



ZKIA./NÚM.
2025/005755

DATA/FECHA
23/06/2025

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO,
AGENDA URBANA,
PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN

CONTRATO ADMINISTRATIVO CUYO OBJETO ES LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS POSTALES REQUERIDOS POR EL AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO.

EJERCICIO 2025

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	1/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO



ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN

ZKIA./NÚM.
2025/005755

DATA/FECHA
23/06/2025

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

ÍNDICE

1. OBJETO.
2. PRESTACIONES QUE INCLUYE.
 - A) Servicios básicos.
 - B) Servicios adicionales.
3. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
4. CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO.
 - A) Destinos.
 - B) Lugar de recogida.
 - B) Tiempos máximos de entrega.
 - C) Plazos de entrega y devoluciones.
 - D) Identificación/franqueo.
6. MEDIOS MATERIALES.
 - A) Suficiencia de medios materiales.
 - B) Oficina de atención al público.
 - C) Página web.
7. MEDIOS PERSONALES.
 - A) Suficiencia de medios personales.
 - B) Identificación del personal puesto a disposición del servicio contratado.
 - C) Personal adscrito al servicio.
1. Coordinador.
2. Encargado/a de la Oficina de Atención al Público.
- D) Responsabilidad de la entidad adjudicataria por los incumplimientos contractuales que sean consecuencia de la actividad de su personal.
8. CONTROL E INSPECCION.
 - A) Ámbito y extensión.
 - B) Ejercicio de las potestades de Inspección.
 - C) Personas autorizadas.
 - D) Control de calidad.
9. SISTEMA DE TRATAMIENTO INFORMATICO.
10. SISTEMA DE FACTURACION.
11. PROHIBICIÓN EXPRESA DE ACCESO A DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.
12. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCION DEL CONTRATO..

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	2/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN



ZKIA./NÚM.
2025/005755

DATA/FECHA
23/06/2025

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

1. OBJETO.

El objeto de este Pliego lo constituye el establecimiento de las condiciones técnicas para la prestación de los servicios postales demandados por el Ayuntamiento de Barakaldo, de acuerdo con lo establecido por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal y el Real Decreto 1.829/1999, de 3 de diciembre, por el que se regula la prestación de los servicios postales, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril, en tanto no se oponga, contradiga o resulte incompatible con lo dispuesto en la Ley 43/2010.

- Se incluyen dentro tales los servicios postales la recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución, y entrega a domicilio de los envíos postales o avisos de recibo, de acuerdo con las especificaciones que se detallan en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Asimismo, son objeto del contrato todas las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios incluida la devolución de los avisos de recibo y, en su caso, de las cartas certificadas o los propios envíos, cuando no pueda efectuarse la entrega a la persona destinataria.

- Quedan excluidas del objeto del contrato las campañas de envíos masivos que, además del propio servicio postal, precisen de tareas específicas previas como el diseño del envío, impresión, ensoñado automático, embolsado y otras de carácter análogo.

Sin perjuicio de lo anterior, la contratación de este servicio no es óbice para que el Ayuntamiento de Barakaldo, de manera puntual e individualizada, en situaciones particulares, por razones de urgencia - debidamente acreditadas - que en todo caso ha de tener carácter excepcional, pueda realizar la entrega de envíos incluidos en este servicio por medio de su propio personal.

2. PRESTACIONES QUE INCLUYE: TIPOS DE ENVÍOS.

Los servicios demandados por el Ayuntamiento de Barakaldo, tanto de ámbito nacional como internacional, son los siguientes:

A) Servicios básicos.

1. Cartas y tarjetas postales:

- Documento escrito, y ordinariamente incluido en un sobre, o cartulina impresa que el Ayuntamiento envía a un destinatario.

La entrega habrá de realizarse en la dirección señalada en el sobre o sobre la misma tarjeta postal.

a) Envío ordinario:

Se distinguen las siguientes modalidades:

- de hasta 2 kilogramos de peso;

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	3/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN



ZKIA./NÚM.
2025/005755

DATA/FECHA
23/06/2025

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

- de hasta 50 gramos de peso, de franqueo en destino.

La entrega de estos envíos se realizará al destinatario en la dirección señalada, tanto en el territorio nacional como internacional.

Las devoluciones se justificarán al dorso del sobre con las causas concretas que las motivan.

b) Cartas Certificadas de hasta 2 kilogramos de peso, de acuerdo a las siguientes modalidades:

- Cartas o tarjetas postales en cuyo envío se establece una garantía fija contra los riesgos de pérdida, y que facilita al Ayuntamiento una prueba del depósito del envío postal y de su entrega o no al destinatario.

Incluyen un aviso de recibo confeccionado por el Ayuntamiento.

La entrega se realizará en el domicilio del destinatario, quedando constancia de la prueba de la entrega del envío al destinatario o a persona debidamente identificada y autorizada para la recepción del mismo.

Se realizará con un solo intento de entrega.

En caso de no ser posible la entrega por ausencia del destinatario, se dejará aviso de llegada y el envío permanecerá en lista de espera 15 días naturales a disposición del mismo. Agotado este plazo se devolverán al Ayuntamiento, clasificados por centro de coste, en el plazo de siete días laborables (lunes a viernes).

Aquellas cartas y tarjetas postales certificadas que no hayan podido ser entregadas al destinatario serán devueltas al Ayuntamiento, justificando las causas concretas que lo motivan, clasificadas por centro de coste, en el plazo de siete días laborables (lunes a viernes).

Con el fin de facilitar el seguimiento informático de los envíos, el adjudicatario proveerá al Ayuntamiento de etiquetas adhesivas conteniendo identificación única del envío y su código de barras normalizado que permita su localización, a través de Web.

1. Con entrega bajo firma.

El servicio de carta certificada en la modalidad de *entrega bajo firma* permite acreditar que la entrega de ésta queda registrada, dejándose constancia de tal entrega a su destinatario o, en su caso, del intento de entrega, cuando sea rechazada por el destinatario o no pueda realizarse por ausencia de este, y de todas las circunstancias de aquella.

La entrega se realizará a su destinatario o cualquier persona que se encuentre en la dirección postal y haga constar su identidad, que habrán de firmar la recepción del envío.

En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón o en el domicilio aviso de llegada, en el que constará el número de envío completo, el número de teléfono de información a las personas destinatarias, así como la posibilidad de que pueda recoger dicho envío en las instalaciones de la adjudicataria.

2. Con aviso de recibo.

El servicio de carta certificada con aviso de recibo (A/R) *Entrega bajo firma* y con constancia de la entrega, garantiza la constancia por al Ayuntamiento de Barakaldo de la recepción por el

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	4/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN



ZKIA./NÚM.
2025/005755

DATA/FECHA
23/06/2025

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

destinatario del envío remitido mediante un “aviso de recibo”, lo que permite acreditar y registrar así la recepción por este.

La entrega se realizará a su destinatario o cualquier persona que se encuentre en la dirección postal y haga constar su identidad, que habrán de firmar la recepción del envío.

Contra la entrega del envío se retirará un aviso de recibo firmado por el destinatario, familiar o persona presente en la dirección postal y que haga constar su identidad con constancia del nombre, apellidos y DNI así como del parentesco o relación con el destinatario en su caso. Así mismo, deberá constar la fecha y la identificación del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega.

El citado aviso de recibo se devolverá al Ayuntamiento de Barakaldo en caso de practicarse la entrega.

En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el domicilio aviso de llegada, en el que constará el número de envío completo, el número de teléfono de información a las personas destinatarias así como la posibilidad de que pueda recoger dicho envío en las instalaciones de la adjudicataria.

Con el fin de facilitar el seguimiento informático de los envíos, el adjudicatario proveerá al Ayuntamiento de etiquetas adhesivas conteniendo identificación única del envío y su código de barras normalizado que permita su localización a través de la página Web.

Para aquellos servicios certificados en los que sea posible, se utilizará la vía telemática para intercambio de información entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria, con el fin de agilizar la distribución, el seguimiento de la misma, y la obtención del resultado de la entrega de cada uno de los objetos postales que componen una remesa.

Para estos envíos, el Ayuntamiento entregará, siempre que ello fuera posible, un fichero con los datos identificativos de cada uno de los envíos, que deberá cumplir todas las especificaciones del procedimiento que se establezca con el adjudicatario, pudiendo no constar el nombre y la dirección del destinatario, pero identificando cada envío con su número de certificado/notificación y su código postal de destino.

En el anverso del sobre se indicará el número de certificado, el tipo de producto de que se trata y nombre y dirección del remitente.

Cada envío, si ello fuera posible, estará identificado por un código de barras específico, que contemple el producto, número de la remesa y número del envío certificado.

El envío irá acompañado de un aviso de recibo normalizado confeccionado por el Ayuntamiento.

El adjudicatario facilitará por medio de la página web el acceso restringido para uso por el Ayuntamiento, de seguimiento y control de los envíos de la remesa.

2. Notificaciones administrativas de hasta 2 kilogramos de peso, con constancia fehaciente de su recepción.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	5/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN



ZKIA./NÚM.
2025/005755

DATA/FECHA
23/06/2025

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

Las notificaciones administrativas consisten en actos materiales de envíos en virtud de los cuales la administración municipal pone en conocimiento de terceros sus actos y resoluciones de naturaleza jurídica dictadas, e incluye la entrega personal del documento en los que tales actos y resoluciones se recoge.

Las notificaciones administrativas habrán de realizarse conforme a lo establecido en la normativa reguladora de las mismas, tanto la de carácter general como la sectorial;

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Norma Foral 2/2005, de 10 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

La práctica de tales notificaciones habrá de realizarse conforme a lo que establezcan, en sus respectivos ámbitos de aplicación, las referidas normas,

- Han de incluir un aviso de recibo confeccionado por el Ayuntamiento.

- Habrán de realizarse de acuerdo al sistema de entrega personal bajo firma, que permita acreditar que la entrega de ésta queda registrada, dejándose constancia de la entrega a su destinatario o, en su caso, el intento de entrega, en caso de que sea rechazada por el destinatario o no pueda realizarse por ausencia de éste y de todas las circunstancias de aquella.

- La práctica de las notificaciones administrativas deberá realizarse con constancia fehaciente de su distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega.

Las notificaciones administrativas habrán de ser objeto de tratamiento informático mediante un sistema de control y seguimiento automatizado basado en ficheros informáticos de intercambio de información y recuperación de la misma a través de lectura de códigos de barras que se insertarán en lugares determinados de la notificación.

La adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Barakaldo toda la información necesaria para la confección correcta de ficheros de intercambio, sobres y avisos de recibo, así como para la incorporación de la información de retorno a las bases de datos del Ayuntamiento de Barakaldo. El intercambio de información entre ambas plataformas será "diario" a través de un canal seguro que deberá implementarse a tal efecto, siendo el servidor seguro EDITRAN y/o SFTP/SSH. En un futuro, y a demanda del Ayuntamiento de Barakaldo, todos los envíos certificados podrán incorporarse a dicho sistema de control y seguimiento automatizado. Todo ello, en los términos establecidos en el apartado 9 de este Pliego.

La adjudicataria tendrá que realizar el retorno de la información y la digitalización de los avisos de recibo de las notificaciones administrativas informatizadas en cualquiera de sus fases (primer intento, segundo intento, depósito en oficina o devolución), en el formato requerido por el Ayuntamiento de Barakaldo para su posterior tratamiento y consulta que contendrá como mínimo las fechas y horas tanto del primer intento y del segundo, como de la notificación, así como las motivos de los supuestos de no entrega de las notificaciones.

3. Paquetes postales de hasta 20 kgs. de peso.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	6/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN



ZKIA./NÚM.
2025/005755

DATA/FECHA
23/06/2025

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

Este servicio deberá garantizar la distribución a domicilio de paquetes de hasta 20 kilogramos de peso, con destinos nacional e internacional.

La entrega se realizará bajo firma de la persona destinataria.

Se realizará con un solo intento de entrega.

En el caso de ausencia de la misma, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el domicilio un *Aviso de Llegada*, en el que hará constar el número del envío y un número de teléfono de información a las personas destinatarias, así como la posibilidad de recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones de la adjudicataria durante al menos 15 días naturales.

Como servicios adicionales se incluyen los siguientes:

- Gestión e identificación de los paquetes.
- Seguros opcionales.
- Reembolso de importes por la entrega del paquete.
- Gestión de la documentación aduanera (paquetería internacional).
- Información de la trazabilidad de los paquetes registrados a través de Internet.

4. Paquetería nacional.

Se incluyen los envíos de paquetes de hasta 20 kg. de peso.

La entrega se realizará bajo firma en el domicilio del destinatario.

Una vez efectuado el reparto, la empresa adjudicataria remitirá informe acreditativo de la realización del trabajo así como de las posibles incidencias.

5. *Burofax*.

Este sistema permite el envío urgente de documentos relevantes que puedan requerir una prueba frente a terceros, mediante un sistema de *fax* o transmisión telefónica de material escaneado impreso.

El *burofax* acredita el contenido de un documento así como su fecha de envío, su remitente y su destinatario.

Puede complementarse con acuse de recibo y copia certificada.

La solicitud y admisión de este servicio se podrá realizar por dos vías:

- por medios telemáticos, a través de la página web de la adjudicataria
- impuesto en las oficinas de la misma, con entrega urgente en el domicilio del destinatario.

Puede incorporar Acuse de Recibo, Aviso de Servicio y Copia Certificada, para proporcionar una copia autenticada del contenido de documento enviado.

6. Telegrama nacional con entrega domiciliaria.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	7/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN



ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

DATA/FECHA
23/06/2025

ZKIA./NÚM.
2025/005755

B) Servicios adicionales.

1. Certificados y notificaciones.

Junto a los servicios señalados se han de prestar aquellos otros que tienen carácter complementario en cuanto que son necesarios para garantizar la efectividad que se requiera, en particular de los envíos certificados (entrega bajo firma) y, en especial, de las notificaciones administrativas.

Se incluyen bajo tal concepto de servicios adicionales o valores añadidos los siguientes:

- Recogida de envíos.
- Avisos de recibo.
- Gestión de entrega (segundo intento en las notificaciones administrativas y cartas certificadas).
- Retorno de información telemática de seguimiento detallado de los procesos de distribución y entrega de los envíos.
- Avisos de recibo electrónico.
- Entrega de los envíos recepcionados en los apartados postales del Ayuntamiento de Barakaldo.
- Apartado postal de franqueo en destino.

La entidad adjudicataria vendrá obligada a aportar al Ayuntamiento, sin coste adicional, todo el equipamiento como carros, bandejas, etiquetas autoadhesivas con códigos de barras, formularios de A/R, etc. que sea necesario para el perfecto funcionamiento de los servicios postales objeto del contrato.

2. Telegramas nacionales.

- Admisión telefónica del telegrama.
- Acuse de recibo.
- certificaciones y copias certificadas (hasta 3 paginas).

3. Burofax.

- Admisión telefónica del telegrama.
- Acuse de recibo.
- certificaciones y copias certificadas (hasta 3 paginas).

3. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los servicios objeto de este contrato habrán de desarrollarse de conformidad con los siguientes principios:

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	8/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN



- Rapidez en la entrega, que garantice que la misma se realice en el menor tiempo posible, de conformidad los plazos exigidos en este Pliego.
- Fiabilidad en la entrega, mediante la utilización de sistemas que permitan acreditar fehacientemente tanto el envío como la recepción por la persona destinataria.
- Regularidad en el servicio, que garantice la prestación ininterrumpida del mismo, con la periodicidad y régimen de horarios que se establezca en este Pliego.
- Disponibilidad del servicio, que garantice que el adjudicatario del mismo atienda en todo momento y sin demora las necesidades del Ayuntamiento de Barakaldo, conforme a las condiciones diseñadas en los pliegos técnicos, y según sean fijadas en las ofertas seleccionadas.

4. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

A) Destinos.

A efectos del cumplimiento de este contrato se distinguen los siguientes destinos:

1. Locales:

Aquellos incluidos dentro del término municipal de Barakaldo.

2. Nacionales:

- a) Interurbano 1: capitales de provincia y poblaciones mayores de 50.000 habitantes;
- b) Interurbano 2: resto de localidades de ámbito nacional.

3. Internacionales:

- a) Europa.
- b) Resto del mundo.

B) Lugar de recogida.

Los envíos postales serán puestos a disposición de la empresa adjudicataria diariamente de lunes a viernes (excepto festivos) en los horarios y lugares señalados por el Ayuntamiento de Barakaldo.

A tales efectos se incluyen los siguientes puntos de recogida:

- Casa Consistorial, ubicada en la Herriko Plaza nº 1.
- Departamento de Acción Social, ubicada en la Calle Zaballa nº 3 bis.
- Unidad de Policía Local, ubicada en la Calle Lasesarre nº 16.

Ello no obstante, el Ayuntamiento podrá señalar otros puntos en función de las necesidades que circunstancialmente se presenten, lo cual habrá de ser oportunamente comunicado a la empresa adjudicataria, que quedará obligada a recoger los envíos postales en las nuevas direcciones que se le indiquen.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	9/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN



ZKIA./NÚM.
2025/005755
DATA/Fecha
23/06/2025
ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

El Ayuntamiento remitirá a la empresa adjudicataria las instrucciones oportunas para concretar los requisitos de entrega en función de lo establecido en la normativa de servicios postales, de procedimiento administrativo común y/o en normativas sectoriales (tributaria, urbanística, etc.).

Los envíos recogidos deberán ser tratados en el mismo día de la recogida minimizándose los desplazamientos previos a este tratamiento.

Los envíos entregados por el Ayuntamiento a la empresa adjudicataria irán acompañados de un albarán en el que se reflejarán los siguientes datos:

- o Datos relativos a la identificación del cliente:
 - nombre del cliente;
 - nº de contrato;
 - NIF/CIF;
 - fecha.
- o Datos relativos al envío:
 - el número de envíos de acuerdo con el tipo de envío;
 - su tramo de peso;
 - destino.

Todos los albaranes serán validados por la empresa adjudicataria y se entregará una copia justificativa de los mismos al Ayuntamiento de Barakaldo, con el conforme o con las rectificaciones que entienda que deban realizarse.

C) Tiempos máximos de entrega.

1. Cartas ordinarias y tarjetas postales.

a) Cartas ordinarias y tarjetas postales:

- Envíos locales: 2 día hábiles.
- Envíos Interurbano 1: 3 días hábiles.
- Envíos Interurbano 2: 4 días hábiles.
- Internacionales Unión Europea: 6 días hábiles.
- Internacionales Resto del mundo: 12 días hábiles.

Las devoluciones se justificarán al dorso del sobre con las causas concretas que las motivan.

b) Cartas certificadas :

1. Entrega bajo firma.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	10/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
 ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO



ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
 ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN

- Envíos locales: 3 días hábiles.
 - Envíos Interurbano 1: 4 días hábiles.
 - Envíos Interurbano 2: 6 días hábiles.
 - Internacionales Unión Europea: 10 días hábiles.
 - Internacionales Resto del mundo: 15 días hábiles.
2. Con Aviso de Recibo (A/R). Entrega bajo firma y con constancia de la entrega:
- Envíos locales: 3 días hábiles.
 - Envíos locales masivos: 4 días hábiles.
 - Envíos Interurbano 1: 4 días hábiles.
 - Envíos Interurbano 2: 6 días hábiles.
 - Internacionales Unión Europea: 10 días hábiles.
 - Internacionales Resto del mundo: 15 días hábiles.
- c) Notificaciones administrativas.
- Envíos locales: 3 días hábiles.
 - Envíos Interurbano 1: 4 días hábiles.
 - Envíos Interurbano 2: 6 días hábiles.
 - Internacionales Unión Europea: 10 días hábiles.
 - Internacionales Resto del mundo: 15 días hábiles.
- d) Paquetes postales.
- e) Publicorreo.

D) Lugar de Entrega de los Envíos.

La adjudicataria entregará los envíos postales en la dirección postal consignada en los mismos por el Ayuntamiento de Barakaldo.

Tal dirección contendrá los siguientes datos:

- el nombre de la vía/calle/plaza;
- el número de la finca;
- el número de piso y la letra;
- todos aquellos otros que se consideren necesarios para la entrega de los envíos en las oficinas de la red postal.

E) Plazos de entrega y devoluciones.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	11/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN



ZKIA./NÚM.
2025/005755

DATA/FECHA
23/06/2025

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

1. Plazos de entrega.

La prestación de los servicios objeto de este contrato habrá de realizarse en los plazos medios que se señalan en este apartado, según la fórmula $D+n$, en la que D representa la fecha de depósito y n el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.

Tales plazos medios de expedición, en cómputo anual, serán medidos de extremo a extremo, siendo tal plazo medio el transcurrido desde la fecha de depósito en el punto de acceso a la red hasta la fecha de entrega al destinatario.

La fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del mismo día en que se deposite el envío, siempre que el depósito se realice antes de la última hora de recogida señalada para el punto de acceso a la red de que se trate. Cuando el depósito se realice después de esa hora límite, la fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del siguiente día de recogida.

Los plazos medios de expedición y normas de regularidad, en el ámbito nacional, son los siguientes:

- Para cartas y tarjetas postales, un plazo de $D+3$, que deberá cumplirse para el 93 % de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 99 % de los envíos en el plazo $D+5$.
- Para paquetes postales de hasta 10 kilogramos de peso, un plazo de $D+3$ en el 80 % de los envíos y de $D+5$ en el 95 %.

En los servicios transfronterizos intracomunitarios, los plazos serán fijados por la normativa comunitaria que sea de aplicación en el momento de vigencia de este contrato.

2. Devolución.

El plazo de devolución de los envíos que no hayan podido ser entregados no será superior a cinco (5) días naturales para los envíos locales e interurbanos 1 y de diez (10) días naturales para el resto de envíos, a contar desde el día en que el envío postal no haya podido entregarse a la persona destinataria, por cualquiera de las causas establecidas en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del Mercado Postal, o disposiciones que la desarrollan, señalando en cada envío devuelto el motivo por el que no ha podido ser entregada.

F) Identificación/franqueo.

A tenor de lo establecido en el artículo 15 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del Mercado Postal, la empresa adjudicataria deberá estampar en la cubierta del envío la identificación del operador postal que se hace cargo del mismo, así como la fecha en que se produce.

La empresa adjudicataria deberá asumir el franqueo de la correspondencia, tanto ordinaria, como certificada y de las publicaciones periódicas. El Ayuntamiento de Barakaldo, en relación a las cartas ordinarias y certificadas informatizadas podrá realizar, en su caso, previamente el franqueo de los envíos, siempre que sus servicios informatizados lo permitan y no suponga un mayor coste para esta administración.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	12/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



6. MEDIOS MATERIALES.

A) Suficiencia de medios materiales y logística.

La empresa adjudicataria ha de garantizar la suficiencia de los medios materiales puestos a disposición del contrato.

Por medios suficientes ha de entenderse aquellos que sean necesarios para desarrollar el servicio de acuerdo a las exigencias establecidas en los Pliegos que la regulan, y en los términos ofertados en la propuesta de la empresa adjudicataria, de conformidad con las previsiones de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del Mercado Postal.

B) Oficina de atención al público.

1. Con objeto de garantizar la eficiente gestión del servicio así como de garantizar los derechos de los particulares que sean destinatarios de los envíos realizados por la Administración Municipal, la empresa adjudicataria tiene la obligación de abrir, mantener y gestionar una Oficina de Atención al Público.

Tal oficina ha de estar situada en el término municipal de Barakaldo, y ha de disponer de una línea telefónica permanente de atención al público, dentro del horario de apertura de aquella.

Todos los gastos que se deriven del mantenimiento y funcionamiento de esta oficina - incluidos cualquier clase de tributo -, son exclusivos de la entidad adjudicataria, sin que la administración municipal ponga a disposición de ésta mobiliario y/o equipos informáticos.

2. En tal Oficina se han de desarrollar las siguientes funciones:

- el depósito de las notificaciones administrativas y cartas certificadas que no hayan podido ser objeto de notificación a los destinatarios.

- la atención al público mediante la información referida al servicio postal municipal que gestiona la empresa adjudicataria, así como los procedimientos administrativos que son de aplicación a las notificaciones, y de sus derechos y deberes como usuarios/destinatarios.

- la recogida de quejas tanto verbales como por escrito, que Los usuarios del servicios quieran realizar con motivo de la prestación de los servicios postales objeto del presente pliego.

3. La referida Oficina habrá de estar abierta durante 7 horas diarias de lunes a sábado, - excluidos los días declarados festivos en el municipio - distribuidas éstas en horario de mañana y tarde, en las franjas horarias más accesibles para la población, teniendo en cuenta los horarios laborales y de conciliación familiar, y de 3 horas los sábados.

Asimismo habrá cumplir en todo momento con la normativa municipal urbanística y medioambiental que sea de aplicación, y habrá de garantizar el cumplimiento de las medidas de accesibilidad para discapacitados físicos establecidas en la normativa correspondiente.

4. La Oficina habrá de disponer de las necesarias medidas de seguridad que garanticen la custodia de los envíos depositados, que ha de incluir en todo caso un sistema de alarma.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	13/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN



ZKIA./NÚM.
2025/005755

DATA/FECHA
23/06/2025

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

La empresa adjudicataria habrá de garantizar que la información de la que disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas.

Los lugares donde almacene, guarde o conserve la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.

5. Previo al inicio de la prestación, la entidad adjudicataria ha de incluir una propuesta de apertura de la oficina de atención al público, oferta que ha de detallar la extensión, instalaciones, dependencias, servicios y personal adscrito a la misma.

En caso de no disponer en el momento de adjudicación del contrato un local como el que se exige, la entidad seleccionada como adjudicataria deberá abrirla al público en el plazo de UN MES desde la fecha de la firma del contrato administrativo. Este plazo por ser ampliado o prorrogado a instancia de la adjudicataria por razones debidamente justificadas.

Tal apertura deberá ser notificada al Ayuntamiento y de la misma habrá de dejarse constancia mediante la correspondiente acta administrativa de comprobación.

En todo caso la apertura de tal oficina estará condicionada al cumplimiento de la normativa municipal urbanística y medioambiental que sea de aplicación.

C) Pagina *web*.

La empresa adjudicataria habrá de crear y mantener permanentemente actualizada una pagina *web* que permita la realización de las siguientes finalidades:

1. Información y procedimientos de gestión puestos a disposición de la administración municipal.

Ha de incluir los sistemas de monitorización que permitan el seguimiento de envíos en tiempo real.

2. Información y procedimientos puestos a disposición del público.

Ha de incluir el siguiente contenido mínimo:

- Normativa de aplicación;
- Derechos y Deberes de los destinatarios;
- Guías de ayuda;
- Guía de trámites ante la Administración municipal referido al servicio postal;
- Impresos de sugerencias y reclamaciones;
- Información sobre la propia empresa;
- Canales de comunicación telemática para la presentación de documentos, quejas, reclamaciones, etc.

La configuración de tal dirección *web* habrá de permitir su acceso desde la propia página *web* del Ayuntamiento de Barakaldo.

7. MEDIOS PERSONALES.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	14/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



ZKIA./NÚM.
2025/005755

DATA/FECHA
23/06/2025

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

A) Suficiencia de medios personales.

La empresa adjudicataria habrá de garantizar la suficiencia de medios personales para la ejecución de este contrato.

Por medios suficientes ha de entenderse aquellos que sean necesarios para desarrollar el servicio de acuerdo a las exigencias establecidas en los Pliegos que la regulan y en los términos ofertados en la propuesta de la empresa adjudicataria, de acuerdo a las exigencias de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del Mercado Postal.

En ningún caso la empresa podrá excusarse del cumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por cuestiones derivadas de cualquier relación de naturaleza, mercantil y/o civil relaciones con sus trabajadores.

En particular, en caso de huelga, conflicto laboral o cualquier otra circunstancia que puede afectar a la regularidad del servicio contratado, la empresa adjudicataria ha de asegurar la continuidad de este en los términos señalados en este Pliego.

B) Identificación del personal puesto a disposición del servicio contratado.

El personal asignado a la ejecución de este contrato habrá de cumplir con las exigencias de vestuario e identificación establecidas en este Pliego.

Los costes que se derivan del cumplimiento de esta obligación serán todos de cuenta de la entidad adjudicataria.

La identificación se realizará mediante el uso de un equipamiento uniforme y el carné/placa acreditativa de su condición y de la pertenencia a la empresa.

Dicho personal está obligado a identificarse en todo caso ante los destinatarios de los envíos sin necesidad de que sea requerido para ello por éstos.

El personal de la empresa puesto a disposición de este servicio deberá ir uniformado durante las horas de prestación del mismo y deberán llevar la acreditación en lugar visible.

En la oferta que se presente por las entidades licitadoras habrá de incluirse la propuesta de uniformización y de sistemas de identificación.

C) Personal adscrito al servicio.

Sin perjuicio del número de personas que se adscriban a este servicio, es obligado designar aquellas que han de ejercer las funciones que se incluyen en este apartado, y que son las siguientes:

1. Coordinador/a.

La empresa adjudicataria designará un representante que ejercerá a todos los efectos previstos en este contrato las funciones de coordinador del servicio entre aquella y el responsable del contrato.

Corresponde a tal Coordinador/a las funciones de organización, seguimiento de los procesos envío y recepción y dirección funcional del personal asignado al servicio contratado,

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	15/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN



ZKIA./NÚM.
2025/005755

DATA/FECHA
23/06/2025

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

transmitiendo las instrucciones precisas que para el cumplimiento del objeto del contrato dicte la Administración Municipal.

Así, corresponde a tal Coordinador/a la interlocución directa con el/la Responsable del Contrato que sea designado por aquella, constituyendo así el canal de relación entre la administración municipal y la empresa adjudicataria. En consecuencia todas las comunicaciones que remitan a esta última habrán de ser realizadas por tal coordinador, siendo a su vez el receptor de las órdenes e instrucciones que se dicten.

En particular habrá de ejercer las funciones siguientes:

- distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos/as trabajadores/as las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio.
- supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas.
- informar a Ayuntamiento de las variaciones, ocasionales o permanentes del personal adscrito a la ejecución del contrato.
- igualmente habrá de estar presente en las visitas y actuaciones de inspección que se realicen por los responsables municipales habilitados para ello.

2. Responsable de la Oficina de Atención al Público.

Sin perjuicio de las funciones asignadas al Coordinador/a, la empresa adjudicataria habrá de designar una persona encargada de la oficina de atención al público a quien corresponde la dirección de la actividad del personal asignado a ésta, y la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de las funciones que se imponen en este Pliego.

El personal asignado a esta Oficina habrá de observar un trato adecuado, atento y respetuoso a los ciudadanos que requiera de sus servicios.

D) Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa adjudicataria.

Corresponde en exclusiva al empresario ejercer el poder de dirección sobre el personal de la entidad que dirige, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, imposición - cuando proceda- de sanciones disciplinarias, y cuantos efectos de Seguridad Social se deriven, en particular el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, y cuantos otros derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

Asimismo la Administración Municipal es ajena a las relaciones sindicales del personal de la entidad contratista, que serán de incumbencia exclusiva de tales partes.

En consecuencia, la prestación regular del servicio no podrá quedar afectada por las cuestiones de cualquier naturaleza - de naturaleza civil, mercantil y laboral - que se susciten entre el personal y la entidad adjudicataria.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	16/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN



ZKIA./NÚM.
2025/005755

DATA/FECHA
23/06/2025

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

La entidad adjudicataria tendrá la obligación de poner en conocimiento del Ayuntamiento de Barakaldo cualquier circunstancia que afectando a su organización, pueda afectar a la prestación del servicio contratado, y en particular las siguientes:

- modificación de la organización y planificación del servicio;
- introducción de métodos y técnicas de trabajo diferentes de los incluidos en su oferta;
- modificación, traslado, apertura y cierre de oficinas y/o instalaciones, cuando pudiera afectar al desarrollo del servicio.

La empresa adjudicataria será responsable en todo caso de los incumplimientos contractuales que sean consecuencia de la actividad del personal asignado al servicio salvo que se acredite que tales incumplimientos sean debidos a una

La entidad adjudicataria velará especialmente por que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los Pliegos como objeto del contrato.

Todas las cuestiones que surjan con motivo del desarrollo y ejecución del contrato se canalizarán por medio del Coordinador designado, sin perjuicio de que por el personal del Ayuntamiento se puedan dictar directamente al personal de la entidad adjudicataria las instrucciones necesarias única y exclusivamente para las actuaciones materiales de manipulación y tratamiento de los envíos.

8. CONTROL E INSPECCION.

A) Ámbito y extensión.

El Ayuntamiento de Barakaldo dispone de todas las potestades necesarias para garantizar el cumplimiento del contrato en sus estrictos términos, y en todo caso la correcta y eficiente gestión del servicio.

A tal efecto es titular de las potestades de dirección, corrección, e inspección de la actividad desarrollada por la empresa adjudicataria, y está facultada para imponer a éstas las penalidades que correspondan en el caso de incumplimiento contractual, de conformidad con lo que disponga los Pliegos que regulan el contrato.

Estas facultades se extienden únicamente al cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la empresa adjudicataria, según lo dispuesto en los Pliegos que rigen el contrato, la oferta presentada y en todo caso, la normativa general y particular aplicable al servicio prestado.

B) Ejercicio de las Potestades de Inspección.

El Ayuntamiento de Barakaldo puede ejercer la potestad de inspección de manera permanente, durante cualquier momento o fase de ejecución del servicio, tanto de manera general como de manera particularizada sobre algún aspecto concreto de éste.

Esta potestad se corresponde con la obligación de la entidad adjudicataria de someterse a todas las actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento de Barakaldo en ejercicio de aquélla.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	17/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN



ZKIA./NÚM.
2025/005755

DATA/FECHA
23/06/2025

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

A tal efecto la empresa adjudicataria y todo el personal a su servicio deben prestar la debida colaboración en el desarrollo de esta potestad municipal.

Las actuaciones inspectoras se entenderán con el/la Coordinador/a de la empresa adjudicataria, sin perjuicio de que puedan personarse en las mismas los representantes legales de la misma, bien de manera voluntaria o bien a requerimiento del Ayuntamiento de Barakaldo.

Cuando sea requerido para ello, deberá personarse en el lugar, día y hora señalados para la práctica de las actuaciones, y aportar o tener a disposición todos los documentos que le solicite aquélla.

Asimismo está obligado a facilitar al personal municipal autorizado para realizar estas funciones de inspección el acceso a la oficina, instalaciones y a cualquier lugar en el que existan o puedan existir pruebas relacionadas con la investigación; igualmente debe permitir que tal personal municipal lleve a cabo el examen de los elementos afectos a los servicios o actividades que realicen y cuantos datos, informes o antecedentes obren en su poder relacionados con el objeto de la investigación.

Las actuaciones de inspección podrán desarrollarse tanto en las propias dependencias municipales como en la oficina de atención al público, en jornada laboral de los mismos, sin perjuicio de que pueda actuarse de común acuerdo en otras horas o días.

Todas las actuaciones inspectoras se documentarán en las correspondientes actas, diligencias e informes y servirán como base, en su caso, para la incoación de los procedimientos sancionadores que corresponda, en los términos establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

C) Personas autorizadas.

Podrán ejercer todas las facultades de inspección anteriormente señaladas el/la Responsable del Contrato.

D) Control de calidad.

Sin perjuicio de las Potestades generales de control e inspección del servicio anteriormente señaladas, el Ayuntamiento de Barakaldo podrá realizar cuantas actividades dirigidas al control de calidad estime oportuno.

En particular podrá realizar periódicamente un muestreo de cada una de las notificaciones administrativas informatizadas y no informatizadas.

En el caso de las informatizadas, se cotejará que el resultado transmitido electrónicamente corresponda al marcado por los agentes de distribución en el acuse de Recibo y que las fechas y horas son las que figuran en el Acuse de Recibo y cumplen la regla de validez legal.

La empresa adjudicataria estará obligada a investigar los hechos manifestados en las reclamaciones efectuadas por los ciudadanos, poniendo todos los recursos a su alcance para aclararlos, realizando los informes que sean necesarios y poniendo los en conocimiento los hechos, por escrito, al responsable del Ayuntamiento de Barakaldo, en un plazo de 5 días hábiles desde que se tenga conocimiento.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	18/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



9. SISTEMA DE TRATAMIENTO INFORMÁTICO.

La empresa adjudicataria deberá contar con un sistema de control y seguimiento automatizado de las notificaciones administrativas, compatible con el que actualmente utiliza al Ayuntamiento de Barakaldo, basado en ficheros informáticos de intercambio de información y recuperación de la misma a través de lectura de códigos de barras que se insertarán en lugares determinados del certificado o notificación.

Por medio de este sistema la empresa adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Barakaldo toda la información necesaria para la confección correcta de ficheros de intercambio, sobres y avisos de recibo, así como para la incorporación de la información de retorno a las bases de datos del Ayuntamiento de Barakaldo.

El intercambio de información entre ambas plataformas tendrá una frecuencia diaria a través de un canal seguro que deberá implementarse a tal efecto, siendo el servidor seguro EDITRAN y/o SFTP/SSH. En un futuro, y a demanda del Ayuntamiento de Barakaldo, todos los envíos certificados podrán incorporarse a dicho sistema de control y seguimiento automatizado.

El proveedor tendrá que realizar el retorno de la información y la digitalización de los avisos de recibo de las notificaciones administrativas informatizadas en cualquiera de sus fases (primer intento, segundo intento, depósito en oficina o devolución), en el formato requerido por el Ayuntamiento de Barakaldo para su posterior tratamiento y consulta que contendrá como mínimo las fechas y horas tanto del primer intento y del segundo, como de la notificación, así como las motivos de los supuestos de no entrega de las notificaciones.

A efectos de ofrecer una garantía de imagen fiel e íntegra se exigirá la Firma del fichero que contiene la imagen y los metadatos, mediante Firma electrónica reconocida en base a un certificado electrónico instalado en el sistema de digitalización e invocado por el software de digitalización certificado. El proceso de Firma deberá incluir sellado de tiempo. El fichero, con la imagen resultante y sus metadatos, permanecerá inalterado desde ese instante. Las imágenes tendrán una resolución mínima de 200 dpi, deberán contener de manera íntegra toda la información del original digitalizado y deberán estar disponibles para su consulta desde el sistema de información municipal. La imagen digital se devolverá al Ayuntamiento en el plazo máximo de 30 días desde la admisión del envío.

Los avisos de recibo digitalizados, en caso de que no se contrate el servicio de custodia, se devolverán al Ayuntamiento separados en cajas de archivo en formato homologado por el Ayuntamiento.

Cada caja contendrá 2.000 documentos digitalizados en el orden que se les haya asignado al digitalizarlos, dato que se transmitirá asociado al documento, en el fichero de transmisión de los archivos electrónicos digitalizados.

Igualmente, se remitirá por parte de la entidad adjudicataria diariamente información telemática de las remesas presentadas por el Ayuntamiento bajo este sistema.

A fin de facilitar el seguimiento informático de los envíos informatizados, éstos podrán ser consultados en la página web de la empresa adjudicataria deberá poseer de forma obligatoria.

10. SISTEMA DE FACTURACION.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatze URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatze Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	19/21
			
fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN



ZKIA./NÚM.
2025/005755

DATA/FECHA
23/06/2025

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

La facturación se realizará mensualmente por la totalidad de los servicios postales, conforme al siguiente desglose:

- número de envíos, por tipos y tramos de peso;
- ámbitos de destino;
- precio, de acuerdo con la lista de precios unitarios adjudicados y la información de los albaranes admitidos;
- precio unitario de cada envío, el Impuesto sobre el Valor Añadido, si procede, y el importe total;

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a remitir, con carácter mensual, al correo electrónico que se determine:

- en formato PDF: cada una de las facturas según el desglose señalado anteriormente;
- en formato Excel: deberá detallar por cada una de las facturas, el número de envíos realizado, indicando el total de cartas ordinarias y certificadas, desglosadas cada una de ellas en las distintas categorías de local, interurbanas, otras; el número total de cartas certificadas notificadas, desconocidas, ausentes o rehusadas.

En el caso de que haya lugar a la aplicación de penalizaciones, el Ayuntamiento lo comunicará a la empresa adjudicataria, al efecto de que se aplique la minoración oportuna en la factura siguiente, salvo que se trate de la factura correspondiente al último mes de vigencia del contrato, en cuyo se descontará de ésta o de la garantía depositada.

Las facturas que se presenten habrán de presentarse de conformidad con lo establecido en la Ley 25/2013 de 27 de diciembre, de Impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público, así como de la Disposición adicional trigésima tercera del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Publico Real Decreto legislativo 3/2011. Asimismo habrán de ajustarse a lo previsto en el Decreto Foral 4/2013 por el que se regulan las obligaciones de facturación y resto de normativa vigente aplicable, y deben incluir en todo caso los siguientes datos:

- la firma y sello del proveedor que garantice la autenticidad de su origen e integridad de su contenido.
- los siguientes códigos y denominaciones:

REF.EXP.GASTO	202500629	
OFICINA CONTABLE	INTERVENCIÓN GENERAL	L01480139
ORGANO GESTOR	Ayuntamiento de Barakaldo	L01480139
U. Tramitadora	Área de Alcaldía	LA0004292

11. PROHIBICIÓN EXPRESA DE ACCESO A DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La entidad adjudicataria y el personal a su servicio que preste sus servicios en el marco de esta relación contractual habrán de observar en todo momento el secreto profesional y deber de

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	20/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			



BARAKALDOKO UDAL GORENA
ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

ALKATETZA ETA AUZOAK, GOBERNU IREKIA, HIRI AGENDA, SUSTAPEN EKONOMIKOA, TURISMOA ETA BERRIKUNTZA ARLOA
ÁREA DE ALCALDÍA Y BARRIOS, GOBIERNO ABIERTO, AGENDA URBANA, PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO E INNOVACIÓN



confidencialidad sobre todos los datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas.

A tal efecto, se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego, para lo cual ha de aportar el compromiso de todos sus empleados en tal sentido, acreditado mediante la firma del oportuno contrato de confidencialidad.

En virtud del mismo tal personal de la adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma datos de carácter personal a terceras personas

Estas obligaciones serán exigibles incluso cuando haya finalizado el contrato que se suscriba.

12. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Se estima oportuno establecer como una obligación esencial de ejecución del contrato la exigencia de disponer de un centro/oficina de tratamiento de los envíos postales en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Esta exigencia se justifica por cuanto se entiende que no cabe prestar este servicio de acuerdo a las exigencias de organización y calidad mínimas establecidas en el Pliego técnico que regula la prestación sin disponer de un centro organizativo semejante.

Su delimitación al ámbito de la Comunidad Autónoma se entiende razonable si se atiende a que prácticamente el 95% de los envíos se realizan dentro del mismo, e incluso tiene carácter local/provincial, en el ámbito del Territorio Histórico de Bizkaia, tal como se reflejan en la documentación gráficos que se incorporan al estudio económico de este contrato.

EL JEFE DE SECCIÓN JURÍDICA-ADMINISTRATIVA
- *Servicios Generales* -
Carmelo Urrutia Garro

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	CARMELO ANTONIO URRUTIA GARRO (Jefe De Sección De Servicios Generales)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f	Eguna eta ordua Fecha y Hora	02/06/2025 09:52:22
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	21/21
 fdebd015-8fea-42f0-a79c-f2452709d42f			