibo, y constará de la siguiente información:
- Fecha y hora de entrega, rechazo, rehúse o intento de entrega.
- Nombre y apellidos y firma del empleado de **RD POST** que realiza la entrega.
- Nombre y apellidos y la firma del destinatario o persona autorizada para la recepción del mismo.
- Identificación de cualquier incidencia (causa de no entrega).
- Identificación de aviso de llegada.

Si no se hubiese podido entregar la notificación en el segundo intento de entrega por ausencia, se procederá a dejar aviso de llegada en el buzón o en el domicilio del destinatario en el que se incluirá la siguiente información:

- Identificación del envío.
- Causas por la que no se ha realizado la notificación.
- Teléfono, dirección y horario de la oficina de **RD POST**, dónde permanecerá la notificación en lista durante siete días naturales siguientes al envío, o los días que establezca la Diputación Provincial de Cáceres o sus organismos.

El Aviso de Recibo será devuelto al Servicio de la Diputación Provincial de Cáceres o su Organismo Autónomo que lo haya originado, dentro de los 7 días siguientes a la práctica de la notificación.

Los plazos de entrega, con carácter general, serán los establecidos para el prestador del Servicio Postal Universal en el artículo 45 del RD. 1829/1999, de 3 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento en el que se regula la prestación de los servicios postales; de 20 de abril modificado por el RD 503/2007.

En el caso de las notificaciones informatizadas, estas no irán acompañadas de un recibo físico o de papel ya que disponemos como ya se ha indicado en el presente documento de un sistema de notificación que genera una prueba electrónica de entrega (PEE). Esta prueba electrónica de entrega consiste en un documento que lleva aparejado un sello de tiempo y el detalle de la firma de la persona que recibió el envío.

A cada prueba de entrega electrónica, es posible añadirle un código seguro de verificación (CSV) que permitirá cotejar con el original, a través de nuestra página web o la del cliente, cualquier prueba de entrega electrónica recibida por la **Diputación Provincial de Cáceres y sus organismos.**

Si bien esta técnico entiende que el sistema detallado por RD POST para la entrega de notificaciones se ajusta a derecho y **al mínimo exigido en pliegos.**

En el apartado Devoluciones RD POST detalla los envios que serán devueltos y los motivos, así como los plazos de devolución. Se llevarán a cabo en un plazo de siete días.

En cuanto a la gestión de incidencias y reclamaciones RD POST pondrá a disposición de la Diputación u número de teléfono destinado a tal fin; y se compromete a poner a disposición de la Diputación de Cáceres y su Organismo una persona de contacto permanente 24 horas al día y 365 días al año.

El contacto será el Responsable de Proyecto.

Se detalla el sistema de resolución de incidencias con **compromiso a dar una respuesta inicial de la reclamación en el plazo máximo de 2 horas, así como una resolución de la incidencia en 24-48 horas mediante el envío de un informe detallado de la incidencia, sus causas y la resolución adoptada por nuestra parte.**

En cuanto a los **plazos de entrega y distribución** cumplen con los exigidos en el PPT

Los plazos de devolución serán 7 días laborables.

Con todo lo expuesto en el documento facilitado por RD POST para su valoración tiende a una explicación genérica de la organización y metodología del trabajo. No identifica medios personales ni materiales o maquinaria específica que se vaya a utilizar en la ejecución del contrato. Sus definiciones en la mayoría de los apartados a puntuar tienden a la imprecisión y a la generalida. Esta técnico considera que, cumpliendo estrictamente lo establecido en pliegos, no queda plenamente acreditada una adecuada eficiencia en los servicios.

En base a esta conclusión la puntuación que se adjudica a RDPOST en este apartado es de 15 puntos.

2. PLATAFORMA WEB DE GESTIÓN (Hasta 5 puntos)

RD POST afirma en este apartado qu su sistema RD WEB general "permite visualizar y verificar el estado de los objetos postales y su correspondiente Acuse de Recibo (Evidencia Electrónica de Entrega), permitiendo filtrar los documentos de una remesa, ya sea por su código de barras, QR o endose"

RD WEB Modulo consulta / seguimiento "permite la realización de un seguimiento detallado de los distintos estados y resultados que van asociándose a un envío posibilitando la completa trazabilidad de las acciones realizadas"

La que suscribe el presente informe no puede valorar este punto dado que RD POST no facilita el acceso a la herramienta informática, no existen imágenes, ejemplos, modos de utilización, etc. Accediendo a RD Post a través de cualquier navegador de INTERNET unicamente se ha llegado a su página web cuyos contenidos son explicativos.

De cualquier forma sin poner en duda la existencia y funcionamiento de esta plataforma, al no aportar en la memoria imágenes o un enlace URL para poder verificar su forma de funcionamiento, así como su facilidad en el manejo del mismo en este apartado **no se puede adjudicar más de 1 PUNTO.**

3. Mecanismos de control y seguimiento del contrato (hasta 5 puntos)

RDPOST tiene implantado un Sistema de Gestión Integrado de la Calidad y Seguridad de la Información mediante el llamado "Enfoque a Procesos", con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos y, en lo posible, superación de sus expectativas.

El responsable del contrato se reunirá periódicamente con los responsables de la **Diputación de Cáceres y sus organismos** para realizar un análisis y valoración de la correcta prestación del servicio.
Mediante la figura del coordinador de calidad, RDPOST establece unos estrictos controles en todas las fases del proceso, desde la recepción de la documentación hasta que se devuelve a las instalaciones de la Diputación**.**
Los controles que lleva a cabo el coordinador de calidad en todas las fases del proceso de gestión quedan detallados a continuación:

- Inspección en recepción.
- Inspección en la manipulación de la documentación y preparación de rutas.
- Controles en la distribución.
- Inspección final.

En cuanto al módulo de control y seguimiento RD POSTE3 permite al cliente, un control exhaustivo tanto a nivel estadístico como instantáneo de la situación de los procesos de envío y RD WEB módulo permite la realización de un seguimiento detallado de los distintos estados y resultados que van asociándose a un envío posibilitando la completa trazabilidad de las acciones realizadas.

La plataforma tecnológica de RD incorpora Business Intelligence (BI) para la generación de informes y cuadros de mando que posibilitan la visualización de los indicadores clave (KPI) en la gestión realizada para nuestros clientes.

El sistema RD POST Mobile, impide errores en la operativa de los agentes postales, personalizando cada envío en función de los requisitos y preferencias del cliente, alcanzando un nivel de adecuación y perfeccionamiento inédito en el sector.

Asi mismo facilitan el BI (Business Intelligence o Inteligencia de Negocio) con la finalidad primordial de apoyarse en los datos a la hora de tomar decisiones y de gozar de un control exhaustivo de la actividad de la empresa; un informede seguimiento del servicio Permite un control exhaustivo de la operación de los notificadores (volúmenes gestionados, resultados reportados), abarcando varios niveles de detalle, desde una visión global de todos los notificadores de la empresa, hasta una granularidad más profunda y un informe de expportaciones (de la llegada de los resultados finales de las notificaciones al cliente, detallando el código de notificación, la remesa a la que pertenece, el cliente, y la fecha en la que se completó la notificación junto a la fecha en la que se exportó)

Finalmente la empresa pone a disposición del Cliente un servicio de atención omnicanal personalizada hacia los Clientes y sus respectivos destinatarios (usuarios finales) con el fin de mejorar la calidad y eficiencia del servicio.

En este apartado se han facilitado una serie de datos relativos a programas para el control y seguimiento del contrato, si bien en cuanto al detalle parece suficiente, no se ha hecho referencia a la programación y periodicidad de los informes y su tratamiento.

En este apartado se adjudican a RD POST 3 puntos.

RESUMEN DE PUNTUACIÓN

PUNTOS/LICITADOR	S. E. CORREOS	RD POST
ORGANIZACIÓN Y METODOLOGIA	30	15
PLATAFORMA WEB DE GESTIÓN	5	1
MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO	5	3
TOTAL PUNTUACIÓN	40	19

Es criterio del informante que se somete a cualquier otro en derecho mejor fundado.

Cáceres a la fecha y firma electrónica