



Servicio Canario de la Salud
DIRECCIÓN GENERAL
RECURSOS HUMANOS



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS SERVICIO DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN E IMPRESIÓN DE CUESTIONARIOS DE EXAMEN Y HOJAS AUTOCOPIATIVAS Y CORRECCIÓN DE LAS HOJAS DE RESPUESTA, ASÍ COMO DE LA RECOGIDA, TRANSPORTE, CUSTODIA Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONFIDENCIAL VINCULADA A LOS PROCESOS SELECTIVOS DEL SERVICIO CANARIO DE LA SALUD

1. OBJETO.....	2
2. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2
3. DESARROLLO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3
3.1. Recepción y custodia de la documentación necesaria para la producción de los cuestionarios de examen, hojas de respuesta y material auxiliar.	3
3.2. Producción e impresión de los cuestionarios de examen	3
3.3. Diseño, producción e impresión de las hojas de respuesta.....	5
3.4. Preparación e impresión de la documentación auxiliar para el desarrollo de las pruebas.....	7
3.5. Preparación y suministro de sobres y material auxiliar para la recogida de la documentación de examen.....	8
3.6. Manipulado, empaquetado y custodia del material de examen.....	9
3.7. Procesamiento y corrección de las hojas de respuesta	10
3.8. Gestión de incidencias relativas a la documentación.	12
3.9. Sedes de exámenes.	13
3.10. Seguridad en el transporte, custodia y expediciones del material	13
3.11. Transporte y custodia del material hasta las sedes de examen	14
3.12. Recogida del material tras la celebración de las pruebas	15
3.13. Traslado del material para su corrección.....	15
3.14. Traslado de documentación confidencial	15
3.15. Gestión de incidencias.....	16
4. ASISTENCIA TÉCNICA	16
5. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	16
6. PLAZOS DE RECEPCIÓN Y ENTREGA.....	17

Plaza Dr. Juan Bosch Millares, 1
35004 – Las Palmas de Gran Canaria
Telf.: 928 21 71 08

C/ Méndez Núñez, 14
38003 – Santa Cruz de Tenerife
Telf.: 922 47 54 95





1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que han de regir la contratación del servicio de elaboración, impresión, gestión, transporte, custodia, procesamiento y corrección de los exámenes asociados a las pruebas selectivas correspondientes a la fase de oposición de los procesos selectivos extraordinarios de estabilización de empleo temporal, así como procesos selectivos ordinarios de acceso a la condición de personal estatutario fijo y laboral fijo, convocados por Resolución de la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Canario de la Salud de 23 de diciembre de 2022 (BOC núm. 255, de 29.12.2022).

El servicio comprende las siguientes prestaciones:

- Producción, maquetación e impresión de cuestionarios de examen y hojas de respuesta autocopiativas.
- Empaquetado de cuestionarios de examen y hojas de respuesta autocopiativas.
- Producción y preparación de otra documentación y material auxiliar necesario para el desarrollo de las pruebas selectivas.
- Recogida, transporte, custodia y tratamiento de los cuestionarios de examen y hojas autocopiativas desde el lugar de producción hasta las sedes de examen, garantizando en todo momento su confidencialidad, integridad y trazabilidad.
- Recogida, transporte, custodia y tratamiento de la documentación confidencial generada durante los ejercicios, desde las sedes de examen hasta el lugar de corrección, garantizando en todo momento su confidencialidad, integridad y trazabilidad.
- Procesamiento de las hojas de respuesta mediante sistemas de lectura automatizada, que permitan la captura de los datos y la identificación individual de cada ejercicio, garantizando la anonimización de la identidad de los aspirantes.
- Corrección automatizada de los ejercicios conforme a las plantillas de respuestas facilitadas por el órgano de contratación y a los criterios establecidos en la convocatoria.
- Generación y entrega de los resultados individuales de las personas aspirantes, en fichero formato Excel con la base de datos completa de resultados, así como los correspondientes listados en los formatos normalizados que solicite el órgano contratante.

Todas las actuaciones se realizarán garantizando en todo momento la confidencialidad de la información, la protección de los datos personales y la integridad de la documentación.

Las prestaciones se desarrollarán **para 34 categorías o especialidades y aproximadamente 113.000 aspirantes**, de acuerdo con la programación establecida por la persona responsable del contrato.

2. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las prestaciones incluidas en el contrato se ejecutarán de acuerdo con la programación y el calendario de celebración de las pruebas selectivas establecidos por la persona responsable del contrato.

El servicio dará cobertura a las pruebas correspondientes a **34 categorías o especialidades, con una participación estimada de aproximadamente 113.000 aspirantes**.

Dado que los ejercicios se celebrarán en fechas diferentes, las actuaciones previstas en el contrato se realizarán en **un máximo de tres envíos diferenciados**, que comprenderán la preparación, distribución, recogida, procesamiento, corrección y tratamiento de la documentación de examen, así como la generación y entrega de los resultados correspondientes.

Durante todas las fases del proceso, incluyendo la producción, distribución, recogida, procesamiento y





corrección de las hojas de respuesta, deberá garantizarse la confidencialidad, integridad y trazabilidad de la documentación, así como la correcta coordinación entre las distintas actuaciones que integran el servicio.

Asimismo, los plazos de ejecución deberán permitir la realización del proceso de corrección automatizada y la posterior entrega de los resultados en los tiempos establecidos por el órgano de contratación, garantizando en todo momento la fiabilidad, objetividad y posibilidad de verificación de los mismos.

3. DESARROLLO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1. Recepción y custodia de la documentación necesaria para la producción de los cuestionarios de examen, hojas de respuesta y material auxiliar.

La empresa adjudicataria recibirá del órgano de contratación, en la fecha previamente acordada entre ambas partes, la documentación necesaria para la elaboración de los cuestionarios de examen, de las hojas de respuesta y del material auxiliar para el desarrollo de las pruebas en las aulas de examen (cartelería identificativa y señalización, listados de llamamiento por aula, instrucciones para aspirantes y personal colaborador).

Con carácter general, **la documentación necesaria para la producción del material de examen y la organización logística de las pruebas se facilitará a la empresa adjudicataria con una antelación mínima de 60 días respecto a la fecha prevista de celebración de los ejercicios**, salvo circunstancias excepcionales debidamente justificadas.

Esta documentación deberá ser custodiada por la empresa adjudicataria garantizando en todo momento la seguridad, confidencialidad e integridad de la información.

3.2. Producción e impresión de los cuestionarios de examen

Características generales

La empresa adjudicataria será responsable de la edición, maquetación, producción e impresión de los cuestionarios de examen, que se elaborarán en formato de cuadernillo.

Los cuestionarios deberán cumplir, al menos, las siguientes características generales:

- impresión en papel blanco con gramaje mínimo de 80 g/m²;
- formato DIN A4;
- impresión a doble cara;
- Elaboración de portada corporativa conforme a la imagen institucional facilitada por el órgano de contratación, conforme a la estructura que se describe en los siguientes puntos.
- Incorporación de un sistema de cierre o seguridad del cuadernillo de examen, mediante engomado, trepado u otro mecanismo equivalente, que garantice la imposibilidad de acceso al contenido antes del inicio de la prueba y permita evidenciar cualquier manipulación o apertura indebida.

En función de las necesidades de cada proceso selectivo, podrán elaborarse hasta **tres modelos de cuestionario (“A”, “B” y “C”)**, diferenciados mediante la utilización de distintos colores y reflejando en la portada el modelo al que corresponde.





Estructura del cuadernillo de examen

Los cuestionarios se presentarán en formato de cuadernillo cerrado e incluirán los siguientes elementos:

- Hoja inicial de protección.
La hoja inicial tendrá como finalidad impedir la lectura del contenido del examen antes de su apertura.
Esta hoja incluirá, al menos, la siguiente información:
 - identificación del órgano convocante;
 - identificación de la convocatoria;
 - identificación de la categoría o especialidad;
 - cualquier otra información que determine el Tribunal Coordinador.La hoja estará dotada de una trama o sistema equivalente que impida la lectura del contenido de las páginas interiores.
- Hojas interiores.
Las hojas interiores contendrán el texto del ejercicio, compuesto por las preguntas correspondientes y sus alternativas de respuesta.
Las páginas interiores deberán cumplir las siguientes condiciones:
 - impresión a doble cara, no debiendo utilizarse a tal efecto la contraportada de la hoja anterior de protección;
 - numeración de páginas;
 - correcta disposición del texto que facilite la lectura por parte de las personas aspirantes, de manera que una misma pregunta, y sus opciones de respuesta, no podrá estar dividida en más de una página. Si esto ocurriese, deberá consignarse la pregunta completa en la siguiente página.
- Hoja final de protección.
El cuadernillo incluirá una hoja final de protección, con características similares a la hoja inicial, destinada a garantizar la inviolabilidad del contenido del examen.

El número cuadernillos a imprimir será un **10 % superior** al número de aspirantes incluidos en las relaciones definitivas de admitidos para cada convocatoria.

Presentación y sistema de cierre

Los cuestionarios deberán presentarse en formato de cuadernillo cerrado, encuadernado mediante un sistema que impida el acceso al contenido antes del inicio del ejercicio.

Con carácter general, los cuadernillos estarán encolados y trepados lateralmente, o mediante cualquier otro sistema equivalente que garantice:

- la imposibilidad de lectura de las páginas interiores durante su reparto en las aulas;
- la verificación por parte del Tribunal de que el cuestionario no ha sido abierto previamente;
- la apertura sencilla por parte de las personas aspirantes cuando se autorice el inicio del ejercicio.

El sistema de cierre deberá garantizar en todo momento la confidencialidad e integridad del contenido del examen.





Proceso de producción

El proceso de producción deberá permitir la fabricación continua de la totalidad de los cuestionarios requeridos para cada ejercicio, garantizando la calidad del producto final y el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente pliego.

El producto final deberá consistir en el cuestionario de examen completamente preparado para su distribución, cumpliendo las condiciones de seguridad, confidencialidad e integridad exigidas.

Validación y número de ejemplares

El diseño definitivo del cuadernillo de examen deberá ser validado previamente por la persona responsable del contrato antes de proceder a su impresión. Al efecto, se remitirá un cuadernillo tipo dentro de los 10 días naturales siguientes a la entrega de la documentación necesaria para la producción del material de examen por parte del órgano de contratación.

El número de hojas de respuesta a imprimir será un 10 % superior al número de aspirantes incluidos en las relaciones definitivas de admitidos para cada convocatoria.

Adaptaciones para aspirantes

En caso de que las personas aspirantes soliciten adaptaciones de tamaño o medios para la realización de las pruebas y estas sean autorizadas por el Tribunal Coordinador, la empresa adjudicataria deberá realizar las adaptaciones necesarias en el formato o diseño del cuestionario de examen para garantizar su correcta utilización. Estas adaptaciones no supondrán coste adicional para el órgano de contratación.

3.3. Diseño, producción e impresión de las hojas de respuesta.

Descripción general

La empresa adjudicataria deberá diseñar, producir e imprimir las hojas de respuesta autocopiativas necesarias para la realización de las pruebas selectivas, adaptándolas a las características de cada categoría o especialidad y al número de preguntas previsto en cada ejercicio.

Los ejercicios tendrán formato **tipo test con un máximo de 100 preguntas y cuatro alternativas de respuesta por pregunta (A, B, C y D)**.

Las hojas de respuesta deberán permitir su **lectura automatizada** mediante sistemas de reconocimiento óptico, garantizando la anonimización de las respuestas durante el proceso de corrección.

Estructura y contenido de la hoja de respuesta

Las hojas de respuesta deberán garantizar la corrección de las mismas sin conocimiento de la identidad de los aspirantes. Para ello deben incorporar los siguientes elementos:

- Cabecera identificativa. La hoja de respuesta dispondrá de una solapa superior destinada a los datos identificativos de la persona aspirante, que incluirá:
 - nombre y apellidos,
 - número de DNI o documento equivalente para personas extranjeras, en dos formatos de cumplimentación,
 - identificación de la categoría o especialidad objeto de examen,
 - espacio para la firma del aspirante.





- La parte inferior de la hoja estará destinada a la marcación de respuestas, debiendo cumplir las siguientes condiciones:
 - separación mediante trepado entre la zona de identificación y la zona de respuestas;
 - disposición de una fila de campos de respuesta por cada pregunta;
 - marcación mediante bolígrafo;
 - posibilidad de corregir respuestas mediante anulaciones sucesivas, sin posibilidad de borrado, posibilitando la recuperación o revalidación de la respuesta.

Asimismo, las hojas deberán incorporar un sistema de codificación individualizada que permita su identificación y tratamiento mediante lectura mecanizada.

Sistema autocopiativo

Cada hoja de respuesta estará compuesta por tres ejemplares autocopiativos, cada uno de un color diferente:

- original para la Administración,
- primera copia para la Administración (Tribunal Coordinador),
- segunda copia para la persona aspirante.

Uno de los ejemplares permanecerá unido a la solapa superior de datos identificativos, mientras que los otros dos deberán permitir su fácil separación por parte del aspirante.

Cada una de las hojas deberá llevar impresa la indicación correspondiente:

- Ejemplar para la Administración.
- Ejemplar para la Administración.
- Ejemplar para aspirante.

En el reverso de la última hoja deberán incluirse instrucciones claras para la cumplimentación de la hoja de respuestas, incluyendo el procedimiento para modificar, anular y recuperar o revalidar respuestas.

Características técnicas

Las hojas de respuesta deberán cumplir, al menos, las siguientes especificaciones técnicas:

- formato DIN A4;
- papel autocopiativo compuesto por tres hojas;
- gramaje mínimo de 90 g/m² en la hoja original y 60 g/m² en las copias.
- sistema de impresión compatible con lectura óptica automatizada.

Validación y número de ejemplares

El diseño definitivo de la hoja de respuesta, tanto en su cabecera como en la zona de respuestas y en las instrucciones de cumplimentación, deberá ser validado previamente por la persona responsable del contrato antes de proceder a su impresión. Al efecto, se remitirá una “hoja de respuesta tipo” dentro de los 10 días naturales siguientes a la entrega de la documentación necesaria para la producción del material de examen por parte del órgano de contratación.

El número de hojas de respuesta a imprimir será un **10 % superior** al número de aspirantes incluidos en las relaciones definitivas de admitidos para cada convocatoria.





Adaptaciones para aspirantes

En caso de que las personas aspirantes soliciten adaptaciones de tamaño o medios para la realización de las pruebas y estas sean autorizadas por el Tribunal Coordinador, la empresa adjudicataria deberá realizar las adaptaciones necesarias en el formato o diseño de las hojas de respuesta para garantizar su correcta utilización. Estas adaptaciones no supondrán coste adicional para el órgano de contratación.

3.4. Preparación e impresión de la documentación auxiliar para el desarrollo de las pruebas

La empresa adjudicataria será responsable de la impresión, preparación y distribución de la documentación auxiliar necesaria para el correcto desarrollo de las pruebas selectivas en las distintas aulas de examen.

A tal efecto, deberá elaborar y preparar, conforme a las instrucciones y modelos facilitadas por el órgano de contratación, la documentación necesaria para la organización y señalización de las sedes y aulas de examen.

Esta documentación incluirá, el ensobrado y fotocopiado por aula de examen de la siguiente documentación conforme a la información facilitada por el órgano de contratación:

Relación de sobres o material equivalente por aula de examen:

- **SOBRE 1 (AULA/Categoría): Cartelería identificativa y señalización de aula**
Contiene la cartelería necesaria para la correcta orientación de las personas aspirantes dentro de las sedes de examen, incluyendo la identificación de edificios, aulas, accesos y cualquier otra información relevante para el desarrollo ordenado de las pruebas.
- **SOBRE 2 (AULA/Categoría): Listados de llamamiento y Acta de Aula de Examen**
Incluye la relación de personas aspirantes asignadas al aula y el modelo de acta correspondiente.
- **SOBRE 3 (AULA/Categoría): Instrucciones para las personas aspirantes**
Contiene el número de hojas de instrucciones correspondientes al aula.
- **SOBRE 4 (AULA/Categoría): Certificados de asistencia**
Incluye el número de certificados de asistencia necesarios para las personas aspirantes del aula.
- **SOBRE 5* (AULA/Categoría): Hojas de respuesta para entregar**
Contiene el número de hojas de respuesta necesarias para el aula.
- **SOBRE 6* (AULA/Categoría): Cabecera de examen (sobre vacío)**
Sobre destinado a recoger las cabeceras de los exámenes.
- **SOBRE 7* (AULA/Categoría): Hojas de respuesta (sobre vacío)**
Sobre destinado a recoger las hojas de respuesta cumplimentadas.
- **SOBRE 8* (AULA/Categoría): Copia de examen para el tribunal (sobre vacío)**
Sobre destinado a custodiar una copia del examen para el tribunal.
- **SOBRE 9 (AULA/Categoría): Roturas (sobre vacío)**
Sobre destinado a depositar materiales deteriorados o inutilizados.
- **SOBRE 10 (AULA/Categoría): Sobre exterior del aula**





Sobre de mayor tamaño que contiene los sobres anteriores (del 1 al 9) y está identificado con los datos del aula.

* Los **sobres número 5, 6, 7 y 8** deberán asegurar la confidencialidad de la documentación, debiendo ser opacos y contar con un sistema de cierre que impida su apertura sin evidencia de manipulación.

La empresa adjudicataria deberá imprimir, clasificar y preparar esta documentación por sedes, edificios y aulas de examen, conforme a la distribución establecida por el órgano de contratación, de forma que pueda incorporarse al material de examen preparado para cada aula, garantizando la **identificación clara y diferenciada de cada tipo de material**.

El formato, contenido y número de ejemplares de cada uno de estos documentos será determinado por el órgano de contratación, debiendo la empresa adjudicataria adaptar su producción a dichas instrucciones.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá suministrar **documentación auxiliar adicional** en cantidad suficiente para atender incidencias, reposiciones o necesidades sobrevenidas detectadas antes del inicio o durante la celebración de las pruebas.

A estos efectos, deberá incluirse, como mínimo, **dos paquetes completos adicionales por cada sede y categoría**, con la documentación auxiliar necesaria para el desarrollo de las pruebas, excluyéndose únicamente la documentación nominativa o personalizada, como los listados de llamamiento.

3.5. Preparación y suministro de sobres y material auxiliar para la recogida de la documentación de examen

La empresa adjudicataria será responsable de la preparación y suministro de sobres normalizados y del material auxiliar necesario para la correcta recogida, organización y custodia de la documentación generada durante el desarrollo de las pruebas selectivas.

A tal efecto, deberá preparar y suministrar los sobres y elementos necesarios para la recogida de la documentación utilizada o generada durante la celebración de los ejercicios en cada una de las aulas de examen.

En particular, se deberán prever, al menos, los siguientes tipos de sobres para contenido de tamaño DIN A4 o superior, con dimensiones adecuadas que permitan alojar el contenido sin necesidad de doblarlo o comprometer su integridad física. La identificación de sobres será la que se indica en el punto anterior 3.4.

Los sobres deberán estar correctamente identificados y etiquetados, indicando al menos:

- proceso selectivo y categoría o especialidad,
- sede, edificio y aula de examen,
- tipo de documentación que debe introducirse en cada sobre.

La empresa adjudicataria deberá preparar y clasificar estos sobres por sedes, edificios y aulas de examen, de forma que puedan incorporarse al material de examen destinado a cada aula.

Las características técnicas de los sobres, su formato, sistema de cierre y número de unidades serán determinados por el órgano de contratación, debiendo garantizar en todo caso la correcta organización, custodia e identificación de la documentación generada durante las pruebas.





3.6. Manipulado, empaquetado y custodia del material de examen

Una vez finalizado el proceso de impresión de los cuestionarios de examen, hojas de respuesta y material auxiliar, la empresa adjudicataria procederá al manipulado, empaquetado y preparación del material de examen, de acuerdo con la distribución establecida por la persona responsable del contrato.

Los cuestionarios de examen y las hojas de respuesta se agruparán por sedes, edificios y aulas de examen, conforme a los listados de llamamiento de aspirantes facilitados por el órgano de contratación.

El número de ejemplares incluidos en cada paquete será el que determine el órgano de contratación para cada aula de examen.

Durante todas las fases de producción, manipulado, almacenamiento y preparación del material de examen, la empresa adjudicataria deberá garantizar la **custodia segura de toda la documentación y la absoluta confidencialidad de la información tratada**.

A tal efecto, deberá disponer de instalaciones y procedimientos que aseguren la protección del material y el control de acceso a la información, adoptando al menos las siguientes medidas de seguridad:

- Vigilancia permanente de las instalaciones, mediante presencia física, sistemas de alarma y videovigilancia operativos las 24 horas del día y los 7 días de la semana.
- Control y registro de accesos a las dependencias donde se desarrollen las tareas de impresión, manipulado, almacenamiento y custodia del material de examen.
- Control y registro de accesos a la información, tanto en soporte físico como electrónico, garantizando que únicamente el personal autorizado pueda acceder a la documentación.
- Ejecución de los trabajos de forma independiente y aislada de otros encargos que la empresa adjudicataria pudiera estar realizando para otros organismos o entidades, garantizando la separación de todas las fases del proceso, incluido el almacenamiento y custodia del material de examen hasta su entrega para distribución.

La empresa adjudicataria deberá presentar una **Declaración Responsable** relativa a las medidas de seguridad de sus instalaciones, en la que se describan los sistemas de control y protección existentes.

Las medidas descritas deberán garantizar en todo momento la integridad, confidencialidad y trazabilidad del material de examen hasta su entrega para su transporte y distribución.

Medidas de seguridad aplicables al sistema de embalaje del material de examen

Con el fin de garantizar la integridad y confidencialidad del material de examen, deberán adoptarse las siguientes medidas de seguridad:

El sistema de embalaje deberá garantizar la inviolabilidad del contenido y la detección inmediata de cualquier manipulación indebida.

A tal efecto, los paquetes deberán incorporar, al menos, las siguientes medidas:

- precintos de seguridad que permitan identificar cualquier apertura no autorizada;
- cajas reforzadas y flejadas, que garanticen la integridad del embalaje durante su manipulación y transporte;





- adhesivos o sellos de seguridad que adviertan de la prohibición de apertura fuera de los supuestos autorizados;
- retractilado o embolsado del contenido para asegurar su protección;
- utilización de doble caja de cartón u otro sistema equivalente que refuerce la protección del material.

Condiciones de empaquetado e identificación

Los cuestionarios de examen, hojas de respuesta y material auxiliar deberán empaquetarse siguiendo la organización establecida para cada sede de examen.

Cada caja o paquete deberá llevar etiquetas de identificación, suministradas por la empresa adjudicataria sin coste adicional, que incluyan, al menos, la siguiente información:

- modelo de cuestionario y número de ejemplares contenidos;
- modelo de hoja de respuesta y número de ejemplares contenidos;
- tipo de material auxiliar incluido y número de unidades, en su caso;
- número de paquete dentro del conjunto correspondiente;
- identificación del destino (sede, edificio y aula);
- advertencias o indicaciones necesarias para su correcta manipulación.

El adjudicatario deberá garantizar que el empaquetado permita la **identificación clara y diferenciada de cada tipo de material**, evitando errores en su distribución.

Asimismo, el adjudicatario deberá proporcionar un **listado detallado con la distribución y contenido** de cada caja o paquete, que permita verificar la correcta preparación de los envíos y su posterior control en destino.

Custodia del material

Una vez finalizadas las operaciones de empaquetado, precintado, flejado y etiquetado, el material de examen quedará bajo la custodia de la empresa adjudicataria, que deberá garantizar en todo momento su confidencialidad, integridad y correcta conservación.

3.7. Procesamiento y corrección de las hojas de respuesta

Una vez finalizada la celebración de las pruebas correspondientes a la fase de oposición de los procesos selectivos objeto del contrato, el adjudicatario procederá a la recogida de las hojas de respuesta y demás documentación generada en las sedes de examen, asumiendo su traslado en condiciones de seguridad hasta las instalaciones destinadas al tratamiento de la información.

Posteriormente, será responsable del procesamiento y corrección automatizada de las hojas de respuesta, mediante los sistemas de lectura óptica correspondientes.





Plantilla de corrección

Tras la celebración de cada ejercicio, la persona responsable del contrato facilitará a la empresa adjudicataria la documentación necesaria para la corrección, que incluirá:

- la **plantilla oficial de respuestas correctas**,
- las **instrucciones de calificación y asignación de puntuaciones** conforme a la convocatoria aprobada.

La documentación se remitirá mediante procedimientos que garanticen la **seguridad y confidencialidad de la información**, dentro del plazo que determine el órgano de contratación.

Procesamiento de las hojas de respuesta

Una vez recibidas las hojas de respuesta, la empresa adjudicataria procederá a su procesamiento **mediante sistemas de lectura automatizada**, garantizando la correcta digitalización y captura de los datos contenidos en las mismas.

El sistema de lectura deberá permitir:

- la identificación individual de cada hoja de respuesta mediante el sistema de codificación incorporado;
- la correcta interpretación de las marcas realizadas por las personas aspirantes;
- la detección de posibles incidencias o errores de lectura.

Corrección automatizada de los ejercicios

Tras el procesamiento de las hojas de respuesta, la empresa adjudicataria realizará la corrección automatizada de los ejercicios tipo test, de acuerdo con las plantillas de respuestas facilitadas por la persona responsable del contrato.

El sistema de corrección deberá garantizar en todo momento:

- la anonimización de las personas aspirantes durante el proceso de corrección;
- la correcta aplicación de los criterios de evaluación establecidos para cada ejercicio;
- la trazabilidad de los resultados obtenidos.

La persona responsable del contrato facilitará a la empresa adjudicataria la relación de personas aspirantes por categoría, incluyendo únicamente la información identificativa mínima necesaria que permita cotejar las hojas de respuesta con las personas aspirantes que hayan acudido efectivamente al ejercicio.

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, la empresa adjudicataria deberá garantizar que toda la documentación e información suministrada por la persona responsable del contrato, así como aquella a la que pudiera tener acceso con ocasión de la ejecución del mismo, tendrá carácter confidencial. Dicha información no podrá ser utilizada para fines distintos de la estricta ejecución del contrato, ni comunicada a terceros, ni siquiera para su conservación.





Esta obligación de confidencialidad será igualmente exigible a todo el equipo de trabajo que participe en la prestación del servicio objeto de la presente contratación.

A estos efectos, la empresa adjudicataria tendrá la consideración de encargado del tratamiento, debiendo suscribir la correspondiente declaración de responsabilidad en relación con el tratamiento de los datos personales.

Gestión de incidencias y verificación de resultados

En caso de detectarse incidencias en el proceso de lectura de las hojas de respuesta, la empresa adjudicataria deberá establecer los mecanismos necesarios para su revisión y verificación.

Asimismo, el sistema deberá permitir la relectura o verificación de las hojas de respuesta en aquellos casos en que sea necesario comprobar los resultados obtenidos, especialmente en el marco de la tramitación de posibles reclamaciones por parte de las personas aspirantes.

Generación y entrega de resultados

Finalizado el proceso de corrección, la empresa adjudicataria elaborará los listados de resultados por aspirante, correspondientes a cada uno de los ejercicios realizados.

La empresa adjudicataria deberá entregar los resultados en el **plazo máximo de 30 días naturales desde la recepción de las hojas de respuesta.**

Los resultados deberán entregarse al órgano de contratación en formato electrónico, al menos en los siguientes formatos:

- Excel, con la base de datos completa de resultados;
- PDF, con los listados de resultados correspondientes.

La persona responsable del contrato determinará los formatos, estructura y contenido específicos que deberán tener tanto el archivo Excel como los documentos en PDF.

En caso de reclamaciones que afecten a los resultados de las pruebas, la empresa adjudicataria deberá evacuar oportuno informe en el plazo de 10 días naturales contados a partir de la solicitud por parte del órgano de contratación.

Custodia y tratamiento final del material

Una vez finalizado el proceso de corrección y entregados los resultados al órgano de contratación, la empresa adjudicataria deberá mantener la custodia segura de las hojas de respuesta y demás documentación tratada, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información.

La destrucción o devolución de la documentación se realizará conforme a las instrucciones del órgano de contratación, garantizando en todo caso la protección de los datos personales y la seguridad de la información.

3.8. Gestión de incidencias relativas a la documentación.

En caso de detectarse incidencias que afecten a la documentación objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá adoptar de forma inmediata las medidas necesarias para su corrección, garantizando en todo momento la continuidad del servicio y la adecuada celebración de las pruebas.





Cuando las incidencias afecten a la documentación auxiliar necesaria para el desarrollo de los ejercicios, tales como instrucciones, listados, cartelería u otros materiales de apoyo, y esta resulte defectuosa, incompleta o incorrectamente elaborada, la empresa adjudicataria deberá proceder a la remisión urgente de la documentación correcta mediante servicios de mensajería urgente u otros medios equivalentes que garanticen su disponibilidad en las sedes de examen en el menor plazo posible.

En el supuesto de que las incidencias afecten a los cuestionarios de examen, considerados como documentación principal, ya sea por defectos de impresión, errores de contenido, falta de calidad o cualquier otra circunstancia que comprometa su correcta utilización, la empresa adjudicataria deberá activar de forma inmediata un protocolo específico de actuación que permita la detección, comunicación y corrección de los errores, garantizando una respuesta rápida y coordinada con el órgano de contratación y, en su caso, con los Tribunales calificadores.

Dicho protocolo deberá contemplar, siempre que sea posible, la adopción de medidas de corrección in situ que permitan la continuidad de la prueba sin afectar a las condiciones de igualdad entre las personas aspirantes. Cuando estas medidas no resulten viables y sea necesario proceder a la repetición total o parcial de los ejercicios, todos los costes derivados de dicha repetición serán asumidos íntegramente por la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las responsabilidades adicionales, incluida la posible responsabilidad patrimonial, que pudieran derivarse de los perjuicios ocasionados.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad de medios técnicos y organizativos suficientes para la reimpresión urgente del material afectado y su redistribución en los plazos más breves posibles, así como la retirada y destrucción segura de la documentación defectuosa.

3.9. Sedes de exámenes.

Con carácter general, las pruebas se celebrarán en sedes situadas en las siguientes islas: **El Hierro, La Palma, La Gomera, Tenerife, Gran Canaria, Fuerteventura y Lanzarote.**

La localización concreta de los centros de examen dentro de cada isla será comunicada por el órgano de contratación con la antelación suficiente para la correcta planificación de las operaciones logísticas.

Dada la naturaleza especialmente sensible y confidencial del material objeto del contrato, el adjudicatario deberá garantizar que todas las operaciones de transporte y custodia se realicen con medidas de seguridad reforzadas que aseguren en todo momento la integridad, confidencialidad y trazabilidad del material de examen.

3.10. Seguridad en el transporte, custodia y expediciones del material

Durante todo el proceso de recogida, almacenamiento temporal, transporte y entrega del material de examen, el adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de la documentación.

El adjudicatario deberá garantizar la correcta custodia del material durante todas las fases del proceso, desde su impresión hasta su entrega en las sedes de examen y su posterior recogida.

A tal efecto, el transporte **terrestre** del material **confidencial** deberá realizarse en condiciones que garanticen un nivel de seguridad adecuado, mediante **vehículos especialmente habilitados para el transporte de documentación confidencial, tales como furgones blindados o medios equivalentes que ofrezcan garantías equiparables a las del transporte de fondos o valores.**





El material deberá permanecer bajo custodia permanente durante todas las fases de recogida, transporte, almacenamiento temporal y entrega, evitando cualquier riesgo de acceso no autorizado, manipulación o pérdida.

Asimismo, el adjudicatario deberá contar con personal específicamente asignado a las tareas de custodia y transporte, responsable de garantizar la integridad de los envíos y la confidencialidad de la documentación transportada.

En particular, deberá garantizar:

- la **utilización de vehículos blindados o medios equivalentes que ofrezcan garantías equiparables a las del transporte de fondos o valores** para el transporte **terrestre** del material **confidencial**;
- la **custodia permanente** de los paquetes durante su transporte;
- el **mantenimiento de la integridad de los precintos y sistemas de seguridad aplicados**;
- la **comunicación inmediata al órgano de contratación** de cualquier incidencia o posible brecha de seguridad.

A estos efectos, el adjudicatario deberá suministrar los elementos de seguridad necesarios, incluyendo bolsas, sobres o contenedores de seguridad inviolables, destinados tanto:

- al transporte del material de examen desde las instalaciones de producción y empaquetado hasta las sedes de examen, como
- a la recogida y traslado de las hojas de respuesta y demás documentación generada tras la celebración de las pruebas.

Estos elementos deberán permitir:

- el **precintado seguro del material transportado**;
- la **detección inmediata de cualquier manipulación o apertura indebida**;
- la **identificación individual de cada envío**, mediante numeración correlativa u otro sistema equivalente.

Cuando el material no pueda ser entregado en su destino en una única jornada, deberá permanecer en instalaciones seguras y debidamente acondicionadas, con sistemas de vigilancia que garanticen el control del material depositado y eviten su manipulación por personas ajenas al contrato.

3.11. Transporte y custodia del material hasta las sedes de examen

La empresa adjudicataria deberá garantizar el transporte seguro del material de examen hasta las sedes designadas para la celebración de las pruebas, adoptando las medidas necesarias para evitar cualquier manipulación indebida, pérdida o deterioro del material.

Los cuestionarios de examen, las hojas de respuesta y demás documentación necesaria para la realización de las pruebas, deberán encontrarse depositados en las localidades donde se celebren las pruebas con una **antelación mínima de 5 días naturales** respecto a la fecha prevista de celebración del examen, de acuerdo con las instrucciones que establezca el órgano de contratación.

El transporte del material podrá realizarse mediante transporte aéreo cuando resulte necesario para garantizar la distribución a las sedes de examen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias. A estos efectos, la empresa adjudicataria deberá adaptar la planificación logística y el embalaje del material a las limitaciones de peso, volumen y seguridad aplicables al transporte aéreo.





En caso de que dichas limitaciones impidan el transporte conjunto de la totalidad del material dentro de la planificación y del número máximo de envíos previstos en el apartado 2 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, la documentación no confidencial o material auxiliar podrá remitirse mediante otros medios de transporte alternativos, siempre que ello no comprometa la correcta celebración de las pruebas ni afecte a la seguridad, integridad, confidencialidad y trazabilidad de la documentación de examen.

En cualquier caso, los desplazamientos terrestres vinculados a la recogida, distribución, entrega y custodia de la documentación confidencial deberán realizarse mediante vehículos blindados o medios equivalentes específicamente habilitados para el transporte seguro de documentación sensible, garantizando en todo momento la integridad, confidencialidad y trazabilidad del material transportado.

Durante todo el proceso logístico, la empresa adjudicataria deberá garantizar la trazabilidad de los envíos, facilitando información sobre la localización y estado de los paquetes transportados desde su recogida hasta su entrega en las sedes de examen.

Cuando los envíos no puedan ser entregados en su destino en una única jornada, el material deberá permanecer en instalaciones seguras y debidamente acondicionadas, dotadas de sistemas de vigilancia que garanticen el control permanente de los paquetes y eviten su mezcla con otras mercancías o su manipulación por personas ajenas al contrato.

El órgano de contratación podrá verificar las condiciones de seguridad de dichas instalaciones, así como el control de entradas y salidas de personas y material.

3.12. Recogida del material tras la celebración de las pruebas

Una vez finalizadas las pruebas, la empresa adjudicataria procederá a la recogida en las sedes de examen de las hojas de respuesta cumplimentadas y de la documentación generada durante el desarrollo de los ejercicios, incluyendo, entre otros:

- sobres con hojas de respuesta originales;
- cabeceras identificativas;
- sobre con las copias de las hojas de respuesta para el Tribunal Coordinador;
- actas de examen;
- documentación de incidencias y material auxiliar.

La recogida se formalizará mediante el correspondiente documento de recogida, garantizando la continuidad de la cadena de custodia del material.

3.13. Traslado del material para su corrección

Las hojas de cabecera y respuesta recogidas en las sedes de examen serán transportadas por el adjudicatario hasta las instalaciones destinadas a su procesamiento y corrección.

El plazo máximo entre la **recogida del material en las sedes de examen y su entrega en el centro de tratamiento será de 30 días naturales**, debiendo garantizarse en todo caso la continuidad de la cadena de custodia durante dicho proceso.

3.14. Traslado de documentación confidencial

La empresa adjudicataria procederá igualmente al traslado de la documentación confidencial generada en cada una de las sedes de examen, durante el desarrollo de las pruebas, incluyendo la documentación auxiliar detallada en los puntos 4.5 y 4.6.





Dicha documentación será entregada en las dependencias que determine el órgano de contratación, en particular en las islas de **Gran Canaria y Tenerife**, conforme a las instrucciones de la persona responsable del contrato.

3.15. Gestión de incidencias

Ante accidentes, retrasos o interrupciones logísticas, la empresa adjudicataria deberá garantizar:

- Activación de rutas alternativas previamente definidas.
- Disponibilidad de vehículos de sustitución.
- Sistemas de geolocalización para seguimiento en tiempo real.
- Comunicación inmediata de cualquier desviación en el plazo de entrega.
- Refuerzo de medidas de custodia si el material queda inmovilizado.
- Reposición urgente del material en caso de imposibilidad de entrega.

En supuestos de pérdida, sustracción o deterioro del material, el adjudicatario deberá:

- Notificar inmediatamente al órgano de contratación.
- Activar protocolo de seguridad (investigación interna, bloqueo de información asociada).
- Evaluar el alcance de la incidencia (lotes, sedes afectadas).
- Proceder a la reimpresión urgente del material afectado, si procede.
- Garantizar, en su caso, la sustitución completa antes del inicio de la prueba.
- Emitir informe detallado de la incidencia y medidas correctoras.

4. ASISTENCIA TÉCNICA

La empresa adjudicataria deberá garantizar un mecanismo de comunicación continuo y personal con el órgano de contratación, durante la ejecución del contrato, para la prestación de una adecuada asistencia técnica y gestión de posibles incidencias.

El adjudicatario deberá designar un coordinador responsable del contrato, que actuará como interlocutor único con el órgano de contratación y será responsable de la planificación, organización y seguimiento de la ejecución del servicio.

El coordinador deberá reunir, al menos, las siguientes condiciones:

- Experiencia en la gestión o coordinación de servicios similares al objeto del contrato.
- Capacidad de coordinación de equipos y de gestión de procesos complejos.

5. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La ejecución de las prestaciones objeto del presente contrato implicará el tratamiento de datos personales de las personas aspirantes que participen en los procesos selectivos, por lo que las empresas adjudicatarias deberán cumplir en todo momento con lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

En particular, será de aplicación lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos), así como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y demás normativa aplicable.





Las empresas adjudicatarias tendrán la consideración de encargadas del tratamiento, debiendo tratar los datos personales únicamente conforme a las instrucciones del órgano de contratación y exclusivamente para la correcta ejecución del contrato.

A tal efecto, deberán adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos tratados, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

6. PLAZOS DE RECEPCIÓN Y ENTREGA

Los plazos indicados en el cuadro siguiente tienen carácter estimativo y se refieren a cada uno de los envíos previstos para la celebración de las pruebas selectivas, pudiendo ajustarse en función de la programación definitiva de los ejercicios establecida por el órgano de contratación.

Fase	Responsable	Momento aproximado
Entrega de preguntas y documentación base	Órgano contratación	D-60 días
Diseño y validación de hoja de respuestas y cuestionario	Adjudicataria	D-60 a D-50
Transporte aéreo a Canarias	Adjudicataria	D-30 a D-20
Distribución interinsular y custodia	Adjudicataria	D-20 a D-10
Entrega a responsables de sedes	Adjudicataria	D-5
Celebración del examen	—	Día 0
Recogida de hojas de respuesta	Adjudicataria	Día+10
Transporte a empresa correctora	Adjudicataria	D+10 a D+30
Entrega de resultados	Adjudicataria	30 días tras recepción hojas de respuesta
Informe en caso de reclamaciones a resultados	Adjudicataria	10 días tras solicitud

A efectos del presente cuadro, los plazos se expresan en relación con la fecha de celebración del ejercicio, que se identifica como “Día 0”.

Las referencias D-X indican el número de días anteriores a la celebración del examen.

Las referencias D+X indican el número de días posteriores a la celebración del examen.

En Santa Cruz de Tenerife,

LA JEFA DE SERVICIO DE SELECCIÓN Y PROVISIÓN DE PERSONAL

