



**Mancomunidad**  
Comarca de Pamplona  
Iruñerriko  
Mankomunitatea

**Servicios de la**  
Comarca de Pamplona s.a.  
Iruñerriko  
Zerbitzuak e.a.

INFORME TÉCNICO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO “PROGRAMA DE ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO Y DE COMUNICACIÓN DIRECTA Y DE PROXIMIDAD PARA EL REFUERZO DE LA IMPLANTACIÓN EN LA COMARCA DE PAMPLONA DE CONTENEDORES CON APERTURA MEDIANTE TARJETA ELECTRÓNICA Y MÓVIL (FASE 2022/2023). EXPEDIENTE 2022/SCON-ASU/000001”

PLIEGO REGULADOR DEL CONTRATO “PROGRAMA DE  
ACCIONES DE COMUNICACIÓN DIRECTA Y DE  
PROXIMIDAD PARA LA IMPLANTACIÓN EN LA COMARCA  
DE PAMPLONA DE LOS CONTENEDORES CON APERTURA  
MEDIANTE TARJETA ELECTRÓNICA Y MÓVIL (PERIODO  
2022/2023).  
EXPEDIENTE 2022/SCON-ASU/000001”

---

FEBRERO DE 2022

|       |                                                                                      |    |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A.    | CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO .....                                          | 4  |
| A.1.  | OBJETO DEL CONTRATO .....                                                            | 4  |
| A.2.  | TIPO DE CONTRATO.....                                                                | 4  |
| A.3.  | VALOR ESTIMADO E IMPORTE DE LICITACIÓN DEL CONTRATO.....                             | 5  |
| A.4.  | PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN .....                                                  | 5  |
| A.5.  | ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, MESA DE CONTRATACION Y RESPONSABLE DEL CONTRATO .....        | 6  |
| A.6.  | ACREDITACIÓN Y UMBRALES DE SOLVENCIA EXIGIDOS .....                                  | 6  |
| A.7.  | DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR: .....                                                     | 7  |
| A.8.  | CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN .....                                                      | 11 |
| A.9.  | OFERTA ANORMALMENTE BAJA .....                                                       | 13 |
| A.10. | DOCUMENTACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO .....                               | 14 |
| A.11. | SUBCONTRATACIÓN .....                                                                | 15 |
| A.12. | REVISIÓN DE PRECIOS .....                                                            | 16 |
| A.13. | FACTURACIÓN .....                                                                    | 16 |
| A.14. | PENALIDADES .....                                                                    | 16 |
| A.15. | INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.....                                    | 20 |
| A.16. | PERSONAL.....                                                                        | 21 |
| A.17. | CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO y OBLIGACIONES ESENCIALES .....                | 25 |
| A.18. | DATOS PARA LA HUELLA DE CARBONO Y BALANCE ENERGÉTICO .....                           | 25 |
| B.    | CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO .....                                             | 26 |
| B.1.  | RÉGIMEN JURÍDICO .....                                                               | 26 |
| B.2.  | REQUERIMIENTOS EN LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS .....                                | 26 |
| B.3.  | CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y SOLVENCIA.....                                            | 27 |
| B.4.  | LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES .....                                 | 28 |
| B.5.  | CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....                                                | 30 |
| B.6.  | APERTURA DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.....                       | 30 |
| B.7.  | ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO .....                                      | 32 |
| B.8.  | GARANTÍAS.....                                                                       | 33 |
| B.9.  | RIESGO Y VENTURA. DAÑOS Y PERJUICIOS .....                                           | 34 |
| B.10. | NOTIFICACIONES DE LAS ACTUACIONES QUE SE DERIVEN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO .....  | 34 |
| B.11. | CONFIDENCIALIDAD Y SIGILO .....                                                      | 34 |
| B.12. | APLICACIÓN DE PENALIDADES .....                                                      | 34 |
| B.13. | PAGO .....                                                                           | 35 |
| B.14. | CESIÓN DEL CONTRATO .....                                                            | 35 |
| B.15. | RESOLUCIÓN DEL CONTRATO .....                                                        | 35 |
| B.16. | EFFECTOS DE LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO .....                                         | 36 |
| B.17. | JURISDICCIÓN Y RECURSOS .....                                                        | 37 |
| B.18. | INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO.....                                                    | 37 |
|       | ANEXO I.I DECLARACIÓN RESPONSABLE .....                                              | 39 |
|       | ANEXO I.II DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) .....                      | 41 |
|       | ANEXO II.1 PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 1 .....                                        | 43 |
|       | ANEXO II.2 PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 2 .....                                        | 44 |
|       | ANEXO III. CRITERIOS SOCIALES (válido para ambos lotes) .....                        | 45 |
|       | ANEXO IV. OTROS CRITERIOS VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE (válido para ambos lotes) ..... | 46 |
|       | ANEXO V. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES .....                        | 48 |
| 1.    | MARCO DE REFERENCIA Y SITUACIÓN DE PARTIDA.....                                      | 48 |

|    |                                                                                       |     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2. | IMPLANTACIÓN DE LOS NUEVOS CONTENEDORES: FASES OTOÑO 2022 Y PRIMAVERA 2023 .....      | 52  |
| 3. | CAMPAÑA DE ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO Y DE COMUNICACIÓN DIRECTA Y DE PROXIMIDAD ..... | 55  |
|    | ACCIONES DE COMUNICACIÓN DIGITAL .....                                                | 72  |
| 4. | CONTENIDO DE LA CONTRATACIÓN: LOTE 1 (Fases 1- 3 de 2022).....                        | 77  |
| 5. | CONTENIDO DE LA CONTRATACIÓN: LOTE 2 (Fases 4 a 8 de 2023) .....                      | 97  |
|    | ANEXO VI. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD .....                                      | 120 |
|    | ANEXO VII. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO .....                           | 123 |
|    | ANEXO VIII. MODELO DE AVAL .....                                                      | 128 |
|    | ANEXO IX. MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO .....                                       | 129 |

## **A. CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO**

### **A.1. OBJETO DEL CONTRATO**

**Objeto del contrato:** Es objeto del contrato con Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. (en adelante SCPSA), el “Programa de acciones de comunicación directa y de proximidad para la implantación en la Comarca de Pamplona de los contenedores con apertura mediante tarjeta electrónica y móvil (Periodo 2022/2023)”, conforme al alcance y condiciones técnicas recogidas en el presente pliego.

El contrato se divide en dos lotes:

- **Lote 1** – Programa de acciones de comunicación directa y de proximidad para la implantación en la Comarca de Pamplona de los contenedores con apertura mediante tarjeta electrónica y móvil (Periodo Otoño 2022. Fases 1-3).
- **Lote 2** – Programa de acciones de comunicación directa y de proximidad para la implantación en la Comarca de Pamplona de los contenedores con apertura mediante tarjeta electrónica y móvil (Periodo Primavera 2023. Fases 4-8).

**Duración:** La duración del contrato será de:

- Lote 1: ocho meses contados a partir de la firma del contrato.
- Lote 2: nueve meses contados a partir del 1 de diciembre de 2022. No obstante, se prevé la posibilidad de que el inicio pueda aplazarse hasta un máximo de 12 meses si se considera recomendable por razones logísticas, es decir, hasta el 1 de diciembre de 2023. En este caso las diferentes fases se ejecutarán a partir de esta fecha.

**CPV:**

79341000-6 Servicios de publicidad

79341100-7 Servicios de consultoría en publicidad

79341200-8 Servicios de gestión publicitaria

79341400-0 Servicios de campañas de publicidad

80540000-1 Servicios de formación en materia ambiental

90700000-4 Servicios medioambientales

90710000-7 Gestión medioambiental

98133100-5 Servicios para el mejoramiento cívico y de apoyo a los servicios para la comunidad.

### **A.2. TIPO DE CONTRATO**

El contrato es de servicios.

### **A.3. VALOR ESTIMADO E IMPORTE DE LICITACIÓN DEL CONTRATO**

El valor estimado del contrato asciende a 1.573.000,00 € IVA excluido. Este importe se desglosa de la siguiente manera:

**Lote 1** – Programa de acciones de comunicación directa y de proximidad para la implantación de los contenedores con apertura mediante tarjeta electrónica y móvil (Periodo Otoño 2022. Fases 1-3).

- Importe de licitación del lote 1 del contrato: 550.000,00 € IVA excluido.
- Importe de la posible modificación del lote 1 del contrato: 55.000,00 € IVA excluido.

**Lote 2** – Programa de acciones de comunicación directa y de proximidad para la implantación en la Comarca de Pamplona de los contenedores con apertura mediante tarjeta electrónica y móvil (Periodo Primavera 2023. Fases 4-8).

- Importe de licitación del lote 2 del contrato: 880.000,00 € IVA excluido.
- Importe de la posible modificación del lote 2 del contrato: 88.000,00 € IVA excluido.

No se admitirá ninguna oferta que supere los importes de licitación establecidos para cada uno de los lotes.

La modificación de cualquiera de los lotes del contrato se realizará en el caso de que se produzca un aumento en el número de horas de trabajo en las tareas de coordinación, gestión logística y/o acompañamiento y comunicación directa y de proximidad, como consecuencia de la necesidad de programar más acciones para alcanzar los objetivos fijados para este contrato

El importe máximo del contrato, para cada lote, será el importe de adjudicación.

El importe máximo de las posibles modificaciones, para cada lote, será el 10 % del importe máximo del contrato del período correspondiente sin perjuicio de la tramitación de un procedimiento de modificación, en los casos legalmente previstos.

### **A.4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**

De acuerdo a la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril de Contratos Públicos (LFC) se utilizará el Procedimiento Abierto con publicidad comunitaria recayendo la adjudicación en el licitador que haga la proposición con mejor relación calidad precio de acuerdo a los criterios establecidos en el **punto A.8 del pliego** y sin perjuicio del derecho de SCPSA a declararlo desierto.

#### **A.5. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, MESA DE CONTRATACION Y RESPONSABLE DEL CONTRATO**

El órgano de contratación es el Consejo de Administración de SCPSA y la Mesa de Contratación estará formada por:

- Presidente: Aritz Ayesa Blanco (Miembro del Consejo de Administración de SCPSA)  
Suplente: David Campión Ventura (Presidente de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona)
- Arturo Ruiz de Azagra Tamara (Director de Comunicación)  
Suplente: Carmen Villanueva Arbeloa (Jefa de Sensibilización Ambiental)
- Naiara García Mir (Directora de Asesoría Jurídica)  
Suplente: María Moral Gurrea (Técnica en Asesoría Jurídica)
- Mercedes Zaragüeta Olave (Economista)  
Suplente: Belén Pascual Morrás (Economista)
- Mónica Eneterreaga Echepare (Jefa de Compras)  
Suplente: Alfonso Inza Aldaz (Técnico de Compras)

La responsable del contrato será la Jefa de Sensibilización Ambiental, a la que le corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

Las personas que forman parte de la Mesa de contratación están sujetas a las causas de abstención o recusación establecidas en la legislación reguladora del procedimiento administrativo y manifestarán de forma expresa en la primera actuación en la que intervengan la inexistencia de causas de un interés financiero, económico o personal que comprometa su imparcialidad e independencia en el contexto del procedimiento de contratación.

#### **A.6. ACREDITACIÓN Y UMBRALES DE SOLVENCIA EXIGIDOS**

**Criterios de solvencia económica:** Declaración en la que se especifique el volumen anual de negocios global de la empresa de los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del licitador, que deberá ser, por lo menos en un ejercicio, como mínimo de 500.000,00 €.

**Criterios de solvencia técnica:** El cumplimiento de este requisito se hará constar mediante la presentación de los siguientes documentos:

- La empresa licitadora deberá contar con experiencia reconocida en el campo de la comunicación y la sensibilización ambiental. Para acreditar esta experiencia se deberá presentar certificado de buena ejecución de uno/a o dos clientes para el/los que la empresa haya realizado, en los últimos tres años, un total de dos campañas de comunicación y sensibilización ambiental en materia de residuos con acciones de acompañamiento e información personal por un importe igual o superior a 140.000,00 €, IVA excluido, cada una, indicándose importe, fecha, persona de contacto, objeto, lugar donde se desarrolló la campaña y contenido de la acción.
- La persona asignada a las funciones de coordinación general y control de calidad deberá contar con la experiencia de haber participado, como mínimo, en el plazo de los tres últimos años, en una campaña de sensibilización en materia de residuos que incluya acciones de proximidad y la gestión de equipos humanos, incluyendo la organización y seguimiento de tareas y cumplir con el siguiente perfil, que se deberá acreditar mediante la presentación de su currículum.
  - Titulación universitaria
  - Experiencia en la gestión de programas de sensibilización socioambiental.
  - Conocimientos de comunicación ambiental y sobre la materia.
  - Experiencia en la gestión de recursos humanos y equipos, y control de calidad.

Esta solvencia será la requerida tanto si se presenta oferta a uno de los lotes como a los dos lotes.

#### **A.7. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR:**

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición y no se admitirá la presentación de variantes o alternativas. La infracción de esta condición supondrá la exclusión de todas las ofertas presentadas.

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación se puede acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA) donde cualquier persona interesada en la licitación puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital. Esta aplicación debe descargarse una única vez, siendo válida para cualquier licitación posterior a través de PLENA por parte de cualquier entidad sometida a la misma.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de quien vaya a licitar utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, son depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica y demás disposiciones de contratación pública electrónica.

El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 50 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman tendrá un tamaño máximo de 100 MB. PLENA no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por PLENA para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa, para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora o quien tenga poder de representación.

Las propuestas se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en PLENA y contendrá 3 sobres, identificados como:

*SOBRE A: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA*

*SOBRE B: DOCUMENTACIÓN SUJETA A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR*

*SOBRE C: PROPOSICIÓN VALORABLE AUTOMÁTICAMENTE*

#### **SOBRE A – DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA. Contendrá:**

- Documento europeo único de contratación (DEUC): Contendrá Documento europeo único de contratación (DEUC), cumplimentado y firmado por persona debidamente apoderada, según las instrucciones detalladas en el Anexo I.II. En el caso de ser empresas que concurran conjuntamente o en el caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades, se deberá cumplimentar un DEUC por cada empresa.
- Declaración responsable: Conforme al Anexo I.I y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de ser empresas que concurran conjuntamente o en el caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades, se deberá cumplimentar una declaración responsable por cada empresa.

- Cuando se prevea la constitución de una unión de empresas de carácter temporal, o cualquier otra forma de participación conjunta, se aportará un documento privado en el que se manifieste esta voluntad, se indique el porcentaje de participación de cada uno de ellos y se designe un representante o apoderado único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo.
- En el caso de que se prevea la constitución de una unión temporal de empresas se aportará el compromiso de constituirla en caso de resultar adjudicatarios, no siendo necesaria su constitución hasta que no se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor.

## SOBRE B – DOCUMENTACIÓN SUJETA A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR

El sobre de criterios no valorables automáticamente deberá contener una memoria del proyecto que permita comprobar el cumplimiento de las características exigidas y realizar la valoración técnica de acuerdo a los criterios establecidos en el apartado correspondiente.

La memoria explicativa desarrollará con suficiente detalle el programa de acciones para el desarrollo de los trabajos recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, con la inclusión de los siguientes elementos y en el orden que se detalla a continuación:

1. Propuesta detallada del *Plan de **coordinación general y control de calidad** de la campaña*. Se presentará propuesta justificada que desarrolle, entre otros, los siguientes apartados: el plan de trabajo; los recursos asignados a esta contratación; la organización de las actividades y tareas de la campaña; el plan de formación del personal; y el plan de evaluación y control de calidad de la campaña.
2. *Campaña de acciones dirigidas a los: **Ayuntamientos de la/las zonas y entidades aliadas del barrio o localidad***. Se presentará propuesta justificada de acciones con el objetivo de buscar la colaboración de los ayuntamientos en la difusión de la campaña entre los vecinos y vecinas del barrio o localidad, en el marco del compromiso y la corresponsabilidad de todas las partes. Se expondrán, también, acciones para promover la gestión sostenible de los residuos en sus instalaciones y dependencias, así como la ambientalización progresiva de los eventos que promueve y/o en los que participa. Se incluirá, además, propuesta de acciones para agentes de reconocido prestigio en la zona que actúen como aliados de la campaña. En la propuesta se recogerá la identificación de los agentes, así como las acciones y recursos (materiales y humanos) asignados por encima de los mínimos exigidos en este pliego, la programación y el calendario.
3. *Campaña de acciones dirigidas a los: **Establecimientos***. Se presentará propuesta justificada de acciones dirigidas, entre otros, a los comercios y mercados municipales; Horecas; sociedades gastronómicas y peñas; residencias y guarderías; y pequeños productores y productores singulares de las zonas de campaña. La propuesta incluirá, además, los recursos (materiales y humanos) asignados por encima de los mínimos exigidos en este pliego, la programación y el calendario.

4. *Campaña de acciones dirigidas a la: Ciudadanía.* Se presentará propuesta justificada del plan de acciones de comunicación dirigidas a este colectivo en su conjunto en cada una de las fases de la campaña, así como a colectivos específicos como las asociaciones de inmigrantes, etc. La propuesta incluirá acciones y recursos (materiales y humanos) asignados por encima de los mínimos exigidos en este pliego, la programación y el calendario.
5. *Plan de comunicación digital y Plan de promoción de las acciones.* Se presentará propuesta justificada del plan de comunicación digital complementario a la campaña de comunicación general. Así mismo, se desarrollará el plan de promoción de las diferentes acciones (descritas en los puntos 2, 3 y 4 anteriores), en el caso de que se considere necesario.
6. *Vestuario de los y las profesionales y elementos identificación.* Se presentará propuesta de vestuario del personal y de los elementos de identificación complementarios para facilitar su pronta identificación y localización en espacios públicos abiertos. Por lo que respecta al vestuario, se tendrá en cuenta, así mismo, el número y en qué medida las prendas propuestas protegen a los y las profesionales ante las diferentes condiciones climatológicas.
7. *Confidencialidad.* La memoria del proyecto recogerá en este punto la relación de contenidos confidenciales que se incluyen en la misma a criterio de la empresa. Dicha relación se presentará ordenada conforme a los apartados de la memoria (apartados 1 a 6), indicando además el subapartado y páginas donde se desarrollan.

**La inclusión en este sobre de documentación que sea valorable automáticamente (oferta económica, número de horas de formación, etc.) supondrá la exclusión de la oferta del procedimiento de licitación.**

## **SOBRE C – PROPOSICIÓN VALORABLE AUTOMÁTICAMENTE**

**Proposición Económica:** Conforme a los Anexos II.1 y II.2 en base al lote o lotes a los que se presente oferta y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de empresas que concurran conjuntamente, la proposición será única a nombre de todas las empresas.

**Criterios sociales:** Conforme al Anexo III y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de empresas que concurran conjuntamente, la proposición será única a nombre de todas las empresas.

**Otros criterios valorables automáticamente:** Conforme al Anexo IV y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de empresas que concurran conjuntamente, la proposición será única a nombre de todas las empresas.

La inclusión de cualquier referencia esta documentación en los sobres A o B dará lugar a la exclusión de la empresa en esta licitación.

## A.8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para la selección de la empresa adjudicataria se tendrán en cuenta los siguientes criterios y sus correspondientes ponderaciones, redondeando las valoraciones a dos decimales.

### CRITERIOS VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE. hasta 50 puntos

#### A. PROPOSICIÓN ECONÓMICA. Hasta 25 puntos

La puntuación de la oferta económica de cada licitador se obtendrá en base a la fórmula siguiente:

a) Si  $bm \leq 10$   
 $Pe = (b/10) * P$

b) Si  $bm > 10$   
 $Pe = (b/bm) * P$

Se definen:

Plic: presupuesto de licitación (IVA excluido)  
O: oferta económica (O) (IVA excluido)  
b: baja  $b = 100 * (Plic - O) / Plic$   
bm: baja máxima en % de las ofertas admitidas  
P: Puntuación máxima  
Pe: Puntuación oferta económica

#### B. CRITERIOS SOCIALES. Hasta 10 puntos.

**Formación:** Se valorará con 10 puntos la incorporación por parte de las empresas licitadoras del compromiso de realización de 8,00 horas de acciones de sensibilización y formación a la plantilla que ejecutará el contrato acerca de los derechos en materia de igualdad y de conciliación, tanto los reconocidos en la normativa vigente y convenio correspondiente como, en su caso, los ofertados en base al punto siguiente.

En el caso de haber ofertado el compromiso de realizar durante la ejecución del contrato una acción de formación con una duración mínima de 8 horas, con el fin de comprobar su cumplimiento, la empresa adjudicataria deberá aportar tras impartir la formación, un informe detallado con el contenido, los asistentes y el lugar y fecha de celebración de la misma. El informe deberá contar con el visto bueno del responsable de formación.

C. OTROS CRITERIOS VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE. Hasta 15 puntos

- A. *Formación del personal:* el compromiso de impartir durante la ejecución del contrato horas de formación, sobre contenidos específicos de esta contratación, a cada una de las personas que conforman el equipo que interactúa directamente con los destinatarios de las acciones de comunicación directa y de proximidad (no se incluye aquí el personal de coordinación, promoción de acciones ni apoyo a estas tareas).

|                 |          |
|-----------------|----------|
| 4 horas         | 1 puntos |
| 6 horas         | 2 puntos |
| 8 horas         | 3 puntos |
| 10 horas        | 4 puntos |
| Más de 12 horas | 5 puntos |

- B. *Puntos de contenedor críticos en cada zona:* número de puntos de contenedor críticos en los que se va a actuar en la fase de campaña "Reorientación de malas praxis" en cada zona conforme al procedimiento descrito en el apartado que lo desarrolla.

|                           |          |
|---------------------------|----------|
| 11 puntos críticos        | 1 punto  |
| 12 puntos críticos        | 2 puntos |
| 13 puntos críticos        | 3 puntos |
| 14 puntos críticos        | 4 puntos |
| Más de 15 puntos críticos | 5 puntos |

- c. *Entrega de tarjetas:* compromiso de entrega en mano de un porcentaje del total de las tarjetas de domicilios antes de la colocación de los contenedores en cada zona.

|                            |          |
|----------------------------|----------|
| 76 % del total de tarjetas | 1 punto  |
| 77 % del total de tarjetas | 2 puntos |
| 78 % del total de tarjetas | 3 puntos |
| 79 % del total de tarjetas | 4 puntos |
| 80 % del total de tarjetas | 5 puntos |

## CRITERIOS NO VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE. Hasta 50 puntos.

En la valoración de cada uno de los apartados del proyecto se tendrá en cuenta la idoneidad de las propuestas en aras a la consecución de los objetivos generales del contrato y las necesidades de SCPSA, así como su contribución a la sensibilización de las personas destinatarias y al refuerzo de conductas proambientales y buenas prácticas en la recogida y depósito correcto de los residuos. Por lo que se refiere a la propuesta de acciones se valorará, además, la cantidad, viabilidad, novedad, variedad y armonía del conjunto.

|                                                                                                                            |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1) Coordinación general y control de calidad del programa                                                                  | Hasta 10 puntos |
| 2) Campaña de acciones dirigidas a los: <b>Ayuntamientos de la Mancomunidad y entidades aliadas del barrio o localidad</b> | Hasta 8 puntos  |
| 3) Campaña de acciones dirigidas a los: <b>Establecimientos</b>                                                            | Hasta 7 puntos  |
| 4) Campaña de acciones dirigidas a la: <b>Ciudadanía</b>                                                                   | Hasta 15 puntos |
| 5) Plan de comunicación digital y promoción de las acciones                                                                | Hasta 7 puntos  |
| 6) Vestuario de los y las profesionales y elementos identificación                                                         | Hasta 3 puntos  |

### A.9. OFERTA ANORMALMENTE BAJA

Podrá presumirse que una oferta es anormalmente baja cuando sea inferior a 495.000,00 € para el lote 1 y a 792.000,00 € para el lote 2, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la LFC, respecto al procedimiento y consideraciones a seguir para resolver la admisibilidad o rechazo de dicha oferta.

Cuando en un procedimiento de licitación se presente una oferta anormalmente baja respecto de las prestaciones del contrato que haga presumir que no va ser cumplida regularmente, la Administración antes de rechazar la oferta comunicará dicha circunstancia a todos los licitadores afectados para que en el plazo de cinco días presenten las alegaciones oportunas.

A la vista de las alegaciones de los licitadores y previo el asesoramiento técnico oportuno se resolverá motivadamente sobre la admisión de la oferta.

## A.10. DOCUMENTACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

- Seguro de responsabilidad civil

El Adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan causar a terceros, incluyendo a MCP y a SCPSA, como consecuencia de la prestación objeto de este contrato.

El adjudicatario dispondrá en todo momento y justificará antes de la formalización del contrato y en cualquier momento que se le requiera con los correspondientes Certificados de las Compañías Aseguradoras conforme al modelo incluido en el Anexo de este Pliego, la suscripción y vigencia de la cobertura de los riesgos que, con carácter de mínimos, a continuación, se señalan:

Seguros mínimos requeridos:

- Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil General, considerándose tanto a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona como Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. y los empleados de ambas, terceros frente al adjudicatario, con las coberturas y límites mínimos:
  - Responsabilidad Civil Explotación: Mínimo de indemnización 600.000,00 €.
  - Responsabilidad Civil de Productos: Mínimo de indemnización 600.000,00 €. *Sólo será exigible cuando el objeto del contrato implique la fabricación, entrega o suministro de productos o bienes.*
  - Responsabilidad Civil Post – trabajos: Mínimo de indemnización por siniestro 600.000,00 € (duración mínima 1 año). *Sólo será exigible cuando a la vista del objeto del contrato puedan resultar daños posteriores a la ejecución del contrato.*

La Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil General incluirá:

- Responsabilidad Civil por Contaminación Medioambiental Accidental. *Esta sólo será exigible cuando haya riesgo de Contaminación Medioambiental Accidental.*
- Responsabilidad Civil Patronal. *Esta sólo se requerirá cuando el adjudicatario disponga de personal contratado o cualquier otro personal dependiente.*
- Responsabilidad Civil Contratistas y Subcontratistas. *Sólo será exigible cuando haya subcontratistas.*
- Responsabilidad Civil Profesional. *Sólo será necesario si el adjudicatario dispone de técnicos en su plantilla cuya intervención sea necesaria para la realización de la actividad objeto de licitación.*

- Responsabilidad Civil Participación en UTE. *Sólo se requerirá en caso de que se licite en UTE.*
- Seguros obligatorios por Convenio Colectivo
- Seguros obligatorios de vehículos / maquinaria que se vayan a utilizar para la realización de los trabajos.

Los Certificados de las Compañías Aseguradoras relativas a los seguros en vigor se ajustarán al modelo Anexo y certificarán expresamente que el asegurado se haya al corriente en el pago de la póliza.

El adjudicatario deberá mantener durante toda la vigencia del contrato en vigor la póliza de responsabilidad civil, con las condiciones exigidas en el pliego, pudiendo SCPSA comprobarlo en cualquier momento exigiendo el correspondiente certificado de la compañía aseguradora conforme al modelo Anexo. Así mismo se deberá comunicar cualquier cambio de póliza en caso que se produzca acompañando certificado conforme al modelo anexo acreditativo de que la nueva póliza cumple las exigencias del pliego.

La responsabilidad del Adjudicatario en ningún caso quedará condicionada por el límite máximo de indemnización, de las franquicias, exclusiones o limitaciones que establezca el contrato suscrito por el adjudicatario con su compañía de seguros.

- Garantía definitiva: 4% del importe de adjudicación del contrato: En el caso de que se presente en forma de aval se ajustará al modelo del Anexo. Si se presenta mediante seguro de caución deberá incluir las mismas condiciones que las previstas en el modelo de aval.
- Certificado de titularidad bancaria.
- En el caso de que se trate de una Unión Temporal de Empresas deberán presentar las escrituras de constitución de la misma, cuya duración deberá ser coincidente con la del contrato hasta su extinción, y CIF de dicha unión.
- La declaración señalada en la cláusula A.16, en el caso de contratos cuya ejecución implique comunicación de datos personales por SCPSA al contratista.

## **A.11. SUBCONTRATACIÓN**

En el caso de que la subcontratación no se haya anunciado en el momento de acreditar la solvencia técnica, el contrato deberá ser ejecutado directamente por el adjudicatario, sin que éste pueda concertar con terceros la realización parcial del mismo, salvo que SCPSA lo autorice expresamente con carácter previo y por escrito, respetando los requisitos establecidos en el artículo 107 de la LFC.

En este caso, los subcontratistas no podrán estar incurso en causa de exclusión para contratar con la administración y deberán reunir los requisitos de solvencia económica y técnica adecuados a la prestación objeto de subcontratación.

El adjudicatario será el único responsable del correcto cumplimiento del contrato ante SCPSA, siendo el único obligado ante los subcontratistas.

## **A.12. REVISIÓN DE PRECIOS**

El contrato no estará sujeto a revisión de precios.

## **A.13. FACTURACIÓN**

La empresa adjudicataria de cada uno de los lotes emitirá cuatro facturas por los siguientes importes y conceptos:

- 25% tras la aprobación definitiva del proyecto.
- 25% al terminar la primera fase de la campaña.
- 25% al terminar la tercera fase de la campaña
- 25% al finalizar el trabajo.

En el caso de que precise contratar horas complementarias a las distintas funciones se incluirán en las facturas anteriores. El importe hora complementaria ofertado resultará de aplicar al precio máximo establecido y que se indica a continuación, el porcentaje de baja que la empresa haya ofertado en el importe del contrato. El precio máximo para cada una de estas tareas es el siguiente:

- Hora de adjunto/a a coordinación: 40,00 €
- Hora de apoyo adjunto/a a coordinación: 38,00 €
- Hora de educador/a ambiental: 35,00 €
- Hora de apoyo logístico: 20,00 €

Cada una de las facturas se acompañará de un informe-memoria con el detalle del trabajo efectivamente ejecutado hasta la fecha. La presentación de dicho informe-memoria es condición indispensable para la emisión de la respectiva factura.

## **A.14. PENALIDADES**

Todas aquellas conductas de la empresa adjudicataria que, con carácter general, signifiquen el incumplimiento total o parcial de las obligaciones impuestas por el presente pliego o derivadas del contrato, la omisión de actuaciones que fueran obligatorias, así como el incumplimiento de

los plazos para la ejecución del contrato, serán objeto de penalización, con independencia de que pueda tener lugar la resolución del contrato que se contempla en el punto correspondiente.

Igualmente podrá ser objeto de penalización el incumplimiento de las instrucciones u órdenes dictadas por SCPSA en aplicación de sus facultades de supervisión e inspección de la ejecución del contrato.

Con el fin de determinar la existencia o no de incumplimiento de contrato habrá de valorarse la importancia de la prestación no satisfecha, la concurrencia o no de negligencia, la reincidencia o reiteración de la omisión de prestaciones, etc.

Sólo cuando de tal valoración resulte la existencia de un incumplimiento del contrato, se iniciará el procedimiento de imposición de penalidades.

Independientemente de la tipificación o no de la conducta como incumplimiento, SCPSA descontará del abono a la empresa el importe correspondiente a las prestaciones no satisfechas, exigiendo, si se producen daños o perjuicios, la correspondiente indemnización.

Se considera penalizable toda acción u omisión de la empresa adjudicataria que suponga incumplimiento de las obligaciones asumidas y se tipificarán de la siguiente manera:

**FALTAS LEVES.** Serán faltas leves de la empresa adjudicataria en el desarrollo de la prestación, todas aquellas conductas que, con carácter general, signifiquen el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato y que conculque de algún modo las condiciones establecidas en estas condiciones reguladoras en perjuicio leve de los servicios, y específicamente, incurrirán en falta leve de la adjudicataria en el desarrollo de la prestación las siguientes acciones u omisiones:

- a. El retraso injustificado o suspensión en la realización de alguna de las actividades.
- b. Las negligencias o descuidos en el cumplimiento de sus obligaciones en general.
- c. La no entrega de los informes indicados en el apartado correspondiente en el plazo señalado.
- d. La no información puntual de las incidencias acaecidas durante la realización de las actividades o las deficiencias detectadas.
- e. La no utilización del vestuario y los elementos de identificación durante el desarrollo de las actividades.
- f. La falta de cumplimiento del registro de datos en las respectivas BdD.
- g. El descuido en la formación del personal para el correcto desarrollo de las actividades.
- h. La desatención en el mantenimiento o desabastecimiento de recursos o materiales a la hora de realizar las actividades, imputable al contratista.
- i. El incumplimiento de los calendarios de campaña en las diferentes zonas y sus fases. SCPSA podrá autorizar modificaciones en los mismos de manera justificada y siempre que haya sido previamente informado.

- j. El incumplimiento de la obligación prevista en el artículo 67 de la Ley Foral 2/2018, de proporcionar la información sobre las condiciones laborales de los trabajadores que vengán realizando la actividad objeto del contrato, en el plazo de 15 días desde que SCPSA se lo requiera para incluirla en los pliegos de la nueva licitación, dará lugar a la imposición de una penalidad equivalente al 0,1% del precio de adjudicación por cada día de retraso en la aportación de la información y hasta el total cumplimiento de esta obligación.

**FALTAS GRAVES.** Son faltas graves imputables a la empresa:

- a. El retraso en el inicio de la ejecución del contrato, la negligencia o descuido continuado, el retraso reiterado en el inicio de las actividades programadas y la no aportación del personal adecuado, que reúna los requisitos exigidos y en el número necesario para atender las necesidades del servicio. El incumplimiento de los compromisos antes señalados, se tipifican como falta grave en cuanto que de su observancia depende que la Mancomunidad implante en el ámbito de la Comarca los nuevos contenedores y alcance de esta forma los objetivos de recuperación y tratamiento que marca la legislación vigente.
- b. En general el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones y la comisión de tres faltas leves en el transcurso de la duración del contrato.
- c. La incorrección en el trato al usuario, salvo que revistiese características tales que le calificasen como de muy grave.
- d. El falseamiento en los datos de las bases de datos y de los informes.
- e. La no aplicación de buenas prácticas ambientales durante el desarrollo del trabajo y en particular las relacionadas con la gestión de los residuos.
- f. La emisión de informes indebidamente fundamentados que puedan inducir a grave error a SCPSA, así como la falsedad o falsificación de los datos de los servicios prestados.
- g. El uso de las instalaciones, vehículos, recursos, imagen de marca y uniformes, para usos no propios de la actividad, particularmente para usos relacionados con otras actividades de la empresa adjudicataria distintas a las de las presentes Condiciones.
- h. La difusión de datos e informaciones relativos a la actividad sin autorización de SCPSA.
- i. El incumplimiento en el ejercicio de alguno de los niveles mínimos de participación o calidad exigidos.
- j. El incumplimiento de los compromisos adquiridos en criterios sociales se considerará incumplimiento grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe que puede ir desde el 1 al 5 % del importe de adjudicación del contrato.
- k. El incumplimiento de la obligación de mantener en vigor los seguros exigidos en el pliego en las condiciones establecidas en el mismo se considerará incumplimiento grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe que puede ir desde el 1 al 5 % del importe de adjudicación del contrato.

**FALTAS MUY GRAVES.** Se entenderá como falta muy grave de la adjudicataria en el desarrollo de la prestación, con carácter general, los incumplimientos que ocasionen un grave perjuicio o distorsión en la prestación contratada, y, específicamente, las siguientes acciones u omisiones:

- a. La acumulación o reiteración de tres faltas graves cometidas en el transcurso de la duración del contrato.
- b. La notoria y continuada falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del servicio, tanto en su calidad como en la cantidad.
- c. La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenados por parte del personal de SCPSA, siempre que ésta sea una actitud directamente imputable a la empresa o a sus directivos responsables o empleados.
- d. El incumplimiento de los compromisos ofertados y que han servido como criterio de adjudicación.
- e. Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio a cualquier participante en las actividades del programa.
- f. La inobservancia de las cláusulas de protección de datos de carácter personal y del deber de secreto profesional.

Las penalizaciones que habrán de imponerse en el caso de comisión de alguna falta tipificada en este condicionado serán las siguientes.

- a. Incumplimientos leves, con hasta el 1% del importe de adjudicación.
- b. Incumplimientos graves, desde el 1% hasta el 5% del importe de adjudicación.
- c. Incumplimientos muy graves, desde el 5% hasta el 10% del importe de adjudicación. Esta penalidad podrá alcanzar el 20% del importe del contrato en caso de incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato.

La reiteración en comisión de faltas dará lugar a lo siguiente:

- a. La acumulación de cuatro faltas graves en el período de un año podrá dar lugar a la resolución de contrato.
- b. Asimismo, la comisión de tres faltas graves o dos muy graves en seis meses podrá dar lugar a la resolución del contrato correspondiente.

No podrán alegarse como causa de fuerza mayor o causa justificada para el incumplimiento de sus obligaciones, entre otras:

- Condiciones climatológicas adversas no excepcionales, salvo autorización de SCPSA.
- Vacaciones o bajas laborales del personal de la empresa adjudicataria.

## **A.15. INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS**

El adjudicatario deberá respetar todos los aspectos legales e implicaciones relacionados con el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, o cualquier otra disposición que viniera a sustituir o complementar a las anteriores y que pudiera afectar a los trabajos contratados.

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la entidad adjudicataria, para tratar por cuenta de SCPSA, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio.

Se considera tratamiento de datos de carácter personal las operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las conexiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias que afecten a cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquel tendrá la consideración de encargado del tratamiento y deberá dar cumplimiento a las estipulaciones recogidas en el Anexo VII, considerándose condición especial de ejecución, de carácter esencial, el sometimiento del contratistas a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

Los datos que se ceden incluyen una base de datos de clientes de residuos, domicilios y establecimientos, para gestionar la entrega de las tarjetas y credenciales para el móvil.

En particular será obligación de la contratista:

- 1º. Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- 2º. Indicar antes de la formalización del contrato si tienen previsto subcontractar los servidores o los servicios asociados a los mismos y el nombre del subcontratista, que deberá reunir las condiciones de solvencia necesarias para la ejecución de esta parte del contrato.
- 3º. Comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración anterior

Corresponderá a SCPSA:

1. Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
2. Realizar las consultas previas que corresponda.
3. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
4. Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

En el supuesto de acceso del contratista a datos de carácter personal, el acceso a esos datos personales se llevará a cabo conforme el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE de protección de datos de carácter personal (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

#### **A.16. PERSONAL**

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en las condiciones reguladoras, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de SCPSA del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a SCPSA.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante de su equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente que le es propio. En particular, asumirá las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista velará especialmente porque su personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto a la actividad delimitada en las condiciones reguladoras como objeto del contrato.

El personal que preste los diferentes servicios deberá autorizar el uso de su imagen con fines informativos y promocionales siempre que aparezcan en el desempeño de su labor y durante el desarrollo de las diferentes actividades que se realicen.

La empresa adjudicataria asignará a la ejecución de este contrato las personas en el desempeño de las funciones que a continuación se indican:

| FUNCIÓN                        | CATEGORÍA<br>CONVENIO            | Nº PERSONAS                 |                             |
|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
|                                |                                  | LOTE1                       | LOTE2                       |
| Coordinación general           | Titulado/a de grado              | 1                           | 1                           |
| Adjunto/a coordinación general | Técnico/a especialista           | 3                           | 3                           |
| Apoyo función adjunto/a        | Experto en talleres o tallerista | 2                           | 3                           |
| Información/Educación          | Informador/a juvenil             | A determinar por la empresa | A determinar por la empresa |

La empresa contratista deberá designar, al menos, **una persona en funciones de Coordinación General y Control de Calidad**, con categoría de Titulado/a de Grado en el III Convenio colectivo marco estatal del sector de ocio educativo y animación sociocultural o asimilable y currículum conforme a lo descrito en el apartado de criterios de solvencia técnica, como responsable último de la campaña y con dedicación a jornada completa, quien integrado en su propia plantilla tendrá asignadas, entre otras, las siguientes tareas:

- a) Actuar en funciones de interlocución de la empresa contratista frente a SCPSA, canalizando la comunicación entre SCPSA y el personal adscrito a la ejecución del contrato, respecto a las cuestiones derivadas de dicha ejecución.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirles las órdenes e instrucciones de trabajo necesarias para la ejecución del contrato.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante de equipo adscrito al contrato de las funciones que tienen desempeñadas, así como el control de la asistencia a su puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo coordinarse para ello con SCPSA, a los efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar a SCPSA sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- f) Coordinar y supervisar el plan de evaluación, así como la redacción de los informes parciales y final.

- g) Solicitar los permisos necesarios para el desarrollo de las distintas acciones y coordinarse con otras empresas si fuera necesario.
- h) Informar puntualmente a SCPSA del estado del proyecto.
- i) Atender a los medios de comunicación siempre que SCPSA lo solicite y previa autorización.
- j) Supervisar la correcta implementación del plan de formación del personal técnico y garantizar su preparación para el desempeño de la función.
- k) Informar puntualmente de las incidencias que se produzcan con independencia de la necesaria realización de un informe detallado con posterioridad.

El perfil de esta persona deberá responder a lo siguiente:

- Titulación universitaria.
- Experiencia en la gestión de programas de sensibilización socioambiental.
- Conocimientos de comunicación ambiental y sobre la materia.
- Experiencia en la gestión de recursos humanos y equipos y control de calidad.

Además, la empresa contratista deberá destinar a las **funciones de Adjunto/a coordinación** y categoría de Técnico/a Especialista en el III Convenio colectivo marco estatal del sector de ocio educativo y animación sociocultural o asimilable, al menos, a tres personas tanto para el lote 1 como para el Lote 2, con dedicación a jornada completa, para las tareas que defina la empresa con el fin de alcanzar los objetivos que se marcan en este pliego.

El perfil de estas personas deberá responder a lo siguiente:

- Titulación universitaria.
- Experiencia en la gestión de programas de sensibilización socioambiental.
- Conocimientos de comunicación ambiental y sobre la materia.
- Experiencia en la gestión de recursos humanos y equipos y control de calidad.
- Al menos una de esas personas tendrá conocimiento de euskera a nivel escrito y hablado.

La empresa contará con las **funciones de Apoyo a la función de Adjunto/a**, categoría de Experto en Talleres o Tallerista en el III Convenio colectivo marco estatal del sector de ocio educativo y animación sociocultural o asimilable, como apoyo a las funciones de coordinación y promoción de tareas. Asignará a dos personas a estas funciones a jornada completa en el Lote 1 y a tres personas en el Lote 2. El perfil de estas personas responderá a lo siguiente:

- Titulación de FP de grado superior o universitaria media o superior.
- Experiencia en la gestión de programas de sensibilización socioambiental.
- Conocimientos de comunicación ambiental y sobre la materia.

- Experiencia en la gestión de recursos humanos y equipos y control de calidad.
- Al menos una de esas personas tendrá conocimiento de euskera a nivel escrito y hablado

Por último, para el correcto desempeño del trabajo la empresa adjudicataria del concurso pondrá a disposición del contrato un equipo de personal técnico con **funciones de Información/Educación**, categoría de Informador/a Juvenil en el III Convenio colectivo marco estatal del sector de ocio educativo y animación sociocultural o asimilable, que desarrollará las acciones de comunicación directa y de proximidad con titulación de FP de grado superior, o universitaria media o superior, conocimiento del castellano y euskera en el porcentaje que se solicita y que se indica más abajo, y conocimiento específico de las diferentes acciones a realizar (gestión de los residuos, acciones de la campaña, herramientas y programas informáticos, realización de entrevistas personales y capacidad de comunicación, etc.).

El perfil de estas personas deberá responder a lo siguiente:

- Formación y conocimientos básicos sobre la gestión de residuos y en particular de la materia orgánica y el compostaje, con carácter general y específicamente en la Comarca de Pamplona.
- Formación y conocimientos básicos en el campo de la educación/información ambiental.
- Experiencia básica en la conducción de grupos y/o entrevista con personas.
- Facilidad de trato, educación, amabilidad, cordialidad y eficacia.
- Dominio hablado del castellano y euskera (un 50% del equipo).

La empresa deberá dimensionar el número de personas que conformará el equipo que desempeñará las tareas de educación/información. Para ello, se deberán tener en cuenta los trabajos a ejecutar previstos en el Anexo V y que el promedio de dedicación de tiempo invertido por persona a las visitas realizadas en una hora será, como máximo, el siguiente: en el caso de los domicilios, un máximo de 7/8 unidades a la hora y para los establecimientos, un máximo de 4 a la hora. La empresa decidirá el número de personas que conforman este equipo, y organizará los calendarios de trabajo, días y horas de dedicación, a su criterio, al objeto de cumplir con el calendario de implantación de cada una de las campañas, sus fases y objetivos.

En todo momento, como mínimo, el 50% del personal que compondrá el equipo deberá tener dominio hablado del euskera y será de obligado cumplimiento la interlocución en dicho idioma con las personas que así lo soliciten.

Siete días antes de comenzar cada una de las fases de las acciones de las campañas de proximidad y comunicación directa sobre el terreno, la empresa adjudicataria deberá comunicar a SCPSA las personas asignadas, aportando su currículum.

En el desempeño del trabajo de cara al público, los profesionales de la empresa adjudicataria deberán llevar el equipo/vestuario y los elementos de identificación personal y complementarios que la empresa ha propuesto en su oferta, una vez hayan recibido estos el visto bueno por parte de los equipos técnicos de SCPSA.

El cumplimiento del perfil del equipo de trabajo se considera una condición esencial de ejecución del contrato. SCPSA podrá autorizar o establecer modificaciones en dichas condiciones si las circunstancias así lo aconsejan, y siempre en el marco del espíritu, objetivos y características que describen esta contratación.

#### **A.17. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO y OBLIGACIONES ESENCIALES**

La empresa adjudicataria deberá ejecutar el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.

SCPSA garantizará la correcta ejecución del contrato tanto en lo que se refiere a la cantidad como a la calidad de los servicios prestados. El personal técnico del Departamento de Comunicación controlará que las tarjetas y credenciales para el móvil se han repartido, así como que las diferentes actividades de sensibilización se han realizado en forma y plazo garantizando el cumplimiento de los objetivos de calidad exigidos. El incumplimiento de alguno de estos requerimientos llevará implícita la aplicación de la sanción correspondiente, tal y como se detalla en dicho apartado.

#### **A.18. DATOS PARA LA HUELLA DE CARBONO Y BALANCE ENERGÉTICO**

Si así se lo solicita SCPSA, la empresa adjudicataria de este contrato deberá proporcionar, en los plazos y sistema que establezca SCPSA, los datos correspondientes a consumos energéticos (electricidad, combustibles, etc,...) así como otras posibles fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero (gases refrigerantes, etc...) que se correspondan con la prestación de este contrato, de forma que sirva de base para el cálculo del Balance Energético y Huella de Carbono de MCP/SCPSA. Igualmente, la empresa objeto de este contrato deberá permitir el acceso a la información documental y contable que respalde los datos facilitados, así como cooperar en su caso con las labores de auditoría tanto interna (de SCPSA) como externa que se pudieran realizar en esta materia.

Si el contratista dispone de su propio cálculo verificado de emisiones, lo podrá aportar a SCPSA en la parte correspondiente a este contrato sin que ello sustituya, salvo criterio de SCPSA, lo previsto en el párrafo anterior.

## **B. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO**

### **B.1. RÉGIMEN JURÍDICO**

Por tratarse de un contrato a celebrar por entidad señalada en el apartado e) del artículo 4.1. de la Ley Foral 2/2018, de 17 de abril de Contratos Públicos (LFC), a este contrato le es de aplicación dicha ley en lo que se refiere a su preparación, adjudicación, condiciones especiales de ejecución, modificación y subcontratación siendo sus efectos y extinción regidos por el Derecho civil o mercantil.

La participación en la presente licitación implica la aceptación voluntaria de dar transparencia institucional a todos los datos derivados del proceso de licitación, adjudicación y ejecución hasta la finalización.

### **B.2. REQUERIMIENTOS EN LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS**

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad a contratar.

La oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

El incumplimiento de lo dispuesto anteriormente tendrá carácter muy grave, correspondiéndole una penalización de hasta el 20 % del importe de adjudicación del contrato.

El contratista deberá justificar ante el órgano contratante, en cualquier momento en que sea requerido para ello, el cumplimiento de las condiciones laborales establecidas en el convenio colectivo sectorial que sea de aplicación, o cualquier otro extremo que se considere necesario en relación con la personalidad, capacidad, solvencia, o modo de ejecución del contrato”.

La persona adjudicataria cumplirá con los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y/o las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato, actuando en todo momento con imparcialidad, de buena fe y con arreglo al código deontológico de su profesión o gremio. No utilizará la información confidencial conocida en cualquier fase del procedimiento contractual para obtener, directamente o indirectamente, una

ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio ni en el de terceras personas. Velará especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que, como condiciones especiales de ejecución, se hubiesen incluido en los pliegos y ejecutará el contrato con el compromiso de que su trabajo contribuya a la satisfacción del interés general, evitando provocar de modificación del contrato, que solo podrá llevarse a cabo en los supuestos previstos legalmente.

### **B.3. CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y SOLVENCIA**

Podrán tomar parte en la licitación las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y cuenten con la capacidad y los niveles de solvencia económica, financiera y técnica que se hayan exigido en el **punto A.6 del pliego**.

#### **a. Solvencia económica y financiera:**

Cada licitador deberá poseer solvencia económica y financiera suficiente para la ejecución del contrato, entendiendo por ella la adecuada situación económica y financiera de la empresa para que la correcta ejecución del contrato no corra peligro de ser alterada por incidencias de carácter económico o financiero.

El cumplimiento de este requisito se hará constar o bien en la declaración responsable o en el Documento Europeo Único de Contratación, dependiendo del documento que se haya exigido en el **punto A.7 del pliego**, correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante la documentación que se haya exigido **punto A.6 del pliego**.

#### **b. Solvencia técnica:**

Se entiende por ella la capacitación técnica o profesional para la adecuada ejecución del contrato, bien por disponer de experiencia anterior en contratos similares o por disponer del personal y medios técnicos suficientes.

El cumplimiento de este requisito se hará constar o bien en la declaración responsable o en el Documento Europeo Único de Contratación, dependiendo del documento que se haya exigido en el **punto A.7 del pliego**, correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante la documentación que se haya exigido **punto A.6 del pliego**.

Conforme al artículo 18 de la LFC, los licitadores podrán basarse en la solvencia de otras empresas, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas.

Para acreditar su solvencia, quien licite podrá basarse en la solvencia de otras empresas, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas.

En el supuesto de personas jurídicas dominantes de un grupo de sociedades se podrán tener en cuenta las sociedades pertenecientes al grupo, siempre y cuando aquellas acrediten que tienen

efectivamente a su disposición los medios, pertenecientes a dichas sociedades, necesarios para la ejecución de los contratos.

En el caso de que la solvencia se acredite mediante la subcontratación, quien licita deberá aportar una relación exhaustiva de los subcontratistas, acompañado de un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con los subcontratistas para la ejecución del contrato, así como una declaración responsable del subcontratista de que está de acuerdo en cumplir las condiciones del contrato y que no concurre en ninguna de las circunstancias del artículo 22 de la LFC, sumándose en este caso la solvencia de todos ellos. Asimismo, deberá acreditar, en la forma y condiciones establecidas en los artículos 16 y 17, que los subcontratistas disponen de los medios necesarios para la ejecución del contrato.

Será requisito, asimismo, para poder presentar oferta, que la finalidad o actividad que desarrolle el licitador tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos Estatutos o reglas fundacionales y se acredite debidamente y disponer de una organización con elementos materiales y personales necesarios para la ejecución del contrato.

#### **B.4. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES**

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA). En el caso de que se exija la presentación de muestras estas deberán presentarse en la forma establecida en el punto A.7 del pliego regulador.

El acceso a PLENA estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra ([www.contrataciones.navarra.es](http://www.contrataciones.navarra.es)), y la oferta deberá presentarse de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes:

El plazo de presentación de las ofertas se fijará en el anuncio para la licitación, debiendo ser, como mínimo, de 15 días contados a partir del día siguiente al de la fecha de publicación en el Portal de Contratación de Navarra / en el Diario Oficial de la Unión Europea.

En el momento en que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará una huella - resumen criptográfico- del contenido de la misma, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que quien licite tenga problemas\* en la presentación de su oferta en PLENA, si la huella – resumen criptográfico- es remitida, dentro del plazo de presentación de ofertas, al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa a través de PLENA y para considerar completada la presentación. Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

*\* a estos efectos se advierte de que cuanto mayor sea el peso (medido en MB) de las ofertas, mayor puede ser el tiempo requerido para completar su presentación. Ello con independencia de la concurrencia de otras circunstancias, como una menor velocidad de subida de datos debida a la calidad de la conexión, u otras.*

Es necesario que la hora del equipo desde el que se vaya a realizar la presentación coincida con un margen máximo de desfase de 5 minutos, con la hora del servidor de Gobierno de Navarra.

Los servidores de Gobierno de Navarra, utilizan como referencia el Tiempo Universal Coordinado (UTC), que es la escala de tiempo universal mantenida por los laboratorios internacionales de referencia con una precisión: +/- 1seg. Esta es, por tanto, la hora oficial de los servicios electrónicos

- Fuente horaria primaria: hora.roa.es (Real Instituto y Observatorio de la Armada: dos servidores en San Fernando-Cádiz y un tercero situado en Madrid).
- Fuentes horarias secundarias:
  - o canon.inria.fr, INRIA, Paris
  - o i2t15.i2t.ehu.es, UPV-EHU

Si al proceder a la apertura de los sobres, se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, ésta se validará, si la huella coincide, y la fecha de recepción está dentro de las 24 horas extendidas, la oferta se dará por válida y se abrirá.

Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento del licitador o problemas técnicos ajenos a la Plataforma no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

Los interesados podrán solicitar información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria con una antelación mínima de 6 días naturales a la fecha de finalización del plazo de presentación de ofertas.

Las contestaciones serán enviadas al interesado directamente y publicadas en el Portal de Contratación de Navarra, en el caso de que se consideren de interés, en un plazo máximo de 5 días.

Así mismo, todas las comunicaciones y resto de actuaciones de trámites que procedan con los interesados, se efectuará a través de PLENA.

Una vez publicado el anuncio de licitación en el Portal de Contratación de Navarra, se recomienda la suscripción al mismo para conocer las futuras publicaciones que puedan derivarse de este procedimiento, tales como aclaraciones sobre el pliego.

## **B.5. CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

Concluido el plazo de presentación de proposiciones se procederá, en acto interno, a la calificación de la documentación presentada por los licitadores en los sobres A y, en el caso de que así se haya exigido el **punto A.7 del pliego**, en el sobre B.

Si la Mesa de Contratación/Unidad Gestora observara que la documentación fuera incompleta u ofreciese alguna duda, podrá conceder un plazo de entre 5 y 10 días naturales para que el licitador lo subsane. Dicho requerimiento se producirá por medios telemáticos, a través del módulo de notificaciones de PLENA.

Si la documentación contuviese defectos sustanciales o deficiencias no subsanables, se rechazará la proposición.

La Mesa de Contratación/Unidad Gestora podrá solicitar, antes de formular su propuesta, cuantos informes considere precisos y se relacionen con el objeto del contrato.

## **B.6. APERTURA DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN**

La Mesa de Contratación/Unidad Gestora, una vez abierta y valorada la documentación relativa a criterios sometidos a la aplicación de juicios de valor procederá a la apertura del sobre Proposición Económica/Proposición valorable Automáticamente, salvo el de aquéllas ofertas que hayan sido excluidas tanto por deficiencias en la documentación correspondiente al sobre A como en la documentación correspondiente al sobre B.

A continuación, se procederá a la apreciación del carácter desproporcionado o anormal de las mismas, tomando como referencia únicamente las ofertas admitidas.

Cuando se identifique alguna oferta anormalmente baja que haga presumir que no va a ser cumplida regularmente, antes de rechazar la oferta la Mesa/Unidad Gestora comunicará dicha circunstancia al licitador/licitadores que la hubiere presentado, conforme a lo previsto en el artículo 98 de la Ley Foral de Contratos Públicos.

Si se considera finalmente que la oferta presenta valores anormales que no garantizan la correcta ejecución o viabilidad del contrato, deberá ser excluida de la licitación. La exclusión de la oferta anormalmente baja no dará lugar a un nuevo cálculo de ofertas anormales, ni se tomará en consideración a la hora de asignar la puntuación económica.

En consecuencia, la puntuación de la oferta económica se realizará en acto interno tomando como referencia todas las proposiciones económicas admitidas y se levantará el Acta correspondiente con la propuesta de adjudicación.

Si se produjera empate en la puntuación entre dos o más licitadores, tal y como establece el art. 99 de la LFC, éste se dirimirá a favor de la empresa que tenga un mayor porcentaje de

trabajadores fijos con discapacidad, siempre que la empresa o profesional tenga en plantilla un porcentaje superior al 2% de trabajadores con discapacidad en el momento de acreditar su solvencia; en su defecto o persistiendo el empate, a favor de la empresa con un menor porcentaje de trabajadores eventuales, siempre que éste no sea superior al 10 por 100 y, en su defecto o persistiendo empate, a favor de la empresa que acredite la realización de buenas prácticas en materia de género.

A tal efecto, la Mesa de Contratación/Unidad Gestora requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo mínimo de cinco días naturales para su aportación.

En los casos en que en aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

En el plazo máximo de siete días naturales desde que se le requiera a través del PLENA, el licitador propuesto deberá presentar, a través de PLENA, los siguientes documentos:

**a. Documentación acreditativa de la personalidad:**

- Si el licitador fuera una persona física, deberá presentar copia auténtica (compulsada notarial o administrativamente) del Documento Nacional de Identidad.
- Si el licitador fuera persona jurídica deberá presentar copia auténtica de la escritura de constitución, y en su caso, modificación, debidamente inscritas en el registro correspondiente, de conformidad con la norma que la regule.
- Copia auténtica del poder a favor de la persona que firme la proposición en nombre del licitador y del DNI de la persona apoderada. Si el licitador fuera persona jurídica, el poder deberá figurar inscrito en el Registro correspondiente, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación que le sea aplicable.
- De conformidad con el D.F. 236/2007, por el que se regula la Junta de Contratación Pública y los procedimientos y registros a su cargo, podrá sustituirse la documentación de este apartado por el certificado de inscripción en el Registro Voluntario de Licitadores expedido por su encargado, acompañado de la declaración responsable de su vigencia prevista en el artículo 22.2 del D.F. citado, sin perjuicio de recabar del Registro la exhibición de dicha documentación, suponiendo la presentación a ésta licitación autorización suficiente para que se solicite de oficio esta documentación.

**b. Obligaciones tributarias**

- Alta y último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.
- Certificado del Departamento de Economía y Hacienda de los órganos competentes de las Administraciones Públicas respecto de las cuales el licitador tenga obligaciones

tributarias, acreditativos de que se halla al corriente de las mismas, expedido con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones.

**c. Certificado expedido por la seguridad social**

Acreditativo de estar inscritas en el sistema de Seguridad Social, estar afiliados o haber afiliado y dado de alta a los trabajadores, haber presentado los documentos de cotización correspondientes y hallarse al corriente en el pago de las obligaciones de la Seguridad Social que le imponen las disposiciones vigentes (salvo el supuesto de que el licitador no esté comprendido obligatoriamente dentro de su ámbito de aplicación), expedido con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones.

**d. Capacidad y solvencia:**

El licitador deberá aportar la documentación detallada en el **punto A.6 del pliego**.

La documentación acreditativa de la capacidad, representación, solvencia y habilitación empresarial o profesional, en caso de que se exija, de la que ya dispusiera el órgano de contratación, porque hubiera sido presentada por quien licita en el marco de un procedimiento anterior del que hubiera resultado adjudicatario, podrá ser reutilizada, siempre y cuando no hubiesen variado las circunstancias acreditadas y no hubieran transcurrido tres años desde la adjudicación del procedimiento anterior.

La reutilización de documentación será aplicable dentro del ámbito de cada órgano de contratación. Será solicitada por quien licita en la declaración responsable en el momento de presentación de la oferta, indicando el procedimiento anterior del que hubiera resultado adjudicatario y cuya documentación pretenda reutilizar, manifestando que las condiciones acreditadas siguen vigentes.

Una vez examinada la documentación a reutilizar, si se considerase incorrecta o insuficiente, se le requerirá para que la subsane, conforme a lo establecido en el artículo 51.2 de la LFC.

La falta de aportación de la documentación necesaria en plazo supondrá la exclusión del licitador del procedimiento, sin perjuicio de la posibilidad de iniciar un expediente de prohibición para contratar con SCPSA de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22.1 j) y 23 de la LFC.

En este supuesto, la Mesa de Contratación/Unidad Gestora propondrá al órgano de contratación la adjudicación a favor del licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación prevista en este punto en el plazo máximo de siete días naturales desde la notificación de la propuesta de adjudicación.

**B.7. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

El Órgano de Contratación resolverá la adjudicación, pudiendo declarar el procedimiento desierto si ninguna de las proposiciones se estima adecuada.

El plazo para acordar la adjudicación será de 1 mes desde el acto de apertura de la oferta económica. De no dictarse en plazo el acto de adjudicación, las empresas admitidas a la licitación tendrán derecho a retirar su proposición sin penalidad alguna.

Si las empresas licitadoras retiran su oferta antes del transcurso de un mes desde la apertura de las ofertas económicas, se les impondrá una penalidad equivalente al 2% del importe de licitación, que se hará efectivo con cargo a la garantía provisional, si la hubiere, o mediante la emisión de carta de pago específica.

La adjudicación del contrato quedará suspendida durante el plazo de 10 días naturales contados desde la fecha remisión de la notificación de la adjudicación.

La manifestación expresa de todas las personas interesadas en el procedimiento señalando la renuncia a presentar una reclamación ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, dará lugar a la finalización anticipada del plazo de suspensión, pudiendo continuar adelante con el procedimiento.

Asimismo, en los procedimientos con convocatoria de licitación en los que se haya presentado únicamente una oferta, no se aplicará el plazo de suspensión previsto en este apartado, pudiendo continuar con la tramitación del procedimiento.

Transcurrido el plazo de suspensión y en el plazo máximo de 15 días naturales se formalizará el contrato previa presentación por el adjudicatario de la documentación que se indica en el **punto A.10 del pliego**.

## **B.8. GARANTÍAS**

Las garantías que se exijan en el presente procedimiento podrán constituirse de cualquiera de las formas previstas en el art. 70 de la Ley Foral de Contratos Públicos de Navarra.

En el caso de que se exija garantía provisional estará afecta a la obligación de formalizar el contrato en el plazo establecido.

La garantía definitiva quedará afecta al cumplimiento de las obligaciones del contratista hasta el momento de finalización del plazo de garantía y, en particular, al pago de las penalidades, así como a la reparación de los posibles daños y perjuicios ocasionados por el contratista durante la ejecución del contrato.

Las garantías se deberán incautar en los casos de resolución por incumplimiento con culpa del contratista.

### **B.9. RIESGO Y VENTURA. DAÑOS Y PERJUICIOS**

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista y serán por cuenta de éste las pérdidas, averías o perjuicios que experimente durante la ejecución del contrato, sin perjuicio de su aseguramiento por el interesado.

Serán imputables al adjudicatario los daños y perjuicios que se causen con motivo de la ejecución de este contrato, con excepción de los que sean consecuencia de una orden inmediata y directa de SCPSA.

### **B.10. NOTIFICACIONES DE LAS ACTUACIONES QUE SE DERIVEN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

Las actuaciones que se deriven de la ejecución del contrato y que deban ser comunicadas al contratista, como pueden ser procedimientos de modificación o de imposición de penalidades, entre otras, se notificarán a través de PLENA. Para ello el contratista deberá de mantener vigente el correo electrónico con el que se dio de alta en PLENA para recibir los avisos de esta plataforma o en el caso de que modifique dicho correo deberá actualizarlo también en PLENA, comunicando igualmente a SCPSA cualquier cambio que se produzca en los datos de contacto del contratista durante la ejecución del contrato y sus prórrogas.

### **B.11. CONFIDENCIALIDAD Y SIGILO**

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 54 de la LFC, se informa a las empresas licitadoras que la documentación que aporten a la licitación tendrá “carácter de confidencial” en el caso de que la hayan designado como tal. Esta circunstancia deberá reflejarse claramente (sobreimpresa, al margen o de cualquier otra forma) en el propio documento señalado como tal, adjuntando un índice con los apartados de la documentación que se consideran confidenciales, sin que sean admisibles declaraciones genéricas que afecten a la totalidad de la oferta.

Igualmente, al amparo del artículo 54, SCPSA exigirá a la empresa adjudicataria obligación de guardar sigilo respecto a datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato.

Puede consultar información adicional sobre privacidad en el siguiente enlace:  
[https://www.mcp.es/sites/default/files/ficheros\\_lopd/Proveedores.pdf](https://www.mcp.es/sites/default/files/ficheros_lopd/Proveedores.pdf)

### **B.12. APLICACIÓN DE PENALIDADES**

Si el contratista incurriera en el incumplimiento de obligaciones que conlleve la aplicación de penalidades, SCPSA, previa motivación en la que conste el incumplimiento detectado, y una vez ofrecida audiencia al interesado durante un plazo mínimo de 10 días naturales, podrá imponer las penalizaciones que se hayan indicado en el pliego.

Los importes de las penalidades se harán efectivos mediante deducción de los pagos pendientes al contratista, así como de las garantías en los casos en que excedieran del importe de aquellos.

La imposición de estas penalidades no excluye la eventual indemnización a SCPSA como consecuencia de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la demora culpable del contratista.

### **B.13. PAGO**

La factura será remitida por correo ordinario a la dirección calle General Chinchilla, 7 de Pamplona, (entrada por C/Marqués de Rozalejo) o al correo electrónico: [compras@mcp.es](mailto:compras@mcp.es).

Las facturas deberán contemplar únicamente las prestaciones correspondientes a este contrato y deberán indicar el número de expediente que se indicará a la formalización del mismo.

El pago se efectuará a 40 días desde la fecha de factura, mediante transferencia.

Si a lo largo de la ejecución del contrato SCPSA implantara la recepción de la factura por medio del sistema de facturación electrónica, SCPSA pondrá en conocimiento del adjudicatario la modificación del sistema de recepción de facturas, así como el momento a partir del cual ésta modalidad de presentación será obligatoria. Llegado ese momento, el cómputo de los 40 días de plazo de pago se iniciará en la fecha de recepción de la factura en el sistema de facturación electrónica.

### **B.14. CESIÓN DEL CONTRATO**

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato solo podrán ser cedidos a un tercero, previa autorización de la entidad contratante, cuando concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 108 de la Ley Foral de Contratos Públicos, y siempre que ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato o tenga por objeto eludir la aplicación de la Ley Foral o restringir de forma efectiva la competencia en el mercado.

### **B.15. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Este contrato podrá ser objeto de resolución cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- a. La muerte o incapacidad sobrevenida del contratista individual o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista, salvo que se acuerde la continuación del contrato con sus herederos o sucesores. En los casos de fusión, escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de la empresa se entenderá subrogada en los derechos y deberes del contratista la entidad resultante o beneficiaria siempre que conserve la solvencia requerida para la formalización del contrato.

- b. La declaración de insolvencia en cualquier procedimiento y, en caso de concurso, la apertura de la fase de liquidación, salvo que, en este último caso, el contratista prestare las garantías suficientes a juicio de la Administración para la ejecución del mismo.
- c. El mutuo acuerdo entre la Administración y el contratista, siempre que no concurra otra causa de resolución imputable al contratista y razones de interés público hagan innecesaria o inconveniente la permanencia del contrato.
- d. La falta de constitución de garantías cuando éstas sean obligatorias.
- e. La falta de ejecución en plazo cuando este tenga carácter esencial.
- f. Cuando las penalidades aislada o conjuntamente alcancen el 20% del importe de adjudicación del contrato.
- g. El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato, reguladas en el artículo 66 de la LFC.
- h. La demora en el pago por parte de SCPSA durante más de 8 meses cuando lo solicite el contratista.
- i. El impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte del contratista a los trabajadores y trabajadoras que estuvieran participando en la misma, o el incumplimiento grave de las condiciones establecidas en los convenios colectivos en vigor para estos trabajadores y trabajadoras también durante la ejecución del contrato.
- j. El incumplimiento de las restantes obligaciones contractuales esenciales.
- k. El mantenimiento prolongado de conflictos laborales o el ejercicio mantenido del derecho de huelga por los trabajadores y trabajadoras que prestan el contrato, y que impidiese la correcta ejecución contractual.
- l. Las que se establezcan expresamente en el contrato.
- m. Las demás señaladas en la LFC para cada tipo de contrato.

## **B.16. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Cuando la resolución del contrato obedezca a mutuo acuerdo los derechos de las partes se acomodarán a lo estipulado.

El incumplimiento de las obligaciones del contrato por parte de SCPSA determinará, con carácter general, el pago de los daños y perjuicios que por tal causa se irroguen al contratista.

Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista, este deberá indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a la entidad contratante, lo que se determinará en resolución motivada atendiendo a la existencia, entre otros factores, de un retraso en la inversión proyectada o en la prestación del servicio a terceros o al público en general y los mayores gastos que se imputen a los fondos públicos. Cuando se hayan constituido garantías para el cumplimiento de obligaciones, éstas serán incautadas en la cuantía necesaria para cubrir los daños y perjuicios que se hayan acreditado. Si éstas resultasen insuficientes SCPSA podrá detraer los importes correspondientes de las cantidades de pago pendientes al contratista.

Si la resolución del contrato se produce por incumplimiento de las condiciones de ejecución del contrato dará lugar al inicio del expediente para declarar la prohibición de contratar de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1.m) de esta ley foral. En este caso el plazo de duración de la prohibición será de cinco años.

Acordada la resolución del contrato, la Administración correspondiente podrá adjudicar lo que reste del mismo a la empresa o profesional que en la licitación quedó en segundo lugar, y, en caso de renuncia de esta, a quienes la siguieron en el orden de clasificación.

## **B.17. JURISDICCIÓN Y RECURSOS**

Contra los actos que se aprueben en relación con la preparación, adjudicación y, en su caso, con la modificación, subcontratación y condiciones especiales de ejecución de este contrato podrá interponerse, la reclamación en materia de contratación pública establecida en los artículos 121 y siguientes de la Ley Foral de Contratos Públicos, cuando concurran los requisitos establecidos en el mismo o el recurso ante el Presidente de la Mancomunidad de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34.5 de la Ley Foral de Contratos Públicos.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la ejecución y extinción de este contrato serán resueltas por el Órgano de Contratación, cuyos acuerdos podrán ser recurridos ante el Presidente de la Mancomunidad, mediante el recurso previsto en el Reglamento de Relaciones MCP-SPCSA, o directamente ante la jurisdicción civil, de conformidad con las normas procesales de esta jurisdicción.

En todo caso, con renuncia expresa de cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de PAMPLONA para la resolución de cuantas cuestiones y controversias puedan surgir en relación con el presente contrato.

## **B.18. INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO**

Le informamos que, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, los datos facilitados se recogen y tratan en ficheros responsabilidad de SCPSA, con la única finalidad del mantenimiento de la relación contractual derivada de la adjudicación de este contrato y serán

incorporados a un fichero con la finalidad de gestionar el contrato. Dichos datos podrán ser cedidos a los Juzgados y Tribunales u otras de entidades de acuerdo con las previsiones legales.

Asimismo, le informamos que el responsable del fichero será SCPSA a quien podrá dirigirse en cualquier momento, de conformidad con lo establecido en los artículos 13 a 18 de la citada Ley Orgánica 3/2018, al objeto de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, portabilidad y oposición sobre los datos tratados a través del correo [protecciondatos@mcp.es](mailto:protecciondatos@mcp.es).

Puede consultar información adicional sobre privacidad en [https://www.mcp.es/sites/default/files/ficheros\\_lopd/clientes/Responsabilidad%20Patrimonial.pdf](https://www.mcp.es/sites/default/files/ficheros_lopd/clientes/Responsabilidad%20Patrimonial.pdf)

## ANEXO I.I DECLARACIÓN RESPONSABLE

Nombre:

NIF:

en representación de la empresa

Nombre:

NIF:

Domicilio:

Teléfono:

enterado del pliego regulador para la contratación del “Programa de Acciones de Comunicación Directa y de Proximidad para la Implantación en la Comarca de Pamplona de los Contenedores con Apertura Mediante Tarjeta Electrónica y Móvil (Periodo 2022/2023). Expediente 2022/SCON-ASU/000001”

### DECLARA

Que en el caso de resultar adjudicatario ejecutará el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.

Que solicita la reutilización de la documentación acreditativa de (señalar todas o la que solicite reutilizar por no haber variado las condiciones):

- |                          |                                        |
|--------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Capacidad                              |
| <input type="checkbox"/> | Representación                         |
| <input type="checkbox"/> | Solvencia económica                    |
| <input type="checkbox"/> | Solvencia técnica                      |
| <input type="checkbox"/> | Habilitación empresarial o profesional |

presentada para la licitación del contrato ..... nº expte.....convocado por SCPSA, del que resultó adjudicatario, manifestando que las condiciones acreditadas siguen vigentes y que no han transcurrido más de tres años desde la adjudicación.

En su caso, que declara como documentación confidencial la siguiente....., por las siguientes razones:.....

En su caso, que cuenta con el compromiso por escrito de otras entidades respecto de la adscripción de sus medios o la disposición de sus recursos, en su caso.

Que se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias con renuncia al fuero jurisdiccional que pudiera corresponderle, en el caso de empresas extranjeras.

Que se somete a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de PAMPLONA para la resolución de cuantas cuestiones y controversias puedan surgir en relación con el presente contrato.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo la presente en ..... a ..... de ..... de 20...

## ANEXO I.II DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC)

Para poder cumplimentar el Anexo referido a la declaración responsable mediante el modelo normalizado Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) deberá seguir los siguientes pasos:

1. Descargar en su equipo el fichero espd-request.xml en el fichero zip del mismo nombre que se encuentra disponible en el anuncio de licitación de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA).
2. Abrir el siguiente link: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/esp-d-web/filter?lang=es>
3. Seleccionar el idioma “español”
4. Seleccionar la opción “Soy operador económico”
5. Seleccionar la opción “importar un DEUC”
6. Cargar el fichero DEUC, xml que previamente se ha descargado en su equipo (paso 1).
7. Seleccione el país y pinche “siguiente”
8. Cumplimentar los apartados del DEUC correspondiente.

**Parte I:** Se trata de información sobre el procedimiento de contratación y sobre el órgano de contratación. La información que demanda esta Parte del formulario consta en el anuncio de convocatoria de la licitación, por lo que no reviste complejidad su cumplimentación.

**Parte II.** Las empresas que figuren inscritas en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE), o en el Registro de Licitadores de Navarra, o equivalente de otras comunidades autónomas, solo deberán facilitar en esta parte II, aquella información que no figure inscrita en los mismos o que, aun estando inscrita, no conste de manera actualizada, siempre y cuando consignan en el DEUC la información necesaria para el acceso a dicho registro.

**Parte III.** Motivos de exclusión. Las empresas deberán responder a todas las preguntas de la parte III del formulario normalizado del DEUC.

**Parte IV.** En esta parte relativa a los criterios de selección, las empresas cumplimentarán únicamente la parte A (indicación global relativa a todos los criterios de selección).

**Parte VI.** Esta parte será cumplimentada y firmada por la empresa interesada en todo caso.

9. Imprimir y firmar el documento

Este documento debidamente cumplimentado y firmado se deberá presentar junto con el resto de la documentación de la licitación de acuerdo con lo establecido en el pliego regulador de las condiciones que rigen la contratación y dentro del plazo fijado en la misma.

Cuando concurren a la licitación Uniones Temporales de Empresas (constituidas temporalmente al efecto) o personas que participen conjuntamente, se deberá cumplimentar un DEUC por cada una de las empresas o personas participantes.

En caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades independientemente de la naturaleza de la relación jurídica que tenga con ellas, se deberá cumplimentar un documento por la empresa licitadora y otro por la empresa cuyos medios se adscriben.

Tienen a su disposición la “Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública”, publicada en el Boletín Oficial del Estado Núm. 85 del viernes 8 de abril de 2016 (Sec. III Pág. 24845) en el siguiente link:

<http://www.boe.es/boe/dias/2016/04/08/pdfs/BOE-A-2016-3392.pdf>

ANEXO II.1 PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 1

Nombre: \_\_\_\_\_

NIF: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ en representación de la empresa

Nombre: \_\_\_\_\_

NIF: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

enterado del pliego regulador para la contratación del “Programa de Acciones de Comunicación Directa y de Proximidad para la Implantación en la Comarca de Pamplona de los Contenedores con Apertura Mediante Tarjeta Electrónica y Móvil (Periodo 2022/2023). Expediente 2022/SCON-ASU/000001” se compromete a su realización de acuerdo al pliego regulador, a su oferta y a lo establecido en el contrato, al siguiente importe IVA excluido:

|                                  |
|----------------------------------|
| Importe IVA excluido (en número) |
|                                  |

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022

Firma \_\_\_\_\_

ANEXO II.2 PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 2

|            |                                 |
|------------|---------------------------------|
| Nombre:    |                                 |
| NIF:       |                                 |
|            | en representación de la empresa |
| Nombre:    |                                 |
| NIF:       |                                 |
| Domicilio: |                                 |

enterado del pliego regulador para la contratación del “Programa de Acciones de Comunicación Directa y de Proximidad para la Implantación en la Comarca de Pamplona de los Contenedores con Apertura Mediante Tarjeta Electrónica y Móvil (Periodo 2022/2023). Expediente 2022/SCON-ASU/000001” se compromete a su realización de acuerdo al pliego regulador, a su oferta y a lo establecido en el contrato, al siguiente importe IVA excluido:

|                                  |
|----------------------------------|
| Importe IVA excluido (en número) |
|                                  |

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022

Firma \_\_\_\_\_

ANEXO III. CRITERIOS SOCIALES (válido para ambos lotes)

Nombre: \_\_\_\_\_

NIF: \_\_\_\_\_ en representación de la empresa

Nombre: \_\_\_\_\_

NIF: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

enterado del pliego regulador para la contratación del “Programa de Acciones de Comunicación Directa y de Proximidad para la Implantación en la Comarca de Pamplona de los Contenedores con Apertura Mediante Tarjeta Electrónica y Móvil (Periodo 2022/2023). Expediente 2022/SCON-ASU/000001” adquiere el siguiente compromiso:

Formación

|                                                                                                                                                                                              | SI/NO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Compromiso de realización de 8,00 horas de acciones de sensibilización y formación a la plantilla que ejecutará el contrato acerca de los derechos en materia de igualdad y de conciliación. |       |

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022

Firma \_\_\_\_\_

## ANEXO IV. OTROS CRITERIOS VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE (válido para ambos lotes)

Nombre:

NIF:

en representación de la empresa

Nombre:

NIF:

Domicilio:

enterado del pliego regulador para la contratación del “Programa de Acciones de Comunicación Directa y de Proximidad para la Implantación en la Comarca de Pamplona de los Contenedores con Apertura Mediante Tarjeta Electrónica y Móvil (Periodo 2022/2023). Expediente 2022/SCON-ASU/000001” adquiere los siguientes compromisos:

**(Se deberá indicar si o no)**

*Formación del personal:* horas de formación que se van a impartir a las personas que conforman el equipo que interactúa directamente con los destinatarios de las acciones de comunicación directa y de proximidad (no se incluye aquí el personal de coordinación).

|                 |  |
|-----------------|--|
| 4 horas         |  |
| 6 horas         |  |
| 8 horas         |  |
| 10 horas        |  |
| Más de 12 horas |  |

*Puntos de contenedor críticos en cada zona:* número de puntos críticos en los que se va a actuar en la fase de campaña: “Reorientación de malas praxis” en cada zona conforme al procedimiento descrito en el apartado que lo desarrolla.

|                           |  |
|---------------------------|--|
| 11 puntos críticos        |  |
| 12 puntos críticos        |  |
| 13 puntos críticos        |  |
| 14 puntos críticos        |  |
| Más de 15 puntos críticos |  |

*Entrega de tarjetas:* compromiso de entrega en mano de un porcentaje del total de las tarjetas de domicilios antes de la colocación de los contenedores en cada zona.

|                            |  |
|----------------------------|--|
| 76 % del total de tarjetas |  |
| 77 % del total de tarjetas |  |
| 78 % del total de tarjetas |  |
| 79 % del total de tarjetas |  |
| 80 % del total de tarjetas |  |

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022

Firma \_\_\_\_\_

## ANEXO V. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

### 1. MARCO DE REFERENCIA Y SITUACIÓN DE PARTIDA

#### 1.1. ANTECEDENTES

Uno de los grandes retos de la gestión de los residuos urbanos domiciliarios es alcanzar altas cuotas de separación en origen (hogares y establecimientos) para dar respuesta a los objetivos de recuperación/reciclado establecidos en las diferentes normativas. Normativas que en última instancia están orientadas al cumplimiento de los objetivos de las grandes líneas de la política europea en materia ambiental:

- *Economía Circular*. Reducción del consumo de materias primas mediante el reciclado de materiales propios de los residuos.
- *Lucha contra el Cambio Climático*. Reducción drástica de las emisiones de gases de efecto Invernadero, que en el caso de los residuos domésticos están básicamente asociadas al depósito en vertedero de la materia orgánica sin tratar.
- *Vertido Cero*. Es decir, limitar radicalmente el vertido de residuos previamente tratados por el impacto de ocupación, contaminación difusa y afección social.

En particular y en el caso de la Comunidad Foral de Navarra, estas políticas se han plasmado en el Plan de Residuos de Navarra 2017-2027, que obliga a las administraciones públicas competentes y gestoras de los residuos urbanos a adoptar las medidas necesarias para alcanzar los objetivos fijados en dicho Plan. En el ámbito de la Comarca de Pamplona, la competencia y responsabilidad corresponde a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, (en adelante MCP), entidad local que agrupa a 50 Ayuntamientos y más de 365.000 habitantes, y a su sociedad gestora Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A., SCPSA, empresa pública local, que tiene encomendada por MCP la gestión integral del servicio de Residuos.

#### 1.2. SEPARACIÓN EN ORIGEN

En los últimos 30 años la Mancomunidad ha implantado un sistema de recogida selectiva de residuos sustentado, básicamente, en dos pilares:

- *La facilitación*. Poner a disposición de la ciudadanía un completo sistema de contenedores en vía pública en cuanto a las fracciones a separar, y muy cercano a los puntos donde los clientes producen los residuos (viviendas y establecimientos).
- *La educación*. Promover campañas de concienciación, educación y retorno de resultados a la ciudadanía potentes y mantenidas en el tiempo que han hecho posible en estos años una respuesta que pone de manifiesto su compromiso con la correcta selección domiciliaria de las fracciones de papel-cartón, vidrio y envases, con resultados de

recuperación/reciclado a la cabeza de los rankings españoles y con valores homologables a escala europea.

### 1.3. MATERIA ORGÁNICA: LA PROBLEMÁTICA A RESOVER

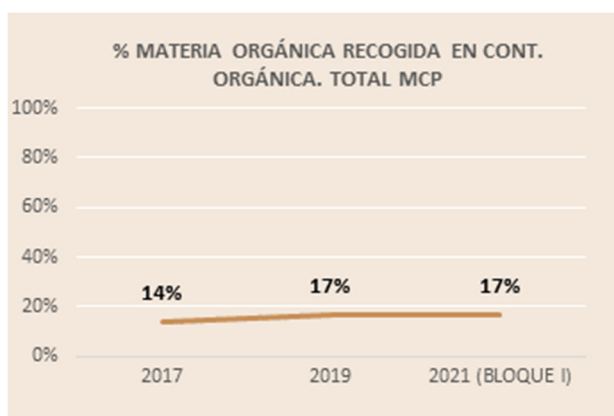
Alcanzados valores muy satisfactorios en las tres fracciones de residuos antes citadas, la Mancomunidad debía acometer otro gran reto, la separación en origen de la materia orgánica de los residuos que representó en 2020 el 33,7% del total de los residuos generados (50.298 t/año de un total de 149.093 t/año).

Hasta el año 2013 la materia orgánica se recogía en el denominado contenedor de fracción resto y al carecer la Mancomunidad de una instalación para su tratamiento se depositaba de forma controlada en el vertedero del CTRU de Góngora.

A partir de 2013 y hasta 2016, la Mancomunidad acometió un ambicioso plan para desplegar en toda la Comarca de Pamplona el 5º contenedor donde depositar la materia orgánica separada en origen en los hogares y establecimientos con el objetivo de alcanzar, en un plazo razonable, que dicha separación en origen fuese, como mínimo, del 50% del total generado.

El contenedor instalado tiene la particularidad de estar cerrado y su apertura debe realizarse mediante una llave metálica que se repartió a aquellos hogares que manifestaron, voluntariamente, su deseo de participar en la separación.

Al terminar la colocación del nuevo contenedor más del 40% de los hogares y establecimientos se habían sumado voluntariamente a la campaña y contaban con las llaves para su apertura, si bien la cantidad de materia orgánica recogida ha estado siempre muy alejada del objetivo inicialmente previsto. Los datos de la gráfica siguiente así lo ponen en manifiesto, con tan solo un 17% de materia orgánica recogida en el 5º contenedor del total generado.



Por otro lado, el Plan de Residuos de Navarra 2017-2027 marcó como objetivo una separación en origen de la MO del 50% en 2020 (con un límite adicional del 20% de impropios y del 15% en el 2022) y del 70% en 2027 (con un límite adicional del 10% de impropios).

Estas circunstancias propiciaron que en 2016 la Mancomunidad se replantase la eficacia del sistema implantado y considerara la posibilidad y/o necesidad de acometer medidas para su reorientación.

En este sentido, durante el año 2016 y 2017 se llevaron a cabo iniciativas de envergadura para identificar las causas y proponer soluciones. De los trabajos realizados cabe destacar dos:

- Un amplio estudio sociológico, primero cuantitativo (2016) y posteriormente cualitativo mediante Focus Groups (2017).
- Un análisis a escala internacional (2017), para identificar qué métodos o tecnologías se estaban imponiendo en otras ciudades de similares características sociodemográficas a la Comarca de Pamplona (ciudad compacta de tamaño medio y con sistema de contenedores en vía pública) para conseguir una alta separación en origen de la fracción orgánica.

#### **1.4. PROYECTO-PILOTO**

Las conclusiones de los estudios anteriormente citados señalaban que los métodos más efectivos para reducir la cantidad de materia orgánica depositada en el contenedor de resto y mejorar las ratios de depósito en su contenedor específico apostaban por la instalación de contenedores de materia orgánica y de fracción resto cerrados y con apertura mediante tarjeta electrónica asociada al domicilio-establecimiento y con registro de aperturas.

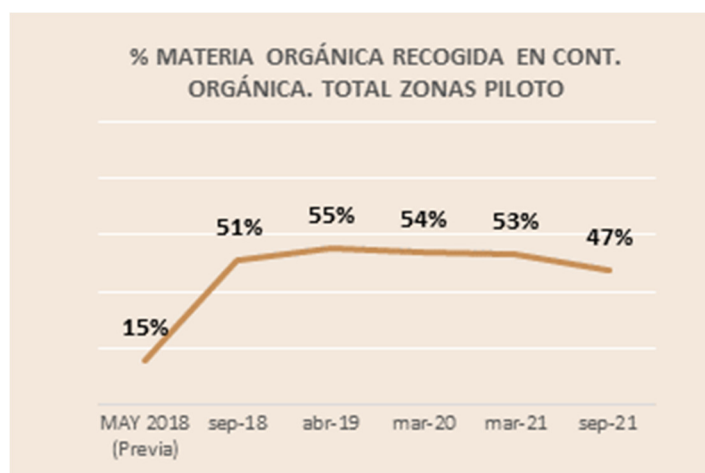
Se decidió entonces realizar una prueba piloto en dos zonas diferentes de la Comarca, con un número representativo y similar de habitantes, y con una duración de un semestre, para contrastar el comportamiento de la ciudadanía ante dos escenarios diferentes:

- Escenario 1: con apertura de los contenedores de las dos fracciones, MO y FR, en cualquier momento y día de la semana.
- Escenario 2: con la apertura en todo momento y cualquier día de la semana de los contenedores de la fracción de MO, y con apertura restringida de los contenedores de FR, solo 4 días a la semana (L, X, V y D), excepto para los hogares con necesidades especiales a los que también se permitió la apertura diaria del contenedor.

Durante el desarrollo de la prueba piloto se llevó a cabo un control indirecto, pero muy efectivo, del uso de los contenedores por parte de la ciudadanía y, consiguientemente, de sus cambios de hábitos respecto de la situación precedente. Simultáneamente se realizaron estudios de caracterización para conocer con exactitud los residuos depositados en cada tipo de contenedor.

Los estudios de calidad y control pusieron de manifiesto un cambio significativo en el reparto del peso de las fracciones de residuos y, por tanto, un cambio de separación en origen que, además, se ha estabilizado en el tiempo. Las principales conclusiones de la experiencia piloto apuntan lo siguiente:

- *Incremento de la materia orgánica separada.* Con un aumento del peso de la materia orgánica depositada en su contenedor específico, habiéndose alcanzado, los porcentajes de separación en origen que a continuación se muestran.



- Reducción de la fracción resto. Igualmente se refleja una importante reducción del depósito de residuos en el contenedor de la fracción resto, otro de los objetivos de esta iniciativa.
- *Mejora de la recogida separada del resto de fracciones.* Con un aumento también del volumen de papel/cartón depositado en el contenedor específico y, especialmente, un aumento importante de los envases-materiales depositados en el contenedor amarillo.
- *Conductas indeseadas.* Se registra, colateralmente, un incremento de conductas indeseadas como el aumento de bolsas en las inmediaciones de los contenedores y una mayor presencia de impropios en los contenedores de las fracciones de materia orgánica, envases y papel-cartón.

### **1.5. IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA DE CONTENEDORES CON APERTURA ELECTRÓNICA EN LA COMARCA DE PAMPLONA**

Dados los resultados positivos de este proyecto-piloto, la Mancomunidad adoptó la decisión de llevar a cabo para el año 2023 el despliegue general de este sistema a la totalidad del área urbana consolidada de la Comarca (345.000 habitantes, 94% de la población).

El plan de extensión del nuevo sistema organiza el conjunto del territorio en cuatro zonas y los plazos en cuatro momentos diferenciados:

- Otoño 2021
- Primavera 2022
- Otoño 2022
- Primavera 2023

En otoño de 2021 la Mancomunidad comenzó la implantación de los nuevos contenedores de materia orgánica y resto con apertura mediante tarjeta y móvil en las localidades barrios del área urbana de la Comarca de Pamplona. En paralelo se puso en marcha una campaña de comunicación dirigida a la ciudadanía. Los buenos resultados obtenidos, tanto en cuanto al reparto de recursos a los domicilios que facilitan la apertura de los contenedores de materia orgánica y resto (tarjeta y credenciales para el móvil), como a los porcentajes de recogida de la fracción orgánica y contención de las conductas indeseadas, respaldan la decisión adoptada y explican que en la próxima primavera de 2022 se continúe con la implantación del nuevo sistema en las zonas de la segunda fase (la campaña de comunicación para estas zonas fue objeto de contratación en 2021).

## 2. IMPLANTACIÓN DE LOS NUEVOS CONTENEDORES: FASES OTOÑO 2022 Y PRIMAVERA 2023

En las dos próximas fases el nuevo sistema llegará a 182.598 habitantes, 75.444 domicilios y 10.735 establecimientos, según datos de la BdD de Contratos de la Mancomunidad a fecha junio 2021 (en estos datos se incluyen los correspondientes a una de las zonas de la experiencia piloto). La experiencia en las dos últimas campañas pone de manifiesto que cuando se actualizan los datos de dicha base a fecha de la campaña, las cifras aumentan un 5% de promedio. Para evitar los desajustes y a efectos de que la propuesta técnica y la oferta económica presentada por la empresa dé respuesta al trabajo que efectivamente se prevé realizar, se deberán tomar como referencia el número de domicilios y establecimientos de dicha base incrementados en el porcentaje promedio estimado, tal y como se indica en el cuadro siguiente (34.127 para el Lote 1 y 56.361 para el Lote2).

El trabajo se organiza en ocho fases conforme a la siguiente programación:

## Fases 2022/2023

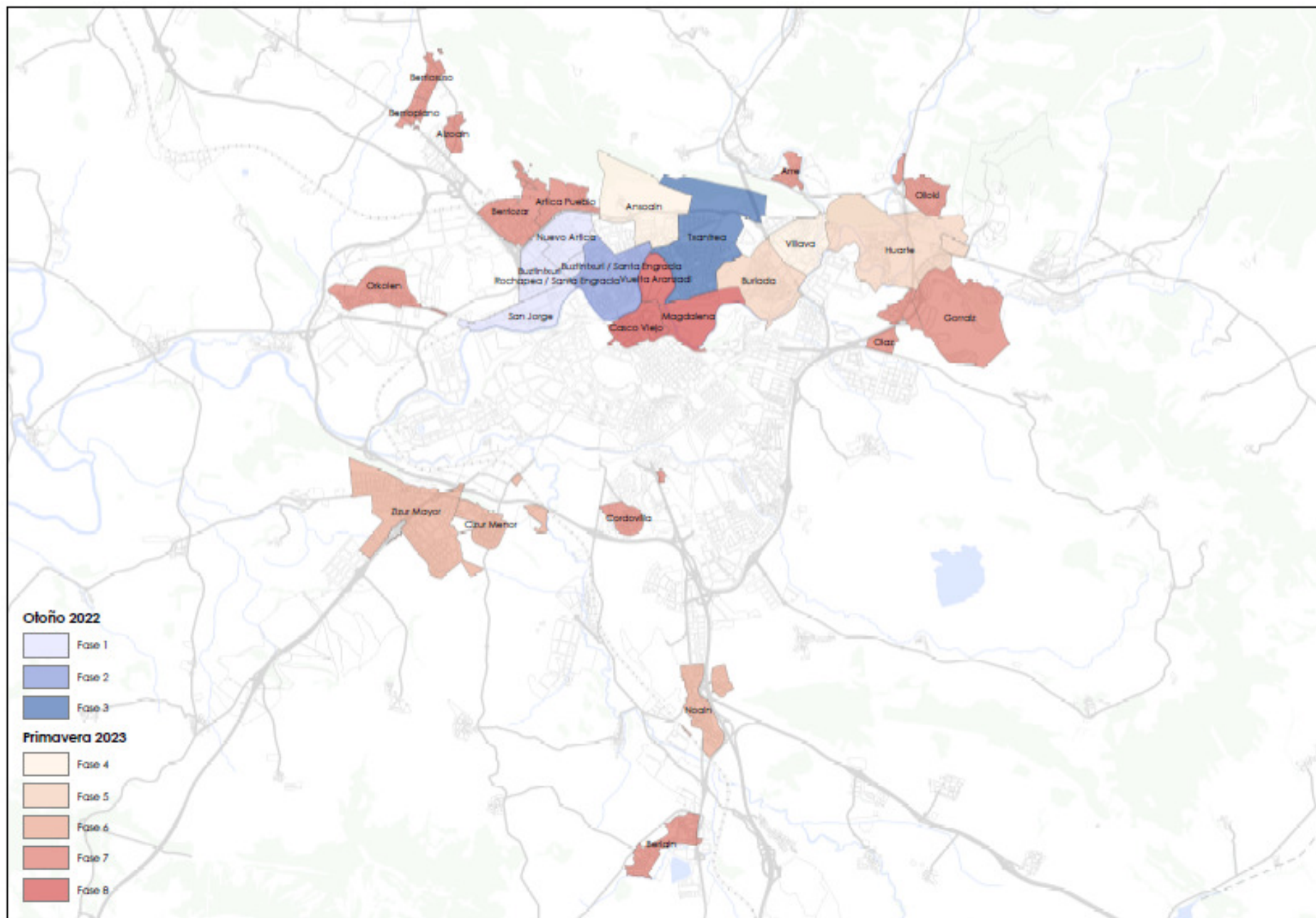
### Lote 1: otoño 2022

| FASE             | BARRIO/ LOCALIDAD                                   | DOMICILIOS | ESTABLECIMIENTOS | DOMICILIOS + ESTABLECIMIENTOS | INCREMENTO ESTIMADO DE 5% |
|------------------|-----------------------------------------------------|------------|------------------|-------------------------------|---------------------------|
| 1                | San Jorge; Buzintxuri; Santa Engracia; Nuevo Artica | 10.146     | 888              | 11.034                        |                           |
| 2                | Rochapea                                            | 10.894     | 1.365            | 12.259                        |                           |
| 3                | Txantrea                                            | 8.519      | 690              | 9.209                         |                           |
| Total otoño 2022 |                                                     | 29.559     | 2.943            | 32.502                        | 34.127                    |

### Lote 2: primavera 2023

| FASE                 | BARRIO/ LOCALIDAD                                                                                              | DOMICILIOS | ESTABLECIMIENTOS | DOMICILIOS + ESTABLECIMIENTOS | INCREMENTO ESTIMADO DE 5% |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|-------------------------------|---------------------------|
| 4                    | Ansoain; Villava                                                                                               | 8.623      | 1.256            | 9.879                         |                           |
| 5                    | Burlada; Huarte                                                                                                | 11.204     | 1.595            | 12.799                        |                           |
| 6                    | Noáin; Zizur Mayor; Cizur Menor                                                                                | 9.083      | 1.306            | 10.389                        |                           |
| 7                    | Beriain; Cordovilla; Olaz; Olloki; Gorraiz; Arre; Artica; Orkoien; Berriozar; Aizoain; Berrioplano; Berriosuso | 10.921     | 2.347            | 13.268                        |                           |
| 8                    | Casco Viejo; Vuelta Aranzadi; Magdalena                                                                        | 6.054      | 1.288            | 7.342                         |                           |
| Total primavera 2023 |                                                                                                                | 45.885     | 7.792            | 53.677                        | 56.361                    |

| TOTAL                 | DOMICILIOS | ESTABLECIMIENTOS | DOMICILIOS + ESTABLECIMIENTOS | INCREMENTO ESTIMADO DE 5% |
|-----------------------|------------|------------------|-------------------------------|---------------------------|
| Total lote 1 y lote 2 | 75.444     | 10.735           | 86.179                        | 90.488                    |





La implantación del nuevo sistema en cada una de las zonas implica los siguientes cambios y actuaciones:

- La sustitución de la llave actual, universal y anónima, de apertura del contenedor marrón de materia orgánica por una tarjeta y las credenciales para el móvil asociadas a la dirección de los domicilios y los establecimientos. Mediante la tarjeta y el móvil se podrán abrir tanto el contenedor de la fracción orgánica como la de resto. De cada apertura se registrarán los datos de día, hora, referencia de ubicación del contenedor y dirección asociada. Para cada vivienda-establecimiento se hará entrega de dos tarjetas y las credenciales para el móvil con el que pueden operar hasta 5 terminales diferentes.
- La sustitución del actual contenedor de la fracción resto por otro identificado con el color gris.
- Los dos contenedores disponen de pedal para mejorar su accesibilidad. En el caso del contenedor de resto su embocadura será más pequeña que la del contenedor que se retira.
- Los dos contenedores se podrán abrir todos los días de la semana y a cualquier hora.
- La preparación de la campaña deberá iniciarse, aproximadamente, dos meses antes de la colocación de los nuevos contenedores y las acciones informativas propias de la misma, como mínimo, con un mes de anticipación.

### 3. CAMPAÑA DE ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO Y DE COMUNICACIÓN DIRECTA Y DE PROXIMIDAD

Continuando con las campañas que acompañaron las fases 1ª y 2ª de colocación de contenedores, la Mancomunidad va a poner en marcha en el otoño de 2022 y la primavera de 2023 sendas campañas con acciones de acompañamiento y comunicación directa y de proximidad para implantar el nuevo sistema de contenedores en las zonas de la Comarca indicadas y continuar así avanzando en el desarrollo de los objetivos de gestión anteriormente mencionados. Con estas campañas se completará la implantación en el conjunto del territorio comarcal definido en el plan de despliegue.

La campaña tiene como objetivo último incrementar el porcentaje de materia orgánica recogida en cada zona, e incluye acciones para informar a toda la población del cambio de sistema, sus características y las razones que lo motivan, creando oportunidades que faciliten la entrega de la tarjeta y las credenciales para el móvil asociadas al contrato que permitirán la apertura de los contenedores de la fracción orgánica y la de resto. Siendo éste su contenido principal, se aprovechará para consolidar el resto de recogidas en cuanto que condicionan la calidad y el nivel de impropios del conjunto del sistema, y en particular recordar las consecuencias negativas de depositar las bolsas y los voluminosos a pie de contenedor.

Son **objetivos generales de la campaña**, comunes a todos los públicos y todo el ámbito y las zonas de extensión, los siguientes:

- a. Informar y sensibilizar en los valores de la prevención de residuos, la reutilización y la economía circular a la ciudadanía y a los establecimientos.
- b. Recordar y reforzar la importancia de separar correctamente las distintas fracciones y depositarlas donde corresponde para conseguir los mejores resultados de aprovechamiento de recursos y materias primas.
- c. Recoger información útil y de valor al finalizar cada una de las fases de la campaña de cara a mejorar la estrategia de comunicación, la participación y los resultados de la siguiente.

Se enumeran a continuación los **objetivos específicos de la campaña** en cada una de sus fases:

- a. Informar de las características del nuevo servicio y la mecánica de depósito de los residuos en los contenedores.
- b. Reforzar la recogida selectiva de materia orgánica y su depósito en el contenedor específico.
- c. Recordar y reforzar la separación del resto de las fracciones de los residuos domésticos: papel y cartón, vidrio, envases, voluminosos, ropa y textil.
- d. Incidir en la importancia de no depositar bolsas ni voluminosos en las aceras ni a pie de contenedor.

Para ello es importante transmitir los siguientes **contenidos** e invitar a la reflexión sobre los mismos:

- a. Las buenas prácticas en relación a la reducción de la producción de residuos y el consumo sostenible.
- b. Los beneficios sociales y ambientales derivados de la correcta gestión de la fracción orgánica de los residuos domésticos y asimilables a domésticos.
- c. La identificación de los distintos materiales que componen la fracción orgánica de los residuos y cómo ha de hacerse la separación, en el domicilio y en los establecimientos, de los mismos.
- d. La nueva sistemática de depósito en los contenedores.
- e. Las consecuencias ambientales, económicas y sociales negativas que se derivan del depósito incorrecto de las distintas fracciones reciclables de los residuos (papel-cartón, vidrio y envases), y en particular del abandono de bolsas y voluminosos en la calle.

- f. Los servicios que ofrece SCPSA para la recogida selectiva del resto de residuos (en particular los domésticos especiales y los voluminosos, ropa y textil).
- g. La corresponsabilidad como herramienta de gestión eficiente de los residuos.
- h. Los beneficios ambientales y económicos a nivel local y global derivados de la correcta gestión de las recogidas selectivas de las distintas fracciones.

Los principales **destinatarios** de las acciones de la campaña son: ayuntamientos de la Comarca y entidades/asociaciones aliadas en el territorio; ciudadanía en su conjunto y colectivos de características especiales; y establecimientos (comercios, Horecas, residencias y guarderías, administradores de fincas, inmobiliarias y similar, así como otros productores de residuos).

#### 1. **ACCIONES DE CAMPAÑA**

En conjunto, la campaña contempla **acciones de acompañamiento y de comunicación directa y de proximidad diversas y complementarias**, como la información y el asesoramiento a los ayuntamientos y entidades/asociaciones aliadas; las visitas informativas a los establecimientos y la entrega de las tarjetas y credenciales para el móvil, así como del cubo de materia orgánica a los que lo soliciten (Horecas, residencias y guarderías, comercios y otros productores de esta fracción); la información y la sensibilización a la ciudadanía en su conjunto y a los colectivos específicos que se considere de interés; el reparto de las tarjetas y las credenciales para el móvil así como las bolsas compostables en los propios domicilios y en los puntos informativos; el acompañamiento a pie de contenedor; la realización de actividades de prevención de residuos y de sensibilización, etc.

A título meramente informativo y sin que comprometa a SCPSA, se describe a continuación el plan de comunicación general que incluye tanto acciones de acompañamiento y de comunicación directa cuya realización es objeto de esta contratación, como otras acciones que no son objeto de la misma y de cuya ejecución y coste se hará cargo la Mancomunidad. Las principales acciones y recursos de este plan son:

##### **a. Acciones de campaña NO INCLUIDAS en esta contratación**

- a. Información a los medios de comunicación: rueda de prensa de presentación del Programa y notas de prensa de refuerzo.
- b. Publicidad en los medios de comunicación, generalistas y revistas de barrio y/o localidad.
- c. Publicación de los contenidos digitales desde la web, blog y redes sociales de la Mancomunidad.
- d. Atención y resolución de dudas generales desde el servicio de Atención Ciudadana de la Mancomunidad.
- e. Buzoneo personalizado de carta y folleto informativos.

- f. Producción de folletos, avisos, carteles, etc. y otros recursos informativos si fuera necesario y siempre que no se recojan como propuesta en la oferta de la empresa adjudicataria.
- g. Producción y colocación de postes informativos a pie de contenedores.
- h. Colocación de carteles en puntos emblemáticos.
- i. Producción de caballetes informativos.

**b. Acciones de campaña INCLUIDAS en esta contratación**

- a. Visitas y contactos informativos con los ayuntamientos y entidades aliadas.
- b. Visitas informativas a los domicilios y reparto de tarjetas, credenciales para el móvil y paquete de bolsas compostables para la recogida de la materia orgánica doméstica.
- c. Información y reparto de tarjetas, credenciales para el móvil y paquete de bolsas compostables para la recogida de la materia orgánica doméstica en los puntos informativos.
- d. Visitas informativas a los establecimientos y reparto de tarjetas y credenciales para el móvil. Visitas de refuerzo cuando sea necesario.
- e. Visitas a Horecas y reparto de tarjetas y credenciales para el móvil, así como cubo de materia orgánica (de 120 l o 45 l) a quién lo solicite.
- f. Información y sensibilización a la ciudadanía en los puntos de contenedores, supermercados, establecimientos de proximidad, etc., para la reorientación de malas praxis. Resolución de dudas.
- g. Generación de contenidos digitales para la difusión a través de las redes y la web de los ayuntamientos, colectivos y entidades aliadas y la propia Mancomunidad.
- h. Acciones de información y sensibilización con grupos y colectivos.
- i. Acciones de sensibilización y de educación ambiental comunitaria dirigidas a la ciudadanía.
- j. Otras acciones de promoción y sensibilización no especificadas.

**La campaña tipo** en su conjunto se ha estructurado en cinco unidades o **períodos** tal y como se describen a continuación. Esta descripción no compromete a SCPSA y se debe entender, exclusivamente, a efectos de la preparación de la propuesta técnica y la oferta económica, lo que significa que las tareas y horarios que aquí se detallan podrán modificarse si se entiende conveniente en aras a dar respuesta a las exigencias de la realidad y a las nuevas necesidades o a propuesta de la empresa adjudicataria. En el supuesto de que finalmente se acordaran modificaciones en la campaña respecto a la campaña tipo, en ningún caso el volumen total del trabajo contratado superará el conjunto de las tareas aquí descritas.

## PERÍODOS DE LA CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN (campaña tipo)

- **Período 1: Preparación de la campaña** (Sí es objeto de esta contratación)
  - Duración: 6/8 semanas.
  - Las tareas que se incluyen en este período de la campaña son comunes para todas las fases y engloban a todos los desarrollos de campaña que se incluyen en esta contratación.
  - Objetivo: definición de la campaña general y planificación de las acciones de cada uno de los períodos; organización de los recursos materiales y humanos que se precisan e información a los ayuntamientos y agentes aliados para conseguir su implicación en el proyecto.
  - Acciones principales:
    - ✓ *Definición del Plan de gestión de la campaña y programación de acciones.*
    - ✓ *Contratación y formación del equipo de personas*
    - ✓ *Diseño de rutas de trabajo y tareas de los distintos equipos.*
    - ✓ *Preparación de Bases de Datos.*
    - ✓ *Organización de los recursos humanos y materiales (a destacar las tareas necesarias para ordenar los sobres con tarjetas y credenciales de móvil conforme a las rutas de trabajo).*
    - ✓ *Identificación de los agentes aliados de las diferentes zonas (ayuntamientos, asociaciones vecinales, de inmigrantes, colectivos referentes, etc.): información de la campaña y solicitud de colaboración en la difusión entre su público objetivo de los contenidos digitales.*
    - ✓ *Definición del plan de comunicación digital y promoción de las acciones de prevención y sensibilización dirigidas a los agentes identificados.*
- **Período 2: Campaña de información general** (en su mayoría NO es objeto de esta contratación).
  - Duración: 1 semana.
  - Objetivo: Informar con carácter general a todas las personas que viven y/o realizan alguna actividad comercial o de servicios en el barrio/localidad, del alcance y características principales del cambio de sistema de recogida buscando su complicidad y la implicación en el proyecto.
  - Destinatarios: conjunto de la población, domicilios y establecimientos, de cada zona de extensión de la implantación.
  - Recursos/acciones principales:

- ✓ Presentación a *medios de comunicación*: rueda de prensa y publicidad en medios locales (No es objeto de esta contratación).
  - ✓ *Comunicación digital*: producción de contenidos digitales (Sí es objeto de esta contratación) y publicación en las redes y web de la Mancomunidad (No es objeto de esta contratación).
  - ✓ *Buzoneo personalizado*: sobre, carta y folleto (domicilios y establecimientos de servicios, comerciales y de restauración), informando del cambio de sistema de recogida, las razones que lo explican y sus objetivos, la sistemática de la nueva conducta de depósito, las fechas y otras notificaciones de interés (No es objeto de esta contratación).
  - ✓ *Colocación de cartel genérico*: en equipamientos municipales y lugares de tránsito mercados, centros de salud, etc. (No es objeto de esta contratación).
- **Período 3: Campaña de acompañamiento y proximidad previa a la implantación del nuevo sistema de contenedores: información y reparto de tarjetas y credenciales para el móvil** (en su mayoría Sí es objeto de esta contratación).
- Duración: 4 semanas
  - Objetivos: Informar a las personas que viven y/o realizan alguna actividad comercial o de servicios en el barrio/localidad, del alcance y características principales del cambio de sistema de recogida buscando su complicidad y la implicación en el proyecto. Reparto de sobre con las tarjetas y credencial para el móvil asociadas a la dirección de cada uno de los contratos. En el caso de los domicilios, además entrega de un paquete de bolsas compostables para la recogida de la materia orgánica doméstica. Paralelamente se buscará sumar a la recogida selectiva, con el foco puesto en la fracción de materia orgánica, a todos aquellos domicilios y establecimientos que en la actualidad no separan y se reforzará el compromiso de los que ya lo vienen haciendo.
  - Destinatarios: todos los domicilios y todos los establecimientos de servicios, comerciales y de restauración. El número total de domicilios, así como el de establecimientos que se indican en este pliego han sido obtenidos a partir de la BdD de clientes de la Mancomunidad a fecha septiembre 2021. Para cubrir el probable incremento que se dará desde esa fecha hasta el inicio de la campaña cuando de nuevo se actualizará la BdD, realidad constatada en campañas anteriores, los datos totales se han aumentado en un 5%.
  - Acciones principales:
    - ✓ *Comunicación digital*:
      - producción de contenidos digitales (Sí es objeto de esta contratación)
      - publicación en las redes y web de la Mancomunidad (No es objeto de esta contratación).

- ✓ *Actualización de las BdD:* volcado de nueva información, chequeo y corrección de errores. BdD diferentes con información, entre otras, de: sobres entregados y no entregados según domicilios y establecimientos, etc.
- ✓ *Actividades en colaboración con entidades, colectivos y asociaciones identificados como aliados en el barrio o localidad.*
- ✓ *Preparación de los sobres para su reparto* atendiendo a los distintos criterios de orden que se precisan:

Los sobres de cada zona/localidad se entregarán a la empresa adjudicataria en cajas de 100 unidades; agrupados los de domicilios y los de establecimientos y diferenciados entre sí; y ordenados conforme a los siguientes criterios: calle (según orden alfabético), número, escalera, altura y mano. Deberán tratarse de la siguiente forma:

1. Orden según itinerarios de trabajo de los equipos de educadores que se van a ocupar de las visitas a domicilios y establecimientos.
2. Orden según criterio alfabético para la distribución en los puntos informativos.
3. Depósito de los sobres de domicilios pendientes de reparto (sobres que no se han podido entregar ni durante la fase de visita a los hogares ni en los puntos informativos). A las 8:00 h del día siguiente a la finalización del reparto en los puntos informativos, con antelación a la colocación de los nuevos contenedores, se hará entrega de los sobres en las oficinas de la empresa que se ocupará de su envío vía buzoneo.
4. Depósito de los sobres de establecimientos pendientes de reparto (sobres que no se han podido entregar durante la fase de visita). La semana anterior a la colocación de los nuevos contenedores a las 8:00 h en las oficinas de la empresa que se ocupará de su envío vía buzoneo.

- ✓ *Gestión del reparto de las tarjetas.*
- ✓ *Visita puerta a puerta a domicilios y establecimientos.*
  - Duración: 2 semanas.
  - Cada visita será atendida por dos educadores.
  - Días de la semana: de lunes a sábado.
  - Horarios:
    - Lunes a viernes: Mañanas de 10:00 h a 14:00 h, y tardes de 16:00 a 20:00 h.
    - Sábados: de 9:30 a 14:30 h.
  - Tareas: información/sensibilización; buzoneo de avisos; colocación de carteles en el interior de los portales; gestión del reparto de sobres en la BdD; entrega de materiales (sobre direccionado con 2 tarjetas y credenciales para el móvil para cada domicilio/establecimiento; paquete de bolsas compostables en los domicilios; cubo de reciclaje de 45 litros o 120 l a los Horecas; folletos) y registro de control de la entrega.

- Mínimo dos intentos de entrega presencial.
  - Promedio mínimo del total de horas de la función educador/educadora de visita informativa a los domicilios y establecimientos durante dos semanas en cada fase: 2.800 horas.
  - Recursos de apoyo: furgoneta de reparto, y personal de apoyo logístico para reordenar los sobres y otras tareas.
  - Objetivo de reparto de tarjetas: 73 % de tarjetas entregadas en los domicilios y 70% en establecimientos.
- ✓ *Atención a los Puntos informativos*
- Duración: 2 semanas.
  - 1 punto informativo en cada zona. Según el caso, el punto informativo se instalará en: el exterior en una carpa; el interior de una dependencia municipal como el Civivox, el Mercado, la Casa de Cultura o cualquier otro centro cívico; o bien si las condiciones meteorológicas son adversas se utilizará, acondicionado, uno de los puntos limpios móviles propiedad de la Mancomunidad que se colocará en un lugar fácilmente accesible y con tránsito de personas.
  - Cada punto será atendido, como mínimo, por 2 educadores (en aquellas zonas con mucha población el punto se reforzará con más personal de manera que se garantice el compromiso de que en ningún caso haya más de 6 personas esperando para la retirada de las tarjetas).
  - Días de la semana: de lunes a sábado.
  - Horarios: de lunes a viernes en horario continuo de 10 a 20 h, ininterrumpidamente, y los sábados de 9:30 a 14:30 h.
  - Tareas: información/sensibilización; gestión del reparto de tarjetas en la BdD; entrega de materiales (sobre con tarjetas y credenciales para el móvil, folleto y paquete de bolsas compostables) y registro de control de la entrega.
  - Promedio mínimo del total de horas de la función de educador/educadora atendiendo el/los puntos informativos durante dos semanas en cada fase: 825 horas.
  - Recursos de apoyo: furgoneta de reparto y personal de apoyo logístico para ordenar los sobres y otras tareas.
  - Objetivo de reparto de tarjetas: 7 % de tarjetas de domicilios entregadas.
- Recursos adicionales: (su reparto y/o colocación están incluidos en esta contratación, no así su producción).
- ✓ *Avisos modelo 1 y 2 para su reparto mediante buzono o bajo puerta.*
  - ✓ *Cartel portal (para colocar en el interior del portal).*
  - ✓ *Aplicativo y BdD. SCPSA suministrará dos BdD: la de clientes y la empleada en la campaña de 5º contenedor. Sobre la primera se deberá volcar la información recabada: después de cada visita o entrevista, sobres entregados con tarjetas y*

credenciales, etc. Precisaré tareas de mantenimiento como cotejo con la BdD de 5º contenedor y otras entre las que se incluyen completar nuevos campos y corregir errores.

- ✓ *Furgoneta de reparto y personal de apoyo* logístico para ordenar los sobres y otras tareas.
- ✓ *Punto Informativo* con mostrador y señalética identificadora instalado en una carpa en el exterior o en un centro cultural de la localidad, o bien en un punto limpio móvil de la Mancomunidad habilitado a tal fin.

- Calendario de acciones de este período:

✓ 1ª semana:

- Primera visita a los domicilios y establecimientos (total de unidades potenciales según información detallada en los lotes correspondientes).
- Reparto de sobre con las tarjetas y credenciales para el móvil en los domicilios y establecimientos con los que se establece contacto. Entrega de paquete con bolsas en los domicilios y folleto “¿Dónde lo tiro?”.
- En caso de que no haya sido posible establecer contacto, reparto de aviso (aviso 1 con información de que la semana siguiente se realizará una nueva visita).

✓ 2ª semana:

- Segunda visita a los domicilios y establecimientos no contactados durante la primera semana.
- Reparto de sobres en los domicilios y establecimientos con los que se consigue establecer contacto.
- Reparto mediante buzoneo o bajo puerta de aviso (aviso 2) en el caso de que la visita no haya resultado exitosa, informando de la posibilidad de recoger la tarjeta y los materiales en el punto informativo que se habilitará a tal efecto en su localidad las semanas siguientes.
- Colocación de cartel informativo en el interior de los portales con las referencias de fechas y lugar en el que se instalará el punto informativo y donde se podrán retirar las tarjetas.

✓ 3ª y 4ª semana:

- Instalación de punto informativo en el lugar elegido del barrio/ localidad con funciones de información, sensibilización y reparto de sobres con tarjetas y credenciales para el móvil, folleto y paquete de bolsas compostables.
- Preparación de los sobres no entregados y depósito en la empresa que se ocupará de su buzoneo en la fecha y horas indicados. El depósito en la empresa se realizará en días diferentes según corresponda a domicilios o establecimientos.

- **Período 4: Colocación de los nuevos contenedores en cada zona y reparto de tarjetas pendientes de entrega** (Sí es objeto de esta contratación).
  - Duración: entre 2/3 días y una semana.
  - Principales acciones:
    - ✓ *Colocación de contenedores* (NO es objeto de esta contratación).
    - ✓ *Comunicación digital*: producción de contenidos digitales (Sí es objeto de esta contratación) y publicación en las redes y web de la Mancomunidad (No es objeto de esta contratación).
    - ✓ *BdD*: actualización de BdDs de tarjetas entregadas por los diferentes canales en los diferentes momentos de la campaña.
  
- **Período 5: Campaña de acciones de acompañamiento y proximidad posterior a la colocación de contenedores: información de la operativa y reorientación de malas prácticas** (Sí es objeto de la contratación).
  - Duración: 3 semanas.
  - Objetivos:
    - ✓ Informar de la operativa de funcionamiento de las tarjetas y cerraduras de los nuevos contenedores, resolución de dudas y facilitar el primer acercamiento a la acción si los usuarios lo solicitan o precisan.
    - ✓ Reorientar conductas inadecuadas relacionadas con el depósito de bolsas y voluminosos a pie de contenedor.
  - Destinatarios:
    - ✓ Conjunto de la población, domicilios y establecimientos de cada una de las zonas de extensión de la implantación.
    - ✓ Domicilios y establecimientos de las inmediaciones de los puntos de contenedor críticos de contenedor
  - Acciones principales:
    - ✓ *Comunicación digital*:
      - producción de contenidos digitales (Sí es objeto de esta contratación)
      - publicación en las redes y web de la Mancomunidad (No es objeto de esta contratación).

- ✓ Información de la operativa (desde la colocación de los contenedores y durante la primera semana): acompañamiento a pie de contenedor para informar y resolver dudas sobre el funcionamiento de los nuevos contenedores, consolidar la correcta utilización y reforzar el resto de recogidas selectivas.

- Duración: una semana.
- Se actuará como mínimo en el 90% de los puntos de contenedor de cada una de las zonas.
- La información se realizará en el punto de contenedor y será conducida por un educador o educadora.
- Días de la semana: de lunes a sábado.
- Horarios:
  - Lunes a viernes: Mañanas de 10:00 a 14:00 h, y tardes de 17:00 a 21:00 h.
  - Sábados: de 9:30 a 14:30 h.
- Tareas: información a pie de contenedor sobre el correcto uso de los contenedores. Sensibilización y entrega de folleto “¿Dónde lo tiro?”.
- Mínimo promedio de número de horas de la función educador/educadora en calle informando en cada una de las fases: 413 horas.
- Recursos de apoyo: furgoneta de reparto y personal de apoyo logístico.

- ✓ Reorientación de malas prácticas dirigida al conjunto de la población: acompañamiento a pie de contenedor para sensibilizar sobre los problemas de seguridad ambiental consecuencia del abandono de residuos en la vía pública.

- Duración: una semana.
- Se actuará como mínimo en el 90% de los puntos de contenedor de cada una de las zonas.
- La información se realizará en el punto de contenedor y será conducida por un educador o educadora.
- Días de la semana: de lunes a sábado.
- Horarios:
  - Lunes a viernes: Mañanas de 10:00 a 14:00 h, y tardes de 17:00 a 21:00 h.
  - Sábados: de 9:30 a 14:30 h.
- Tareas: información y sensibilización a pie de contenedor sobre la problemática derivada del abandono de residuos. Entrega de folleto “¿Dónde lo tiro?”.
- Mínimo promedio de número de horas de la función educador/educadora en calle informando en cada una de las fases: 413 horas.

- Recursos de apoyo: furgoneta de reparto y personal de apoyo logístico
- ✓ Reorientación de malas prácticas en los puntos de contenedor críticos: con el objetivo de reducir el número de puntos de contenedor críticos de contenedor en la zona (se entiende por punto crítico de contenedor a aquel punto de contenedor que registra malas prácticas reincidentes).
  - Duración: una semana.
  - La información combinará la información a la ciudadanía en el punto de contenedor crítico con las visitas a los establecimientos implicados o ubicados en las proximidades de dicho punto.
  - Días de la semana: de lunes a sábado.
  - Horarios:
    - Lunes a viernes: Mañanas de 10:00 a 14:00 h, y tardes de 17:00 a 21:00 h.
    - Sábados: de 9:30 a 14:30 h.
  - Tareas y calendario:
    - Identificación de puntos de contenedor críticos en la zona y programación de las acciones.
    - Ciudadanía:
      - ✓ Durante esa semana se actuará de forma directa e intensa en los puntos identificados como críticos en cada zona (mínimo 10 puntos en cada zona).
        - Se identificarán las bolsas y voluminosos abandonados con adhesivos.
        - Se realizarán acciones de información y sensibilización de la ciudadanía con educador o educadora a pie de contenedor (mínimo 8 horas en cada uno de los puntos). Para ello contará con recursos complementarios de apoyo como caballete y folletos (“¿Dónde lo tiro?” y “Sabías qué...”) y poste vertical.
        - Se buzoneará folleto “Hacerlo bien nos une” en los domicilios de las inmediaciones.
    - Establecimientos:
      - ✓ Identificación y seguimiento de malas prácticas. Visita a establecimientos en el área de influencia de los puntos de contenedor identificados como puntos de contenedor críticos.
  - Mínimo promedio de número de horas de la función educador/educadora en calle informando en cada una de las fases: 413 horas.

- Recursos de apoyo: furgoneta de reparto y personal de apoyo logístico; caballetes informativos; postes verticales; adhesivo de bolsas y adhesivo de voluminosos; folletos.

En su conjunto, **el reparto de sobres** responderá al siguiente **patrón de objetivos**:

- Domicilios:
  - ✓ En las visitas a los domicilios: reparto del 73 % del total.
  - ✓ En el punto informativo: reparto del 7 % del total.
  - ✓ Envío/buzoneo mediante reparto postal de las tarjetas a los domicilios no contactados: el 20 % del total (No corresponde a esta contratación).
- Establecimientos:
  - ✓ En las visitas a establecimientos: reparto del 70 % del total.
  - ✓ Envío/buzoneo mediante reparto postal: el 30 % restante.

A continuación, se presenta la **propuesta de calendario de acciones estratégicas de intervención de la campaña tipo** que servirá como orientación para la preparación de la oferta.

## CRONOGRAMA SEMANAS Y ACCIONES CAMPAÑA TIPO

| Mes A  |   |   |   |   |   |   |        |   |    |    |    |    |    |        |    |    |    |    |    |    |        |    |    |    |    |    |    |        |    |    |
|--------|---|---|---|---|---|---|--------|---|----|----|----|----|----|--------|----|----|----|----|----|----|--------|----|----|----|----|----|----|--------|----|----|
| SEMANA |   |   |   |   |   |   | SEMANA |   |    |    |    |    |    | SEMANA |    |    |    |    |    |    | SEMANA |    |    |    |    |    |    | SEMANA |    |    |
| L      | M | X | J | V | S | D | L      | M | X  | J  | V  | S  | D  | L      | M  | X  | J  | V  | S  | D  | L      | M  | X  | J  | V  | S  | D  | L      | M  | X  |
| 1      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8      | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15     | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22     | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29     | 30 | 31 |

0

1

2

| Mes B  |   |   |   |        |   |   |   |   |    |    |    |        |    |    |    |    |    |    |    |        |    |    |    |    |    |    |    |        |    |  |  |  |  |  |  |
|--------|---|---|---|--------|---|---|---|---|----|----|----|--------|----|----|----|----|----|----|----|--------|----|----|----|----|----|----|----|--------|----|--|--|--|--|--|--|
| SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   |   |    |    |    | SEMANA |    |    |    |    |    |    |    | SEMANA |    |    |    |    |    |    |    | SEMANA |    |  |  |  |  |  |  |
| J      | V | S | D | L      | M | X | J | V | S  | D  | L  | M      | X  | J  | V  | S  | D  | L  | M  | X      | J  | V  | S  | D  | L  | M  | X  | J      | V  |  |  |  |  |  |  |
| 1      | 2 | 3 | 4 | 5      | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13     | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21     | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29     | 30 |  |  |  |  |  |  |

2

3

4

5

6

| Mes C |   |        |   |   |   |   |   |   |    |        |    |    |    |    |    |    |    |        |    |    |    |    |    |    |    |        |    |    |    |    |  |  |  |   |
|-------|---|--------|---|---|---|---|---|---|----|--------|----|----|----|----|----|----|----|--------|----|----|----|----|----|----|----|--------|----|----|----|----|--|--|--|---|
| SEM   |   | SEMANA |   |   |   |   |   |   |    | SEMANA |    |    |    |    |    |    |    | SEMANA |    |    |    |    |    |    |    | SEMANA |    |    |    |    |  |  |  | S |
| S     | D | L      | M | X | J | V | S | D | L  | M      | X  | J  | V  | S  | D  | L  | M  | X      | J  | V  | S  | D  | L  | M  | X  | J      | V  | S  | D  | L  |  |  |  |   |
| 1     | 2 | 3      | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11     | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19     | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27     | 28 | 29 | 30 | 31 |  |  |  |   |

6

7

8

9

\* \* \* \* \*

## CALENDARIO DE CAMPAÑA

### GENERAL

- Preparación de campaña e información a los ayuntamientos y aliados.
- Rueda de prensa.

### CALENDARIO CAMPAÑA TIPO: Duración 8 semanas

- Envío de cartas (1 semana)
- Visitas domiciliarias (1 semana, de lunes a sábado)
- Visitas domiciliarias (1 semana, de lunes a sábado)
- Punto informativo móvil (1 semana, de lunes a sábado)
- Punto informativo móvil (1 semana, de lunes a sábado)
- Colocación de contenedores y resolución de dudas a pie de contenedor (1 semana)
- Reconducción de malas prácticas: ciudadanía general (una semana)
- Reconducción de malas praxis: puntos de contenedores críticos (una semana)

## 2. PLAN DE COMUNICACIÓN DIGITAL

En cada uno de los dos lotes, la campaña de acciones de acompañamiento y comunicación directa y de proximidad para implantar el nuevo sistema de contenedores en las zonas que se indican se completa con una campaña de comunicación digital cuyo alcance y características se detallan a continuación. Tanto la idea como el desarrollo de dicha campaña para cada uno de los lotes están incluidos en la presente contratación, no así su publicación.

Se entiende por comunicación digital el conjunto de acciones de difusión a través de canales digitales necesarias para dar a conocer las acciones acometidas dentro de la campaña, así como para promover la participación de la ciudadanía y su concienciación. El objetivo final del plan de comunicación digital, por lo tanto, será reforzar y completar el plan de comunicación global que desarrolle la Mancomunidad.

Para alcanzar estos objetivos la Mancomunidad utilizará como canales digitales de difusión las redes sociales, las webs y los envíos digitales que en la actualidad son:

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- Youtube
- LinkedIn
- Blog
- Newsletter
- Webs
- App de apertura de cerraduras

Además de los perfiles institucionales, en casos puntuales se podrán utilizar los propios del programa educativo de la Mancomunidad y los que puedan aportar el conjunto de instituciones, organizaciones y particulares con los que se podrá establecer una red de alianzas.

## **TAREAS FUNDAMENTALES**

El conjunto de tareas fundamentales que incluye esta contratación son:

- La definición del plan de comunicación digital.
- La definición de la estrategia de comunicación digital, las acciones y la programación.
- La elaboración de nuevos contenidos para la web, redes sociales y envíos digitales inspirados en la campaña global de comunicación.
  - Contenidos de texto: normalización conforme los criterios de corrección de estilo y utilización de un lenguaje inclusivo y no sexista.
  - Contenidos gráficos: entre otros, vídeos, fotografías e infografías, que apoyan las distintas acciones de la campaña e inspirados en los elementos gráficos utilizados para la campaña global.
- La elaboración y/o actualización las bases de datos pertinentes.
- La redacción de informes.

## PERÍODOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DIGITAL

### ▪ **Período 1: Preparación de la campaña**

- Duración: 6/8 semanas.
- Las tareas que se incluyen en este período de la campaña son comunes para todas las fases y engloban a todos los desarrollos de la campaña global de comunicación.
- Objetivo: definición de la campaña y planificación de las acciones de cada uno de los períodos; organización de los recursos materiales y humanos que se precisan e información a los agentes aliados para conseguir su implicación en el proyecto.
- Acciones principales:
  - ✓ Definición del Plan de gestión de la campaña y programación de acciones:
    - Mensajes adecuados a cada red
    - Formatos: imagen, videos, artículos, fotografías, etc.
    - Hastag
  - ✓ Organización de los recursos humanos y materiales.
  - ✓ Identificación de los agentes aliados de las diferentes zonas (ayuntamientos, asociaciones vecinales, de inmigrantes, colectivos referentes, etc.): información y solicitud de colaboración para el refuerzo de la información a la ciudadanía y establecimientos de la zona.

### ▪ **Período 2: Campaña de información general** (previa al comienzo de la campaña de proximidad).

- Duración: 1 semanas.
- Objetivo: Lanzar pequeñas pinceladas de las acciones que se van a cometer, resultados de campañas anteriores, objetivos, etc.
- Destinatarios: ciudadanía y entidades aliadas.
- Recursos/acciones principales:
  - ✓ Infografías: Evolución de campañas similares, objetivos, etc.
  - ✓ Imágenes: Datos curiosos, sabías qué, preguntas frecuentes...
  - ✓ Vídeos: Sobre utilización del sistema, experiencias, etc.
  - ✓ Publicación post en blog para compartir en redes: entrevista con expertos
  - ✓ Contacto con aliados y envío del kit de comunicación digital.

### ▪ **Período 3: Campaña de acompañamiento y proximidad previa a la colocación de los contenedores**

- Duración: 4 semana
- Objetivos: Informar sobre el arranque de la campaña y las acciones inmediatas
- Destinatarios: ciudadanía y entidades aliadas
- Acciones principales (como mínimo):
  - ✓ Información a los aliados del arranque de campaña para que le den cobertura a través sus canales habituales.

- ✓ Publicación publicidad en medios de comunicación digitales.
- ✓ Redacción de artículos para la difusión de la campaña en medios digitales.
- ✓ Difusión de rueda de prensa o presentación de la campaña.
- ✓ Banner en web enlazada a nota de prensa de presentación de campaña.
- ✓ Comunicación digital en redes: publicación de contenidos digitales relacionados con lo previsto para la semana.
- ✓ Recoger las primeras impresiones de la ciudadanía, si las hay (mensajes en redes).

▪ **Período 4: Colocación de los contenedores**

- Duración: similar al tiempo (entre 3 días y una semana) que se precisa para colocar los nuevos contenedores.
- Objetivos:
  - ✓ Informar sobre cómo va transcurriendo la campaña y sobre las acciones que se están desarrollando. Cada semana se recogerán las acciones propias de esa semana y se intercalará esa información con refuerzos de sensibilización.
  - ✓ Tomar el pulso de la ciudadanía y conocer su reacción a través de los mensajes que van llegando por redes.
- Destinatarios: ciudadanía.
- Acciones principales (como mínimo):
  - ✓ Comunicación redes: fotografías de los nuevos contenedores, del grupo de personas que están a pie de calle, resumen de acciones de esa semana, preguntas frecuentes, videos explicativos de funcionamiento sistema...
  - ✓ Reacciones: BdDs con las reacciones recogidas en redes.
  - ✓ Interactuación con consultas y avisos que lleguen por redes.
  - ✓ Interactuación con entidades, colectivos y asociaciones identificados como aliados en el barrio o localidad.

▪ **Período 5: Campaña comunicación digital posterior a la colocación de contenedores: información y reorientación de malas prácticas**

- Duración: 3 semanas.
- Objetivo: Informar de la operativa de funcionamiento de las tarjetas y cerraduras de los nuevos contenedores, resolución de dudas. Reorientar conductas inadecuadas, como el depósito de bolsas y voluminosos a pie de contenedor. Sensibilizar.
- Destinatarios: conjunto de la población y aliados
- Acciones principales (como mínimo):

- ✓ Comunicación digital: producción y publicación de contenidos digitales inspirados en los recursos utilizados en la campaña global de comunicación.
- ✓ Blog: publicación de los primeros resultados y conclusiones
- ✓ Aliados: comunicación directa y envío de materiales digitales que precisen para reforzar la campaña.
- ✓ BdDs de comentarios y quejas que lleguen e interacción con las que se considere oportuna.

#### ▪ **Período 6: Informes y conclusiones**

- Duración: 1 semana
- Objetivo: Recoger en un informe el resultado de la campaña desarrollada: cantidad de publicaciones en las diferentes redes, reacciones de la ciudadanía, conclusiones.
- Destinatarios: entidad licitadora
- Acciones principales (como mínimo):
  - ✓ Elaboración de un resumen que recoja, como mínimo, el número de contenidos publicados en cada red, así como su alcance e interacción.
  - ✓ Elaboración de un resumen que recoja los comentarios referidos a la campaña, recogidos por cada red: número, fecha, captura de pantalla.
  - ✓ Extracción de conclusiones.

### **ACCIONES DE COMUNICACIÓN DIGITAL**

En la campaña se idearán, producirán y publicarán, como mínimo, las siguientes acciones de comunicación, inspiradas todas en la campaña global de comunicación:

- **Periodo 2.- Campaña de información general** (previa al comienzo de la campaña de proximidad).
  - Duración 1 semana. Incluye, como mínimo, los siguientes contenidos:
    - 4 píldoras genéricas de presentación y las mismas en euskera en formato cuadrado (Fb e IG) y apaisado (TW)
    - 2 píldoras genéricas sobre los objetivos de la campaña y las mismas en euskera en formato cuadrado (Fb e IG) y apaisado (TW)
    - 2 píldoras resumen de campañas anteriores y resultados y las mismas en euskera en formato cuadrado (Fb e IG) y apaisado (TW)

- 1 post en Ecoblog para presentar lo que se va a hacer (en euskera y castellano). Posterior compartir en redes.
  - 1 envío digital de newsletter a la comunidad educativa (programa Mancoeduca) y Mancoagenda
  - 1 envío del kit de materiales para RRSS a aliados y conversaciones con ellos
- **Periodo 3.- Campaña de acompañamiento y proximidad previa a la colocación de los contenedores**
- Duración 4 semana. Incluye, como mínimo, los siguientes contenidos:
    - Banner en la web con enlace a la sede electrónica y gestión de campaña.
    - Contenido en redes sobre rueda de prensa o nota de prensa institucional
    - Publicidad en medios digitales
    - 1 infografía de mapa donde se implanta el sistema en euskera y castellano, en formato cuadrado (Fb e IG) y apaisado (TW)
    - 1 infografía de visitas a domicilios y establecimientos de los lugares en los que se implanta el sistema en euskera y castellano, en formato cuadrado (Fb e IG) y apaisado (TW)
    - 1 infografía de cómo funcionan los nuevos contenedores en euskera y castellano, en formato cuadrado (Fb e IG) y apaisado (TW)
    - 1 infografía de dónde se situarán los puntos informativos en euskera y castellano, en formato cuadrado (Fb e IG) y apaisado (TW)
- **Periodo 4.- Colocación de los contenedores**
- Duración entre 2/3 días y una semana. Incluye, como mínimo, los siguientes contenidos:
    - Banner en la web con enlace a la sede electrónica y gestión de campaña.
    - Semanalmente: 1 infografía de mapa de donde se sigue implantando el sistema en euskera y castellano, en formato cuadrado (Fb e IG) y apaisado (TW)
    - Semanalmente: 1 infografía de visitas a domicilios y establecimientos, de los lugares en los que se sigue implantando el sistema en euskera y castellano, en formato cuadrado (Fb e IG) y apaisado (TW)
    - Semanalmente: 1 infografía de dónde se situarán los puntos informativos en euskera y castellano, en formato cuadrado (Fb e IG) y apaisado (TW)
    - 1 infografía sobre canales de información sobre la campaña.
    - 1 infografía de Sabías qué.
    - 1 infografía sobre beneficios del nuevo sistema.

- 1 infografía o video de dónde lo tiro
  - 1 vídeo de funcionamiento del sistema
  - 1 vídeo de preguntas frecuentes
  - 1 vídeo de aliados que ya utilizan el nuevo sistema
  - Fotografías del equipo humano que está en la calle resolviendo dudas.
  - Resolución de dudas y gestión de respuestas a comentarios de redes
  - Resolución de dudas y reforzamiento de campaña si lo precisan los aliados.
  - Publicación de todo este material en la app de apertura de contenedores
  - Publicación de algunos materiales e informaciones en el perfil de LinkedIn de la entidad.
  - Post en blog sobre temas relacionados con residuos, reciclaje, reutilización, etc. Posterior difusión en redes.
  - Organización de actividades relacionadas con residuos, reciclaje, reutilización, etc. Posterior difusión en redes.
- **Periodo 5.- Campaña de comunicación digital posterior a la colocación de contenedores: información y reorientación de malas prácticas**
- Duración tres semanas. Incluye, como mínimo, los siguientes contenidos:
    - Banner en la web con enlace a la sede electrónica y gestión de campaña.
    - 1 imagen de ¿este es tu barrio? en euskera y castellano, en formato cuadrado (Fb e IG) y apaisado (TW)
    - 1 fotodenuncia de residuos abandonados en la calle en euskera y castellano, en formato cuadrado (Fb e IG) y apaisado (TW)
    - 1 infografía con datos de lo que supone la gestión de abandono de residuos en euskera y castellano, en formato cuadrado (Fb e IG) y apaisado (TW)
    - 1 infografía sobre qué hacer con los voluminosos en euskera y castellano, en formato cuadrado (Fb e IG) y apaisado (TW)
    - 1 infografía sobre resultados del nuevo sistema.
    - 1 infografía sobre beneficios del nuevo sistema.
    - 1 infografía o video de dónde lo tiro
    - 1 vídeo de funcionamiento del sistema
    - 1 vídeo de preguntas frecuentes
    - 1 vídeo de aliados que ya utilizan el nuevo sistema
    - Resolución de dudas y gestión de respuestas a comentarios de redes
    - Resolución de dudas y reforzamiento de campaña si lo precisan los aliados.

- Publicación de todo este material en la app de apertura de contenedores
- Publicación de algunos materiales en el LinkedIn de la entidad
- Post en blog sobre resultados de campañas posteriores Posterior difusión en redes.
- Post en blog sobre temas relacionados con residuos, reciclaje, reutilización, etc. Posterior difusión en redes
- Organización de actividades relacionadas con residuos, reciclaje, reutilización, etc. Posterior difusión en redes.

## IMPACTO DE LAS ACCIONES

La empresa adjudicataria realizará un control y seguimiento exhaustivo del impacto y notoriedad que se ha alcanzado en redes, así como de la valoración de las personas destinatarias de la campaña digital.

Para ello recogerá:

- **Para conocer Impacto:** de manera mensual y en cada una de las redes:
  - Cuántos post se han publicado, de ellos cuántos se han referido a los residuos y de esos cuántos estaban directamente relacionados con la campaña.
  - El alcance de cada uno de los post relacionados con la campaña
  - Las interacciones obtenidas por cada post relacionado con la campaña.
  - Otros datos relevantes que se consideren de interés.
- **Para conocer la valoración:** tabla por cada red que recoja:
  - Recorte de pantalla con comentarios vertidos por terceras personas sobre la campaña. También consultas, sugerencias, etc.
  - Fecha de cada comentario
  - Tipología de comentario: disconformidad, queja, consulta, sugerencia
  - Otros datos relevantes que se consideren de interés.

Los resultados de calidad registrados en la última campaña han sido los siguientes:

|                   | Global        |             |               |
|-------------------|---------------|-------------|---------------|
|                   | Cantidad post | Impresiones | Interacciones |
| <b>Septiembre</b> | 8             | 13403       | 772           |
| <b>Octubre</b>    | 13            | 13023       | 4999          |
| <b>Noviembre</b>  | 7             | 5.577       | 464           |
| <b>Diciembre</b>  | 1             | 485         | 32            |
| <b>TOTALES</b>    | 29            | 32.488      | 6.267         |

|        | Cantidad Comentarios | Tipología más repetida | Fechas de mayor actividad |
|--------|----------------------|------------------------|---------------------------|
| Tw_mcp | 77                   | Desacuerdo             | Noviembre                 |
| IG     | 19                   | Avisos                 | Noviembre                 |
| Fb     | 2                    | Desacuerdo             | Noviembre                 |

Tomando estos resultados como punto de partida de la nueva campaña, los objetivos de calidad esperados son, como mínimo, los que se enuncian en el primer cuadro. Los datos del segundo cuadro se tomarán de referencia para, en la medida de lo posible, mejorarlos (conseguir menos desacuerdos).

Los servicios técnicos de SCPSA podrán modificar dichos objetivos si se dieran cambios en la realidad que lo justifique y siempre que se trate de circunstancias externas ajenas a lo comprometido por la empresa adjudicataria en su oferta.

Se puede ampliar la información consultando la carpeta número dos “Campaña digital” ubicada en este enlace:

<https://drive.google.com/drive/folders/1oa3w28vMaLhi9bGlBpp7iXfdse6UDpqe?usp=sharing>

### 3. **MANIPULADO Y ORDENACIÓN DE LOS SOBRES**

Este contrato comprende, tanto para el Lote 1 como para el Lote 2, entre otras acciones, la distribución de sobres direccionados con las tarjetas y las credenciales para el móvil que permiten la apertura de los contenedores. Para la correcta distribución de dichos sobres, es necesario un manipulado y ordenación que cumpla los criterios de la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPD-GDD) y asegure los preceptos legales de seguridad, trazabilidad y seguimiento.

El procedimiento a seguir para completar de manera correcta el proceso de entrega está compuesto por varias etapas:

#### PRIMERA Y SEGUNDA VISITA PUERTA A PUERTA

- 1ª manipulación: los sobres de viviendas y comercios se reciben por separado y en cajas diferentes. En ambos casos están ordenados según criterio alfabético. Es necesario, por tanto, ordenarlos nuevamente conforme a criterios geográficos de acuerdo a las rutas de trabajo que defina cada empresa.
- 2ª manipulación: se separan los sobres no entregados, los que presentan una dirección dudosa y los de dirección errónea. Los sobres no entregados vuelven a distribuirse en las visitas diarias, mientras que los dudosos y los erróneos se cotejan con los servicios técnicos de la Mancomunidad a fin de encontrar la razón que lo explica.
- 3ª manipulación: chequeos diarios (día posterior) para realizar un listado de los sobres no entregados que pasarán a entrega en segunda visita.

- 4ª manipulación: chequeo general (semanal), antes de que los sobres pasen a las rutas de segundas visitas.

#### ENTREGA A TRAVÉS DE PUNTOS INFORMATIVOS

- 1ª manipulación: chequeo de los sobres no entregados durante las visitas puerta a puerta.
- 2ª manipulación: todos los sobres se distribuyen según las zonas donde se instalarán los puntos informativos y en orden alfabético, para mejorar su búsqueda durante la atención desde punto informativo.
- 3ª manipulación: al finalizar el periodo de atención en punto informativo se realiza un doble conteo (en el propio punto informativo y en oficina), antes de su depósito en las oficinas de la empresa que se ocupará de su distribución final vía buzono.

#### 4. CONTENIDO DE LA CONTRATACIÓN: LOTE 1 (Fases 1- 3 de 2022)

La contratación incluye la asistencia para la realización del diseño, planificación, ejecución, evaluación y control de las acciones de la campaña de comunicación para extender el nuevo sistema de contenedores en las zonas de la Comarca de Pamplona que se incluyen en las fases 1 a 3 de 2022.

En el siguiente cuadro se detallan las características sociodemográficas más relevantes de las zonas de actuación que condicionarán la definición de la campaña que se llevará a término en cada una de ellas y que es objeto de la presente contratación.

## OTOÑO 2022

Detalle del número de domicilios y establecimientos obtenidos de la aplicación clientes a fecha septiembre 2021

| BARRIO/LOCALIDAD             | DOMICILIOS | ESTABLECIMIENTOS | DOMICILIOS + ESTABLECIMIENTOS |
|------------------------------|------------|------------------|-------------------------------|
| San Jorge                    | 4.910      | 489              | 5.399                         |
| Buztintxuri - Santa Engracia | 3.467      | 263              | 3.730                         |
| Nuevo Artica                 | 1.769      | 136              | 1.905                         |
| Total fase 1                 | 10.146     | 888              | 11.034                        |

| BARRIO/LOCALIDAD | DOMICILIOS | ESTABLECIMIENTOS | DOMICILIOS + ESTABLECIMIENTOS |
|------------------|------------|------------------|-------------------------------|
| Rochapea         | 10.894     | 1.365            | 12.259                        |
| Total fase 2     | 10.894     | 1.365            | 12.259                        |

| BARRIO/LOCALIDAD | DOMICILIOS | ESTABLECIMIENTOS | DOMICILIOS + ESTABLECIMIENTOS |
|------------------|------------|------------------|-------------------------------|
| Txantrea         | 8.519      | 690              | 9.209                         |
| Total fase 3     | 8.519      | 690              | 9.209                         |

| TOTAL                    | DOMICILIOS | ESTABLECIMIENTOS | DOMICILIOS + ESTABLECIMIENTOS |
|--------------------------|------------|------------------|-------------------------------|
| Fase 1 + Fase 2 + Fase 3 | 29.559     | 2.943            | 32.502                        |

En la tabla se muestran los datos de domicilios y establecimientos conforme a la BdD de clientes a fecha septiembre de 2021. A tenor de lo constatado en campañas anteriores se puede presuponer que dicha cifra sufrirá un incremento promedio del 5% hasta el momento de ejecutar la contratación. A efectos de preparar la oferta técnica y la propuesta económica se tomarán como referencia los datos de domicilios y establecimientos totales incluyendo la estimación de dicho incremento para garantizar que se contemple así el total del trabajo que efectivamente se deberá realizar.

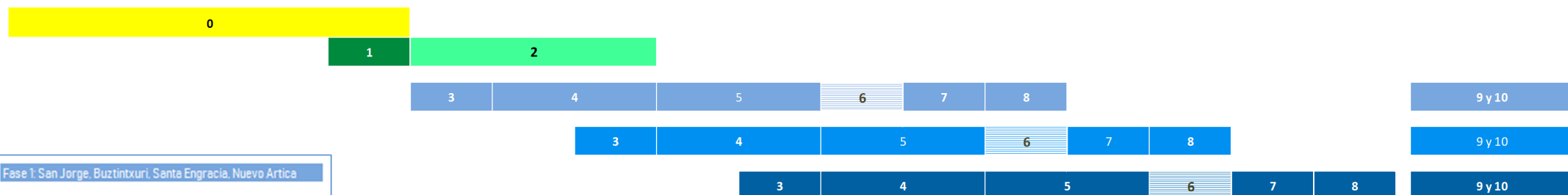
## RESUMEN TOTAL DOMICILIOS Y ESTABLECIMIENTOS DEL OTOÑO 2022

| TOTAL OTOÑO 2022         | DOMICILIOS | ESTABLECIMIENTOS | DOMICILIOS + ESTABLECIMIENTOS | INCREMENTO ESTIMADO DE 5% |
|--------------------------|------------|------------------|-------------------------------|---------------------------|
| Fase 1 + Fase 2 + Fase 3 | 29.559     | 2.943            | 32.502                        | 34.127                    |

Inicialmente y sin que comprometa a SCPSA, se ha previsto un calendario de extensión de la campaña en fases y con una duración tal y como se indica a continuación:

## CAMPAÑA OTOÑO 2022

| JUNIO       | JULIO       | AGOSTO      | SEPTIEMBRE  |             |              |              |             | OCTUBRE    |              |              |              | NOVIEMBRE   |             |              |              |             | DICIEMBRE   | ENERO       |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| MES         | MES         | MES         | SEMANAS     | SEMANAS     | SEMANAS      | SEMANAS      | SEMANAS     | SEMANAS    | SEMANAS      | SEMANAS      | SEMANAS      | SEMANAS     | SEMANAS     | SEMANAS      | SEMANAS      | SEMANAS     | MES         | MES         |
| Del 1 al 30 | Del 1 al 31 | Del 1 al 28 | Del 29 al 4 | Del 5 al 11 | Del 12 al 18 | Del 19 al 25 | Del 26 al 2 | Del 3 al 9 | Del 10 al 16 | Del 17 al 23 | Del 24 al 30 | Del 31 al 6 | Del 7 al 13 | Del 14 al 20 | Del 21 al 27 | Del 28 al 4 | Del 5 al 31 | Del 1 al 31 |



|                                                              |
|--------------------------------------------------------------|
| Fase 1: San Jorge, Buztintxuri, Santa Engracia, Nuevo Artica |
| Fase 2: Rochapea                                             |
| Fase 3: Txantrea                                             |

| INFORMACIÓN GENERAL                                              |
|------------------------------------------------------------------|
| 0. Preparación de campaña e información: ayuntamientos y aliados |
| 1. Rueda de prensa: 9 septiembre, viernes                        |
| 2. Campaña en medios                                             |

| ENTREGA TARJETAS                                           |
|------------------------------------------------------------|
| 3. Buzoneo informando cambio de sistema                    |
| 4. Visitas domiciliarias, dos semanas, de lunes a sábado   |
| 5. Punto informativo móvil, dos semanas, de lunes a sábado |

| SUSTITUCIÓN CONTENEDORES                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------|
| 6.- Colocación de contenedores y resolución de dudas a pie de contenedor |

| CAMPAÑA POST-COLOCACIÓ                                          |
|-----------------------------------------------------------------|
| 7. Recondición de malas prácticas: ciudadanía general           |
| 8. Recondición de malas praxis: puntos de contenedores críticos |
| 9. Buzoneo domicilios SIN aperturas                             |

| RESULTADOS                 |
|----------------------------|
| 10. Buzoneo agradecimiento |



#### **4.1. TAREAS FUNDAMENTALES**

La contratación incluye las siguientes tareas fundamentales:

1. Coordinación general y control de calidad de la campaña.
2. Acciones de acompañamiento y de proximidad para la implantación del nuevo sistema de contenedores en las zonas que se incluyen en las fases 1-3 dirigidas, entre otros, a los siguientes destinatarios:
  - a. Ayuntamientos y entidades, asociaciones y colectivos aliados de cada barrio o localidad
  - b. Establecimientos: comercios y mercados municipales, Horecas, residencias y guarderías, y otros productores de residuos
  - c. Ciudadanía

La empresa adjudicataria deberá ejecutar todas las actividades ofertadas y autorizadas por SCPSA, incluyendo como mínimo las que se mencionan en estas condiciones reguladoras. En el caso de que por causas ajenas a la empresa adjudicataria no se pueda o se decida no realizar alguna de las actividades ofertadas, la empresa propondrá a SCPSA otra que la sustituya debiendo ser de la calidad y cantidad ofertadas para que cuente con el visto bueno de SCPSA.

Correrán por cuenta de la empresa adjudicataria todos los gastos de diseño, programación, ejecución, seguimiento y evaluación de las actividades de la campaña, entre las que se encuentran incluidas, de modo no excluyente, los derechos de propiedad intelectual, el personal, los medios técnicos y los recursos humanos extraordinarios propuestos por la empresa, la oficina y almacén, los transportes, etc.

En el anexo se muestran diferentes elementos y recursos de comunicación utilizados en la campaña 2021 y que se ponen a disposición de la empresa adjudicataria para la realización de la presente campaña.

Se describen a continuación las tareas fundamentales que incluye la presente contratación.

##### **4.1.1. Coordinación General y Control de Calidad de la Campaña**

Se entiende por contratación de la asistencia para la realización de la coordinación general y el control de calidad de la campaña, al conjunto de actuaciones que se precisan para organizar los equipos humanos y los recursos materiales necesarios para poner en marcha las acciones de comunicación de la campaña en el ámbito de la Mancomunidad, con los niveles de calidad y satisfacción esperados.

- Duración de la contratación: 8 meses.
- Personal: una persona en jornada completa en tareas de coordinación general. Además, tres personas en tareas de promoción de acciones y dos de apoyo a esta función, todas ellas a jornada completa.
- Recursos: oficina y almacén.

La coordinación general y control de calidad incluyen las siguientes tareas fundamentales:

**a. Respecto a la coordinación general**

- Definición y propuesta del Plan de Gestión de la Campaña.
- Coordinación general y gestión de las actividades programadas, incluyendo todas las tareas necesarias para la implementación de la campaña en todas sus fases: definición y propuesta de las actividades, planificación y programación, tramitación de solicitudes y permisos, producción y realización, instalación y montaje, control, seguimiento y evaluación.
- Gestión de los equipos: contratación de los recursos humanos, formación, organización y distribución de tareas.
- Participación en las reuniones de coordinación con el personal técnico de SCPSA con la periodicidad que el desarrollo del trabajo aconseje y a iniciativa de cualquiera de las dos partes.
- Reordenación de los sobres de tarjetas y credenciales para el móvil conforme al protocolo definido en el apartado correspondiente de este pliego.
- Preparación de los sobres para su reparto en las visitas a los domicilios, en los puntos informativos o mediante buzoneo. En este último caso también su depósito en las oficinas de la empresa que se ocupará de su buzoneo.
- Solicitud de permisos municipales y otras autorizaciones cuando la actividad lo precise, por ejemplo, para la colocación del punto limpio móvil como Punto Informativo en la calle o bien su ubicación en dependencias del ayuntamiento correspondiente, como puede ser el centro de cultura, Civivox, la instalación de los caballetes y postes en la campaña de puntos de contenedor críticos, etc. Cuando la actividad precise una sala, aula o espacio preparación, apertura y cierre del mismo.
- Servicio de Atención de la campaña: incluye la atención al teléfono de campaña (llamadas telefónicas y mensajes WhatsApp) que SCPSA pone a disposición de esta contratación y la comunicación con los clientes a través de correo electrónico para dar respuesta a sus dudas, quejas y demandas. Se contempla aquí, por ejemplo, la respuesta telefónica a aquellas personas que solicitan ampliación de la información, dudas o discrepancia de opinión cuando reciben la carta de comunicación de resultados (la carta

se envía al 100% de los clientes después de transcurrido un tiempo tras la colocación de los contenedores y, aproximadamente, el 1% de los mismos precisan respuesta posterior). En este último caso, la atención a las interacciones que genere el envío de la carta se puede corresponder con la campaña en curso o bien con una campaña anterior y que coincide en el tiempo con el periodo de vigencia de este contrato.

- Gestión administrativa, que incluirá necesariamente la elaboración de memorias e informes, documentación de evaluación del servicio, documentación de campaña como el dossier de Preguntas Frecuentes necesario para la formación del equipo y la respuesta a las solicitudes de información de la ciudadanía, y cuantas gestiones encomiende SCPSA en el marco del contenido de la contratación.
- Reposición de elementos y recursos sencillos necesarios para el desarrollo de las actividades, como folletos, pegatinas, cubos, etc.
- Supervisión del empleo del vestuario y los elementos de identificación convenidos durante el desarrollo de las distintas actividades de la campaña.
- Cooperación y coordinación con otros programas y actividades promovidos por la Mancomunidad y colaboración con otras entidades, grupos o asociaciones si así solicita, siempre en el marco del contenido de la presente contratación.
- Interlocución con terceros y atención a los medios de comunicación si así lo solicita SCPSA.
- Mantenimiento preventivo y seguimiento de incidencias en el mobiliario, equipos y recursos que se utilicen. Realización de reparaciones menores y sencillas tareas de mantenimiento que no precisen personal especialista y siempre que no supongan riesgo para la persona. Coordinación con dichos servicios si fuera preciso.
- Gestión de los recursos en stock que SCPSA pondrá a disposición de la empresa adjudicataria.
- Gestión del almacén, de los recursos y vehículos que la empresa pondrá a disposición de la campaña y transporte de los elementos.
- Aplicación de los principios de coherencia ambiental en la gestión cotidiana y en las actividades.
- Responsabilidad sobre la limpieza y el buen uso de los recursos, espacios, equipos y mobiliario utilizados en las actividades.
- Seguimiento, control y verificación de las pautas de seguridad fijadas por SCPSA para la correcta realización de las actividades, así como cuantas acciones determine SCPSA para la coordinación de actividades empresariales desde el punto de vista de la salud laboral, en cumplimiento del art. 24 de la LPRL y del RD 171/2004.

- Cualquier otra actividad que se determine desde SCPSA en el marco de este apartado.

**b. Respecto al seguimiento, control de calidad y evaluación de la campaña**

- Definición y propuesta del plan de control de calidad y evaluación.
- Evaluación de las actividades conforme a las estrategias propuestas por la empresa y los criterios marcados desde SCPSA. Recogida de los instrumentos de evaluación utilizados y procesamiento de datos. Presentación de conclusiones con propuestas de mejora.
- Alimentación, supervisión y corrección de errores en los registros de las diferentes BdD.
- Elaboración de los informes de evaluación de acuerdo al modelo propuesto por la empresa y los criterios marcados desde SCPSA, tal y como se detalla en el punto “Control de Calidad y Evaluación del Programa”.

**4.1.2. Acciones de acompañamiento y de proximidad para la implantación del nuevo sistema de contenedores en la Comarca de Pamplona.**

La campaña incluye las siguientes acciones de acompañamiento y de proximidad.

**a. Información a los Ayuntamientos de la Mancomunidad y entidades aliadas de la zona**

1. Los **ayuntamientos** son las entidades administrativas que conforman la Mancomunidad además de resultar, en muchos casos, la figura más próxima a la vida cotidiana y las necesidades de la población. Por ello es muy importante transmitir a sus representantes, de primera mano, el alcance del proyecto de cambio de sistema de contenedores y buscar su compromiso de colaboración para entre todos alcanzar los mejores resultados de participación de la ciudadanía en la recogida selectiva de los residuos. Son 2 los ayuntamientos (Ayuntamiento de Berrioplano y Ayuntamiento de Pamplona) de la Mancomunidad a los que llegará la extensión del sistema en las 3 primeras fases objeto de la presente contratación.

Para alcanzar el objetivo de la implicación de los ayuntamientos con la campaña se deberán proponer diferentes acciones, entre otras, se incluirá el compromiso de realización de las siguientes:

- Contactos telefónicos: los necesarios, bien a instancias de la campaña o del propio ayuntamiento, para llevar a término el objetivo de la campaña.
- Una visita/reunión presencial con cada uno de los ayuntamientos para presentar el proyecto de cambio de sistema, así como la campaña de comunicación y acciones de proximidad. Se aprovechará también para recordar otras acciones y recursos que la Mancomunidad pone a su disposición para mejorar la gestión de los residuos en sus

centros e instalaciones, así como para impulsar el desarrollo de eventos sostenibles en los que participe o sean promovidos por el propio Ayuntamiento.

- Envío de documentación e informes: documento de presentación de la campaña antes de su inicio y con antelación suficiente; acta de la reunión cuando ésta se celebre; documento final resumen de las acciones realizadas y los resultados obtenidos en cada caso; y atención a las solicitudes de información y demandas de asesoramiento planteadas por los mismos.
- Producción y envío de los contenidos de la campaña digital para que cada ayuntamiento los difunda a través de su web, wasap y redes sociales.

Además, en cada zona se identificarán las **entidades aliadas potenciales de la campaña**, es decir, aquellas entidades, asociaciones y colectivos vecinales, de inmigrantes, administradores de fincas, etc. que realizando su actividad en el lugar están interesados en colaborar con la Mancomunidad en la implementación del proyecto y su promoción. Las tareas a realizar incluirán, entre otras, la elaboración del directorio, la toma de contacto y reunión si procede para informar del alcance de la acción y la campaña, la producción y envío de los contenidos de la campaña digital para que sean ellos quienes los difundan a través de su web y sus redes sociales entre sus asociados, etc.

#### **b. Información a los establecimientos**

Es importante que el conjunto de establecimientos conozca el alcance del proyecto, se incorpore a la nueva sistemática de uso de los contenedores y participe activamente en las diferentes recogidas selectivas. El desconocimiento o falta de compromiso se puede llegar a traducir, en algunos casos, en el abandono de voluminosos en las inmediaciones de los contenedores con el consiguiente deterioro del entorno. Por eso es importante garantizar, en primer lugar, que reciben la nueva tarjeta y las credenciales para el móvil y hacen uso correcto de los mismos, y en segundo, que se suman al depósito diferenciado de las distintas fracciones en sus respectivos contenedores, en particular, y si es el caso de que la producen, de la materia orgánica.

Para conseguirlo se combinarán acciones informativas de carácter general y otras de acompañamiento con la visita de informadores/educadores, tal y como se indica en el apartado correspondiente del Anexo V de este pliego.

Se entiende por establecimiento, todo productor de residuos asimilables a los residuos domésticos con independencia de la cantidad y cuya actividad se desarrolla en las zonas objeto de implantación del nuevo sistema. Son establecimientos, entre otros, los siguientes: HORECAS, comercios, mercados y mercadillos, residencias geriátricas y guarderías, residencias y comedores universitarios, sociedades gastronómicas y peñas, oficinas, empresas de servicios y otros productores. A continuación, se recogen ciertas precisiones con respecto a alguno de estos destinatarios.

*HORECAS* (establecimientos de hostelería, restauración y catering): A lo indicado anteriormente con respecto a los establecimientos se suma en este caso el interés de la Mancomunidad por continuar reforzando y/o consolidando la separación de la materia orgánica, y para ello se ofrecerá la posibilidad de solicitar un cubo contenedor que facilite su recogida.

*RESIDENCIAS GERIÁTRICAS Y GUARDERÍAS*: son generadores de gran cantidad de pañales por lo que deberá crearse una BdD específica para llevar registro y control, y programar actividades específicas, entre otras, la visita informativa y de asesoramiento para implantar la recogida selectiva de las diferentes fracciones en sus instalaciones y las acciones de sensibilización para los residentes.

*ADMINISTRACIONES DE FINCAS*: son empresas que gestionan de manera integral los asuntos de las comunidades de propiedad horizontal, tanto de viviendas como de garajes. Es importante mantenerlos informados por cuanto se ocupan de la contratación, seguimiento y control de los servicios de limpieza de estas propiedades, y precisan por tanto tarjetas y credenciales de móvil para la apertura de los contenedores. Así mismo, son conocedores de aquellas comunidades que cuentan con servicio de recogida de bolsas de basura en los propios domicilios a través de los recursos de portería, y es importante conseguir su implicación para el correcto depósito de las distintas fracciones en sus respectivos contenedores. Se creará una BdD para llevar registro y control de las tareas informativas.

*EMPRESAS DE LIMPIEZA*: prestan sus servicios a las comunidades de propietarios y de oficinas. Es importante contar con su implicación en el proyecto, de ahí que se deberá crear una BdD para llevar registro y control de las tareas informativas y el reparto de tarjetas.

*EMPRESAS*: no se contempla la colocación de este tipo de contenedores en los polígonos industriales de la Comarca.

### **c. Ciudadanía**

Para alcanzar los objetivos de este proyecto se programarán, como mínimo, las acciones descritas en el apartado correspondiente del Anexo V, acciones de comunicación de la campaña tipo, de este pliego conforme al calendario de colocación de los nuevos contenedores y el calendario general de campaña que se ha presentado. Se contemplarán acciones específicas para las personas de otras nacionalidades al objeto de salvar las barreras idiomáticas que dificultan la comprensión de los mensajes de la campaña.

## **4.2. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA PRESENTE CONTRATACIÓN**

La contratación incluye:

- a. Definición de las actividades y acciones de la campaña.
- b. Diseño, planificación, organización, logística, programación y calendario, coordinación, gestión del personal, ejecución, control, seguimiento y evaluación de todas las tareas necesarias para llevar a cabo el contenido de la contratación.

- c. *Información a los ayuntamientos y entidades aliadas.*
- d. Programación, realización, control y evaluación de las *actividades de acompañamiento dirigidas a la ciudadanía y los establecimientos*. Reparto de los recursos, informativos y de facilitación de la recogida, necesarios.
- e. *Atención a los Puntos Informativos*. Definición de ubicaciones y calendario, gestión de autorizaciones y solicitud de permisos, traslado, montaje y desmontaje de los elementos que componen el punto informativo. Se buscarán emplazamientos con tráfico natural de personas. Se informará a los visitantes y se gestionará el reparto de los folletos y sobre con las tarjetas y credenciales de móvil. Los puntos permanecerán abiertos al público los días y en los horarios de mayor afluencia, y se ajustarán a las necesidades especiales, si las hubiera, de las localidades o barrios, así como a las condiciones meteorológicas adversas. El punto será atendido, como mínimo, por dos personas y se programará el personal necesario para garantizar que el tiempo de espera para retirar la tarjeta sea razonable y nunca haya más de 6 personas pendientes de atención. Con carácter general, los horarios de atención serán de lunes a viernes de 10 a 20 h, ininterrumpidamente, y los sábados de 9:30 a 14:30 h.
- f. *Establecimientos y otros productores de materia orgánica*. Planificación, contactos telefónicos y realización de visitas, organización de reuniones si así se solicita, control y evaluación de las acciones. Se informará del nuevo servicio y los recursos puestos a su disposición proponiéndoles su participación en la recogida selectiva de la fracción orgánica. Reparto de recursos informativos y cubos a quien lo solicite.
- g. *Oficina* desde la que llevar a cabo todas las tareas incluidas en esta contratación. Además, la empresa pondrá a disposición de SCPSA un espacio en el que puedan trabajar dos personas de su plantilla y alojar unas cajas apiladas, una mesa, dos sillas y conexión a internet, para que estas personas puedan realizar desde dicha oficina las tareas derivadas del control de calidad de las tarjetas. Este espacio será ocupado durante, aproximadamente, mes y medio en continuo y al comienzo de la contratación.
- h. Atención al teléfono fijo del Servicio de Atención de la Campaña desde el que responder consultas, resolver dudas, etc. El número de teléfono es aportado por SCPSA.
- i. *Almacén y transporte de los elementos*. Almacén regulador de materiales de reparto, gestión de stock, organización logística de las cajas con los sobres, cubos y transporte.
- j. Organización, contratación, formación y seguimiento del *personal* necesario para las distintas actividades.
- k. Colocación y retirada de *carteles* y *reparto de avisos*, así como de folletos informativos.
- l. Producción de *contenidos digitales* para su difusión a través de las redes sociales, web y wasap de los ayuntamientos y entidades aliadas o las propias de la Mancomunidad.

- m. Orden y reparto de los sobres. Entrega de los sobres para su envío postal.*
- n. Orden y reparto de los cubos del reciclaje para los Horeca. Visitas y reparto de cubo de reciclaje de 45, 120 o 240 l. a quienes lo soliciten y no dispongan de él.*
- o. Sistema informático (software y equipamiento informático: PC, tablets, portátiles, etc.) y de oficina que fuera necesario para la adecuada ejecución del contrato y la atención de los puntos informativos. Como mínimo se incluyen los siguientes:*
- Aplicativo web con funcionamiento contrastado y operativo desde el primer día de contrato.
  - Sistema/método para la toma de datos cuando no haya cobertura de Internet
  - 1 dispositivo (móvil, Tablet, PC...) para cada educador/a de visitas domiciliarias
  - 1 dispositivo (móvil, Tablet, PC...) para cada educador/a que atienda los puntos informativos
  - 1 dispositivo (móvil, Tablet, PC...) para cada educador/a de actividades informativas
- p. Comunicación y gestión de incidencias a través de la intranet de SCPSA (NEXO).*
- q. Control y seguimiento de actividades y elaboración de informes.*
- r. Evaluación y control de la campaña en cada zona, fase y final. Elaboración de conclusiones y sugerencias de mejora. Presentación de resultados.*
- s. Alimentación, revisión y validación, corrección de errores y entrega de las siguientes bases de datos una vez testadas:*
- Visitas a domicilios.
  - Reparto de kit de reciclaje de materia orgánica en los domicilios y establecimientos que todavía no disponen de él.
  - HORECAS y grandes productores de materia orgánica: visitas y reparto de cubo.
  - Reparto de tarjetas en las distintas zonas objeto de esta contratación: domicilios y establecimientos.
  - Residencias geriátricas y guarderías, así como de otras entidades aliadas.
- Cada una de las bases de datos deberá contener, al menos, la siguiente información de las personas que se han adherido al sistema: Dirección, teléfono de contacto (fijo y móvil si se dispone de ambos), dirección de correo electrónico, etc.
- t. Reportaje fotográfico y en vídeo de las acciones llevadas a cabo en la campaña de cada una de las diferentes zonas.*
- u. Colaboración en la elaboración de contenidos para su difusión en el ecoblog de residuos y en la web de la Mancomunidad.*

- v. Atención a los medios de comunicación si así lo solicita el personal técnico de SCPSA.

#### **4.3. GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE**

En correspondencia con la actividad que se pretende desarrollar es obligación de la empresa adjudicataria el establecimiento entre su personal de buenas prácticas ambientales que garanticen la coherencia ambiental en el desempeño de su trabajo y durante el desarrollo de las actividades objeto de las presentes condiciones reguladores. En particular, estas buenas prácticas del personal deberán garantizar:

- El uso adecuado de los recursos
- El consumo eficiente de la energía
- La separación y el depósito diferenciado de los residuos
- El consumo responsable de productos
- La movilidad sostenible

La empresa se comprometerá con la formación del personal asignado a esta contratación en materia ambiental y, en particular, en lo que se refiere a los contenidos relacionados con la gestión y la recogida separada y depósito de los residuos.

La empresa deberá calcular de forma verificada la Huella de Carbono generada por las actividades del Programa y compensarla a través de una de las vías oficiales. En el cálculo de la Huella se deberá tener en cuenta la aportación al total de:

- Oficina y almacenes (almacén de oficina y almacén de recursos y materiales del Programa).
- Traslados del personal de la empresa asignado a esta contratación.
- Realización de cada una de las actividades: incluyendo traslados de los participantes y las dependencias donde éstas se celebran.

La empresa deberá permitir el acceso a la información documental y contable que respalde los datos facilitados, así como cooperar en su caso con las labores de auditoría tanto interna (de SCPSA) como externa que se pudieran realizar en esta materia.

#### **4.4. DIRECTRICES**

La empresa adjudicataria realizará los servicios contratados siguiendo las pautas, directrices y procedimientos que se marquen desde SCPSA para las diferentes campañas.

Los servicios contratados estarán sujetos a la supervisión del personal técnico de SCPSA.

SCPSA valorará las iniciativas, propuestas de mejora, aportación de soluciones, etc., que presente la empresa adjudicataria a fin de mejorar la calidad del servicio que se va a prestar y decidirá acerca de su conveniencia.

La empresa adjudicataria deberá comunicar al personal técnico de SCPSA cuantas incidencias se den en el desarrollo de los trabajos, así como sugerencias en orden a la mejor racionalización y eficacia de los mismos.

#### **4.5. LUGAR DE DESEMPEÑO DE LOS TRABAJOS**

La empresa adjudicataria prestará los servicios contratados en las diferentes zonas de extensión de la implantación del nuevo sistema de contenedores, siempre en el ámbito geográfico de prestación de los servicios de la Mancomunidad.

Las tareas derivadas de la coordinación general se atenderán desde una oficina con almacén que la empresa adjudicataria pondrá a disposición del trabajo contratado. En dichas oficinas se reservará un espacio y los recursos necesarios para que dos personas de SCPSA puedan realizar, en el plazo de un mes y previo al inicio de la campaña en la primera de las zonas, las tareas de control de calidad de las tarjetas que se van a suministrar.

#### **4.6. IDIOMA Y LENGUAJE INCLUSIVO Y NO SEXISTA**

Con carácter general, las diferentes actividades se desarrollarán íntegramente en castellano o euskera atendiendo los requerimientos de la persona particular o grupo solicitante. En cada caso se adaptará el nivel del idioma y los recursos lingüísticos empleados al nivel de dominio de las personas participantes.

De conformidad con la ordenanza reguladora del vascuence de la Mancomunidad, todas las publicaciones, digitales o en papel, que se editen con fines promocionales incluirán versiones en castellano y euskera de los textos y locuciones. Los recursos y documentos que se elaboren para las distintas actividades de las campañas serán bilingües, castellano y euskera.

En cumplimiento con la Ley Orgánica 22/2007 de igualdad efectiva entre hombres y mujeres, las ediciones y el resto de recursos de la campaña, así como el desarrollo de las distintas actividades vigilarán el uso de un lenguaje inclusivo y no sexista. Asimismo, la selección de imágenes será revisada en este sentido.

#### **4.7. PROPIEDAD Y EXPLOTACIÓN DE LOS TRABAJOS**

Todos los documentos y productos que se elaboren y los trabajos que se realicen para la ejecución del presente contrato serán de la exclusiva propiedad de SCPSA, pudiendo ésta utilizarlos en el futuro según sus necesidades. La empresa deberá entregar a SCPSA, antes de la finalización del mismo, las artes finales y la documentación de cada uno de los materiales editados con todos los archivos informáticos necesarios, cerrados y con suficiente grado de

resolución para imprenta y abiertos para su posible modificación si fuera necesario, con el fin de asegurar la continuidad de la imagen de la campaña en futuras ediciones.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de dicho material, ni publicar o divulgar o proporcionar a tercero ningún dato o documento procedente de los trabajos si no media consentimiento expreso escrito de SCPSA, obligándose a resarcir a la misma por los perjuicios que por incumplimiento de dicho compromiso pudieran irrogársele.

Igualmente, SCPSA se reserva en exclusiva el derecho de explotación de los trabajos encomendados a la empresa adjudicataria, a la que queda prohibido cualquier tipo de explotación.

#### 4.8. CONTROL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA

La empresa adjudicataria se compromete a proponer y llevar a la práctica un Plan de Evaluación y Control de Calidad que redunde en la mejora continua de las campañas objeto de la presente contratación. En paralelo, es objetivo de la Mancomunidad sacar conclusiones en cada una de las fases de extensión de la campaña para reorientar, si fuera necesario, las actividades de las fases sucesivas y así conseguir los mejores resultados. Con ese propósito la empresa adjudicataria definirá y propondrá la metodología y los instrumentos de valoración de las acciones de cada una de las campañas y entregará a SCPSA los informes en los que se registrará con detalle la descripción de las actividades realizadas, los resultados, la valoración general y de los participantes, las incidencias, las conclusiones y sugerencias de mejora, etc.

Para ello se realizarán encuestas, como mínimo, al 5% de las viviendas y establecimientos de cada una de las zonas donde se colocarán los nuevos contenedores (serán como mínimo 1.706 encuestas) y se procesarán los datos al objeto de elaborar las conclusiones.

Además, se elaborarán los siguientes informes que se acompañarán de documentos gráficos, desarrollarán el índice convenido con SCPSA y se presentarán en soporte papel reciclado y en versión digital abierta y cerrada (.doc y .pdf):

- **Informe semanal** con el detalle del trabajo realizado. Se enviará todos los martes antes de las 12:00 de la mañana.
- **Memoria de fase:** informe parcial al término del cierre de la campaña en cada fase, con detalle de las acciones más relevantes y sus resultados según público destinatario: ayuntamientos, establecimientos y ciudadanía. Se incluirá material fotográfico y en vídeo como testimonio documental de lo realizado. Este informe será preceptivo para el abono de la factura que corresponda en cada momento.
- **Memoria final** con la descripción detallada de las actividades de las diferentes fases, resultados, valoración general y de los participantes, incidencias, conclusiones y sugerencias de mejora. Se adjuntará también material fotográfico y en vídeo como testimonio documental de lo realizado. Este informe será preceptivo para el abono de la factura final.

- **Informe final resumen** de la memoria en formato presentación ppt.
- **Informes de la campaña de comunicación digital**, conforme a lo solicitado y descrito en el apartado correspondiente.
- Bases de datos testadas y validadas de acuerdo a lo descrito en el punto “Aspectos incluidos en la contratación”.
- Si lo hubiera, recursos informativos y material empleado en las actividades en formato digital y en papel cuando se trate de material impreso.

Los informes y memorias respetarán los índices y estructura de los que viene elaborando SCPSA hasta la fecha con el fin de que se puedan realizar comparativas en el tiempo. Su objetivo último será servir de instrumento de reflexión en el marco de la mejora continua del Programa.

Los informes deberán incluir fotos, vídeos y documentos gráficos de las distintas actividades con resolución suficiente para su publicación en la Web o en ediciones impresas.

La presentación de los informes indicados es condición para la emisión de la factura correspondiente. Además, la empresa adjudicataria acompañará cada mes la factura presentada con un informe de las actuaciones efectivamente realizadas durante el periodo.

#### 4.9. MEDIOS Y MATERIALES A DISPOSICIÓN DEL TRABAJO

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del trabajo los siguientes MEDIOS MATERIALES:

- Vestuario y elementos de identificación que destaquen y llamen la atención, conforme a lo sugerido por la empresa adjudicataria y dispuesto por SCPSA. Se velará por transmitir una imagen de la campaña en coherencia con su espíritu, uniforme, reconocible y diferenciadora. Pautas de la imagen de la tarjeta de identificación en el anexo.
- Aplicativo, dispositivos con conexión a internet para cada uno de los educadores y sistema/método para la toma de datos cuando falte la cobertura.
- Oficina con teléfono, ordenador, correo electrónico, material fungible y de oficina, fotocopidora, fax, etc. y los necesarios para conectarse vía Internet.
- Almacén con capacidad suficiente para llevar el día a día de la campaña.
- Vehículos de transporte.

También serán gastos por cuenta de la empresa adjudicataria, entre otros, los siguientes:

- Los impuestos, derechos, tasas, compensaciones y demás gravámenes y exacciones que resultan de aplicación según las disposiciones vigentes con ocasión o como consecuencia del contrato o su ejecución.

- Los que pueda dar lugar la realización del contrato de conformidad con lo dispuesto en las presentes condiciones reguladoras (financieros, seguros, retribuciones salariales, material fungible y de oficina, etc.).
- Los gastos de transporte, desplazamiento, dietas y cuantos se produzcan en el cumplimiento de los trabajos objeto de contratación.
- Los correspondientes al envío y recogida del material o documentación que se precise para el desarrollo de las actividades.
- El consumo de productos que se precisen para la realización de las actividades.
- El cálculo y compensación de la Huella de Carbono de la campaña.
- La producción de todos los recursos de comunicación, incluidos los digitales, que se propongan en la oferta.
- Reparaciones y/o reposiciones de recursos de las actividades ocasionados por el mal uso del contratista.
- Pequeñas reparaciones y mantenimiento de los recursos utilizados en las actividades que no precisen la asistencia de personal técnico y siempre que no conlleven riesgo para quien las realice.
- La ejecución de los trabajos se entenderá a riesgo y ventura de la empresa adjudicataria sin que pueda solicitarse alteración de precios.
- Teléfono, material de oficina y cualquier otro gasto de esta naturaleza que se produzca en el desarrollo de la presente contratación.

#### **4.10. MEDIOS A DISPOSICIÓN DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

Para la correcta ejecución del contrato, SCPSA pondrá a disposición de la empresa adjudicataria los siguientes recursos, que no supondrán coste alguno para la empresa adjudicataria (parte de los mismos se muestran en el Anexo VIII):

- a. El diseño de la imagen de la campaña y todos los materiales de soporte.
- b. Carteles y avisos para que la empresa adjudicataria se ocupe de su distribución si fuera necesario, así como los postes informativos de los contenedores y caballetes.
- c. Un espacio web complementario a la acción que se licita, en el que se podrá obtener información y resolver dudas. Un número de teléfono de campaña para atender consultas y resolver dudas.
- d. El mobiliario básico de los puntos informativos: camión de punto limpio móvil, cuatro jaimas de 3x3 m identificadas con la imagen de campaña y 4 mostradores, mesas y manteles.
- e. Bases de datos con listados de:
  - Direcciones de titulares de contrato de residuos.
  - Participantes/inscritos al 5º contenedor desde el inicio de la nueva campaña y hasta la fecha.

- f. Un hinchable y 5 juegos de siluetas para su programación como actividades de sensibilización dirigidas al público infantil y familiar. La actividad de hinchable tiene una duración de media jornada, hasta 3 horas, y puede ir acompañado del juego de siluetas y el de mazorcas como complemento. La empresa deberá aportar un educador o educadora durante ese tiempo en funciones de sensibilización.
- g. Caballetes y postes para equipar con recursos informativos los puntos de contenedor críticos.
- h. Pautas de identidad corporativa para la identificación del personal adscrito a la prestación del servicio.

Así mismo, serán por cuenta de SCPSA la producción de los recursos informativos extraordinarios que precise la campaña, como la contratación de espacios publicitarios en los medios, la edición de publicaciones impresas extraordinarias, el envío de comunicaciones extraordinarias, así como cuantas acciones complementarias a las propuestas por la empresa adjudicataria se considere de interés a fin de promocionar y desarrollar las distintas actividades de la campaña.

Si fuera necesaria la adquisición de nuevos recursos, sistemas o equipos la empresa adjudicataria podrá realizar una petición motivada a SCPSA para su estudio.

#### **4.11. CRITERIOS DE COMUNICACIÓN Y VISIBILIDAD**

La empresa adjudicataria se comprometerá a utilizar la imagen corporativa de la Mancomunidad en sus comunicaciones mediante correo postal y e-mail con los agentes implicados. Cuando se celebren reuniones la empresa se presentará como asistencia técnica contratada por la Mancomunidad para la realización de esa labor concreta. En todo momento respetará y hará valer el protagonismo de la Mancomunidad como promotora de las actividades del Programa.

El personal asignado a este trabajo deberá utilizar el vestuario y los elementos de identificación propuestos en la oferta por la empresa adjudicataria y autorizados por SCPSA cuando desempeñe tareas en contacto con el público para facilitar su pronta identificación y reconocimiento, incluso su fácil localización en espacios públicos abiertos cuando las actividades se realicen en la calle. En el supuesto de que la propuesta de la empresa no sea suficiente para dar respuesta al objetivo de identificación señalado, SCPSA trasladará a la empresa las pautas de cómo deberá ser esta identificación en correspondencia con su imagen corporativa. Los gastos derivados de la citada identificación correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

#### **4.12. FORMACIÓN A CARGO DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

A fin de garantizar la calidad del trabajo contratado, la empresa adjudicataria se compromete a definir y ejecutar el Plan de Formación del personal que faculte a los profesionales para el correcto desempeño de su trabajo contribuyendo, de esta forma, a la consecución de las metas y objetivos de la campaña. El plan contemplará la revisión y actualización permanente de los contenidos transmitidos para lo cual la empresa adjudicataria implementará las acciones de evaluación de su personal que se precisen.

La formación para el desempeño del trabajo favorecerá la adquisición sistemática de actitudes, conceptos, conocimientos, protocolos, destrezas y estrategias que mejoren las capacidades profesionales de los y las trabajadores para el desempeño de sus funciones. Incluirá una primera fase de formación inicial y aprendizaje previa a la incorporación de la persona a las funciones de su puesto de trabajo que se complementará con acciones de formación continua y de refuerzo cuando se considere necesario. Cada una de las personas del equipo que realizará las acciones de comunicación directa y de proximidad recibirá, como mínimo, una formación de TRES horas. La empresa adjudicataria definirá en colaboración con SCPSA el perfil y capacitación de la persona que realice, en cada caso, las sesiones formativas presenciales.

Los contenidos formativos vinculados al desempeño específico del trabajo harán referencia, entre otros apartados, a los siguientes:

- a) Información sobre la campaña y sus actividades. Resultados obtenidos en las campañas anteriores.
- b) Problemática de los residuos en general y en particular de la materia orgánica. Jerarquía de soluciones. Proyecto de gestión, recogida y tratamiento, en la Comarca de Pamplona.
- c) Información de los servicios prestados por la Mancomunidad a sus clientes y en particular sobre el servicio de residuos.
- d) Habilidades de comunicación y conducción de grupos.
- e) Seguridad y primeros auxilios.
- f) Herramientas informáticas utilizadas en las distintas tareas.
- g) Desarrollo de actitudes relacionadas con el objeto del contrato, habilidades interpersonales y capacidad de trabajo en equipo.

Al comienzo de la contratación la empresa adjudicataria presentará a SCPSA el plan de formación y al terminar la misma el informe de lo realizado. La presentación del plan de formación y su aprobación previa por parte de SCPSA será exigencia ineludible para proceder al pago de la primera factura. De la misma forma, el pago de la factura final estará condicionado a la presentación del preceptivo informe final valorativo.

SCPSA podrá plantear contenidos complementarios de interés para esas sesiones, así como la participación de personas especialmente indicadas para su presentación.

Para la oferta, la empresa deberá presentar en su memoria el Plan de Formación con referencias específicas, como mínimo, a lo siguiente: calendario, contenido, metodología y tipo (presencial o telemática). La información sobre el número total de horas de formación que se va a impartir a cada educador o educadora deberá consignarse, únicamente, en el punto de la oferta, Criterios Valorables Automáticamente, apartado: Otros: formación, y en ningún caso en el punto de desarrollo del plan de Formación, siendo en este caso motivo de exclusión.

#### 4.13. OBJETIVOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

La empresa adjudicataria realizará un control y seguimiento exhaustivo del trabajo realizado en aras a conseguir los mejores resultados respecto al uso correcto de los nuevos contenedores y de participación en las recogidas selectivas, en particular de la fracción de materia orgánica, así como de la valoración de la satisfacción de las personas destinatarias de las actividades de campaña.

Los resultados de calidad registrados en las últimas campañas han sido los siguientes:

- *campaña de refuerzo de la materia orgánica (2017):*
  - Valoración de la información recibida: 8,58 (escala con 1 mínimo y máximo de 10).
- *campaña contenedores con apertura electrónica (campaña otoño 2021):*
- - Reparto de tarjetas antes de la colocación de los nuevos contenedores:
  - - Domicilios: el 80% del total de las tarjetas repartidas
    - Establecimientos: el 70% del total de las tarjetas repartidas

Tomando estos resultados como punto de partida de la nueva campaña, los objetivos de calidad esperados son los que se enuncian a continuación. Los servicios técnicos de SCPSA podrán modificar dichos objetivos si se dieran cambios en la realidad que lo justifique y siempre que se trate de circunstancias externas ajenas a lo comprometido por la empresa adjudicataria en su oferta.

- *Objetivos cuantitativos:*
  - *Ayuntamientos a los que se extiende el sistema de contenedores con tarjeta:*
    - Realización de una visita-reunión con el 100% de estos ayuntamientos para la presentación del nuevo sistema y de la campaña. De no ser posible llevarla a término, oferta a estos ayuntamientos de visita/reunión y la realización de todas las concertadas.
    - Envío de campaña digital al 100% de los ayuntamientos.
    - Envío de informes de seguimiento y resultados al 100% de los ayuntamientos.
  - *Establecimientos:*
    - Reparto de tarjetas en los establecimientos: visita y entrega de tarjetas al 70% de los establecimientos antes de la colocación de los contenedores.
    - *Horecas:* Visita al 100% de los Horecas con actividad antes de la colocación de los nuevos contenedores.

- *Residencias y guarderías*: visita al 100% de estos establecimientos antes de la colocación de los nuevos contenedores.
- *Administradores de Fincas*: visita al 100% de estos establecimientos antes de la colocación de los nuevos contenedores.
- *Comunidades con servicio de portería que baja la basura*: contacto/visita al 100 de las comunidades antes de la colocación de contenedores.

➤ *Ciudadanía*:

- Reparto de tarjetas al 80% de los domicilios antes del inicio de la colocación de los nuevos contenedores.
- Información y sensibilización después de la colocación de los nuevos contenedores, fase reorientación malas praxis: actuación sobre un mínimo de 10 puntos de contenedor críticos en cada zona.

- *Respecto a la calidad de la información recibida (en escala de 1 a 10)*:

- Información a los Ayuntamientos: valoración de 8
- Información entidades aliadas: valoración de 8
- Información establecimientos: valoración de 8
- Información ciudadanía: valoración de 8

#### **4.14. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA**

En el vínculo siguiente:

<https://drive.google.com/drive/folders/1oa3w28vMaLhi9bGlBpp7iXfdse6UDpge?usp=sharing>

puede consultar los principales recursos de comunicación utilizados tanto en la campaña de 2022 como en la campaña objeto de la presente contratación, organizados en las siguientes carpetas:

### **1. CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN DIRECTA Y PROXIMIDAD**

#### **1.1. CAMPAÑA ENTREGA TARJETAS**

##### **1.1.1. Campaña presentación: buzoneo inicial**

Sobre, carta y tríptico

##### **1.1.2. Visitas domiciliarias**

Sobre, flyer clave y usuario y Tríptico con tarjetas

Folleto ¿Dónde lo tiro?

Bolsas compostables

##### **1.1.3. Carteles portales y avisos**

Aviso modelo 1 y modelo 2

Cartel genérico presentación

Cartel portal

#### 1.1.4. Puntos informativos

#### 1.2. CAMPAÑA POST COLOCACIÓN CONTENEDORES

##### 1.2.1. Resolución dudas a pie de contenedor

Folleto ¿sabías qué?

##### 1.2.2. Reconducción de malas prácticas

Caballetes, poste tarjetas, poste datos voluminosos

Sobre, carta ¿Es este tu barrio? y folleto Hacerlo bien nos une

Cartel Hacerlo bien nos une

#### 1.3. CAMPAÑA ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN

Casa Alejo e hinchable

## 2. CAMPAÑA DIGITAL

#### 2.1. KIT DE COMUNICACIÓN PARA ENTIDADES ALIADAS

##### 2.1.1.2 FASE

##### 2.1.2. INMOBILIARIAS

#### 2.2. MATERIAL PUBLICADO: SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2021

##### 2.2.1. Ciclo orgánica carrusel

##### 2.2.2. Píldoras

##### 2.2.3. Sabías que

##### 2.2.4. Voluminosos

#### 2.3. VÍDEOS

#### 2.4. ANUNCIOS PRENSA DIGITAL

## 3. MARCA CAMPAÑA Y TARJETA IDENTIFICACIÓN

## 5. CONTENIDO DE LA CONTRATACIÓN: LOTE 2 (Fases 4 a 8 de 2023)

La contratación incluye la asistencia para la realización del diseño, planificación, ejecución, evaluación y control de las acciones de la campaña de comunicación para extender el nuevo sistema de contenedores en las zonas de la Comarca de Pamplona que se incluyen en las fases 4 a 8 de 2023.

En el siguiente cuadro se detallan las características sociodemográficas más relevantes de las zonas de actuación que condicionarán la definición de la campaña que se llevará a término en cada una de ellas y que es objeto de la presente contratación.

## PRIMAVERA 2023

Detalle del número de domicilios y establecimientos obtenidos de la aplicación clientes a fecha septiembre 2021

| BARRIO/LOCALIDAD | DOMICILIOS | ESTABLECIMIENTOS | DOMICILIOS + ESTABLECIMIENTOS |
|------------------|------------|------------------|-------------------------------|
| Ansoáin          | 4.508      | 678              | 5.186                         |
| Villava          | 4.115      | 578              | 4.693                         |
| Total fase 4     | 8.623      | 1.256            | 9.879                         |

| BARRIO/LOCALIDAD | DOMICILIOS | ESTABLECIMIENTOS | DOMICILIOS + ESTABLECIMIENTOS |
|------------------|------------|------------------|-------------------------------|
| Burlada          | 8.128      | 1.054            | 9.182                         |
| Huarte           | 3.076      | 541              | 3.617                         |
| Total fase 5     | 11.204     | 1.595            | 12.799                        |

| BARRIO/LOCALIDAD | DOMICILIOS | ESTABLECIMIENTOS | DOMICILIOS + ESTABLECIMIENTOS |
|------------------|------------|------------------|-------------------------------|
| Noáin            | 2.716      | 829              | 3.545                         |
| Zizur Mayor      | 5.745      | 411              | 6.156                         |
| Cizur Menor      | 622        | 66               | 688                           |
| Total fase 6     | 9.083      | 1.306            | 10.389                        |

| BARRIO/LOCALIDAD | DOMICILIOS | ESTABLECIMIENTOS | DOMICILIOS + ESTABLECIMIENTOS |
|------------------|------------|------------------|-------------------------------|
| Beriain          | 1.683      | 448              | 2.131                         |
| Cordovilla       | 335        | 246              | 581                           |
| Olaz             | 226        | 23               | 249                           |
| Olloki           | 405        | 9                | 414                           |
| Gorraiz          | 1.269      | 29               | 1.298                         |
| Arre             | 460        | 153              | 613                           |
| Artica pueblo    | 178        | 2                | 180                           |
| Orkoien          | 1.474      | 434              | 1.908                         |
| Berriozar        | 4.131      | 585              | 4.716                         |
| Aizoain          | 161        | 285              | 446                           |
| Berrioplano      | 253        | 117              | 370                           |
| Berriosuso       | 346        | 16               | 362                           |
| Total fase 7     | 10.921     | 2.347            | 13.268                        |

| BARRIO/LOCALIDAD                       | DOMICILIOS | ESTABLECIMIENTOS | DOMICILIOS + ESTABLECIMIENTOS |
|----------------------------------------|------------|------------------|-------------------------------|
| Casco Viejo (Neumática + contenedores) | 5.991      | 1.275            | 7.266                         |
| Vuelta Aranzadi                        | 19         | 10               | 29                            |
| Magdalena                              | 44         | 3                | 47                            |
| Total fase 8                           | 6.054      | 1.288            | 7.342                         |

| TOTAL                                      | DOMICILIOS | ESTABLECIMIENTOS | DOMICILIOS + ESTABLECIMIENTOS |
|--------------------------------------------|------------|------------------|-------------------------------|
| Fase 4 + Fase 5 + Fase 5 + Fase 7 + Fase 8 | 45.885     | 7.792            | 53.677                        |

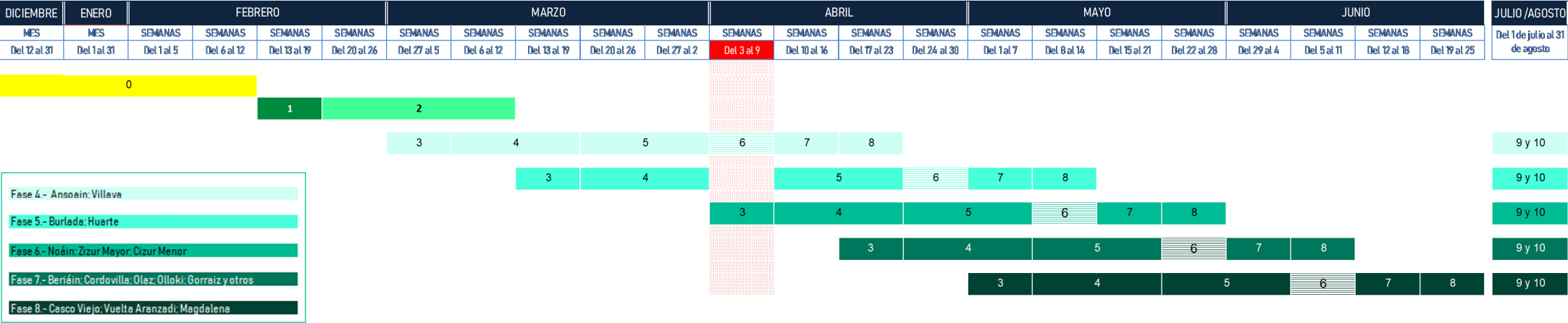
En la tabla se muestran los datos de domicilios y establecimientos conforme a la BdD de clientes a fecha septiembre de 2021. A tenor de lo constatado en campañas anteriores se puede presuponer que dicha cifra sufrirá un incremento promedio del 5% hasta el momento de ejecutar la contratación. A efectos de preparar la oferta técnica y la propuesta económica se tomarán como referencia los datos de domicilios y establecimientos totales incluyendo la estimación de dicho incremento para garantizar que se contemple así el total del trabajo que efectivamente se deberá realizar.

**RESUMEN TOTAL DOMICILIOS Y ESTABLECIMIENTOS DE PRIMAVERA 2023**

| TOTAL PRIMAVERA 2023                       | DOMICILIOS | ESTABLECIMIENTOS | DOMICILIOS + ESTABLECIMIENTOS | INCREMENTO ESTIMADO DE 5% |
|--------------------------------------------|------------|------------------|-------------------------------|---------------------------|
| Fase 4 + Fase 5 + Fase 5 + Fase 7 + Fase 8 | 45.885     | 7.792            | 53.677                        | 56.361                    |

Inicialmente y sin que comprometa a SCPSA, se ha previsto un calendario de extensión de la campaña en fases y con una duración tal y como se indica a continuación:

CAMPAÑA PRIMAVERA 2023



MOMENTOS

| INFORMACIÓN GENERAL                                              |
|------------------------------------------------------------------|
| 0. Preparación de campaña e información: ayuntamientos y aliados |
| 1. Rueda de prensa: 18 febrero, viernes                          |
| 2. Campaña en medios                                             |

| ENTREGA TARJETAS                                           |
|------------------------------------------------------------|
| 3. Buzoneo informando cambio de sistema                    |
| 4. Visitas domiciliarias, dos semanas, de lunes a sábado   |
| 5. Punto informativo móvil, dos semanas, de lunes a sábado |

| SUSTITUCIÓN CONTENEDORES                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------|
| 6.- Colocación de contenedores y resolución de dudas a pie de contenedor |

| CAMPAÑA POST-COLOCACIÓ                                           |
|------------------------------------------------------------------|
| 7. Reconducción de malas prácticas: ciudadanía general           |
| 8. Reconducción de malas praxis: puntos de contenedores críticos |
| 9. Buzoneo domicilios SIN aperturas                              |

| RESULTADOS                 |
|----------------------------|
| 10. Buzoneo agradecimiento |

### 5.1. TAREAS FUNDAMENTALES

La contratación incluye las siguientes tareas fundamentales:

1. Coordinación general y control de calidad de la campaña.
2. Acciones de acompañamiento y de proximidad para la implantación del nuevo sistema de contenedores en las zonas que se incluyen en las fases 6-8 dirigidas, entre otros a los siguientes destinatarios:
  - a. Ayuntamientos y entidades, asociaciones y colectivos aliados del barrio o localidad
  - b. Establecimientos: comercios y mercados municipales, Horecas, residencias y guarderías, clínicas veterinarias y similar, y otros productores de residuos
  - c. Ciudadanía

La empresa adjudicataria deberá ejecutar todas las actividades ofertadas y autorizadas por SCPSA, incluyendo como mínimo las que se mencionan en estas condiciones reguladoras. En el caso de que por causas ajenas a la empresa adjudicataria no se pueda o se decida no realizar alguna de las actividades ofertadas, la empresa propondrá a SCPSA otra que la sustituya debiendo ser de la calidad y cantidad ofertadas para que cuente con el visto bueno de SCPSA.

Correrán por cuenta de la empresa adjudicataria todos los gastos de diseño, programación, ejecución, seguimiento y evaluación de las actividades de la campaña, entre las que se encuentran incluidas, de modo no excluyente, los derechos de propiedad intelectual, el personal, los medios técnicos y los recursos humanos extraordinarios propuestos por la empresa, la oficina y almacén, los transportes, etc.

En el anexo se muestran diferentes elementos y recursos de comunicación utilizados en la campaña piloto y que se ponen a disposición de la empresa adjudicataria para la realización de la presente campaña.

Se describen a continuación las tareas fundamentales que incluye la presente contratación.

#### 5.1.1. Coordinación General y Control de Calidad de la Campaña

Se entiende por contratación de la asistencia para la realización de la coordinación general y el control de calidad de la campaña, al conjunto de actuaciones que se precisan para organizar los equipos humanos y los recursos materiales necesarios para poner en marcha las acciones de comunicación de la campaña en el ámbito de la Mancomunidad, con los niveles de calidad y satisfacción esperados.

- Duración de la contratación: 8 meses.

- Personal: una persona en jornada completa en tareas de coordinación general. Además, tres personas en tareas de promoción de acciones y tres de apoyo a esta función, todas ellas a jornada completa.
- Recursos: oficina y almacén.

La coordinación general y control de calidad incluyen las siguientes tareas fundamentales:

### **c. Respecto a la coordinación general**

- Definición y propuesta del Plan de Gestión de la Campaña.
- Coordinación general y gestión de las actividades programadas, incluyendo todas las tareas necesarias para la implementación de la campaña en todas sus fases: definición y propuesta de las actividades, planificación y programación, tramitación de solicitudes y permisos, producción y realización, instalación y montaje, control, seguimiento y evaluación.
- Gestión de los equipos: contratación de los recursos humanos, formación, organización y distribución de tareas.
- Participación en las reuniones de coordinación con el personal técnico de SCPSA con la periodicidad que el desarrollo del trabajo aconseje y a iniciativa de cualquiera de las dos partes.
- Reordenación de los sobres de tarjetas y credenciales para el móvil conforme al protocolo definido en el apartado correspondiente de este pliego.
- Preparación de los sobres para su reparto en las visitas a los domicilios, en los puntos informativos o mediante buzono. En este último caso también su depósito en las oficinas de la empresa que se ocupará de su buzono.
- Solicitud de permisos municipales y otras autorizaciones cuando la actividad lo precise, por ejemplo, para la colocación del punto limpio móvil como Punto Informativo en la calle o bien su ubicación en dependencias del ayuntamiento correspondiente, como puede ser el centro de cultura, Civivox, la instalación de los cabalotes y postes en la campaña de puntos de contenedor críticos, etc. Cuando la actividad precise una sala, aula o espacio preparación, apertura y cierre del mismo.
- Servicio de Atención de la campaña: incluye la atención al teléfono de campaña (llamadas telefónicas y mensajes wassap) que SCPSA pone a disposición de esta contratación y la comunicación con los clientes a través de correo electrónico para dar respuesta a sus dudas, quejas y demandas. Se contempla aquí, por ejemplo, la respuesta telefónica a aquellas personas que solicitan ampliación de la información, dudas o discrepancia de opinión cuando reciben la carta de comunicación de resultados (la carta se envía al 100% de los clientes después de transcurrido un tiempo tras la colocación de

los contenedores y, aproximadamente, el 1% de los mismos precisan respuesta posterior). En este último caso, la atención a las interacciones que genere el envío de la carta se puede corresponder con la campaña en curso o bien con una campaña anterior y que coincide en el tiempo con el periodo de vigencia de este contrato.

- Gestión administrativa, que incluirá necesariamente la elaboración de memorias e informes, documentación de evaluación del servicio, documentación de campaña como el dossier de Preguntas Frecuentes necesario para la formación del equipo y la respuesta a las solicitudes de información de la ciudadanía, y cuantas gestiones encomiende SCPSA en el marco del contenido de la contratación.
- Reposición de elementos y recursos sencillos necesarios para el desarrollo de las actividades, como folletos, pegatinas, cubos, etc.
- Supervisión del empleo del vestuario y los elementos de identificación convenidos durante el desarrollo de las distintas actividades de la campaña.
- Cooperación y coordinación con otros programas y actividades promovidos por la Mancomunidad y colaboración con otras entidades, grupos o asociaciones si así solicita, siempre en el marco del contenido de la presente contratación.
- Interlocución con terceros y atención a los medios de comunicación si así lo solicita SCPSA.
- Mantenimiento preventivo y seguimiento de incidencias en el mobiliario, equipos y recursos que se utilicen. Realización de reparaciones menores y sencillas tareas de mantenimiento que no precisen personal especialista y siempre que no supongan riesgo para la persona. Coordinación con dichos servicios si fuera preciso.
- Gestión de los recursos en stock que SCPSA pondrá a disposición de la empresa adjudicataria.
- Gestión del almacén, de los recursos y vehículos que la empresa pondrá a disposición de la campaña y transporte de los elementos.
- Aplicación de los principios de coherencia ambiental en la gestión cotidiana y en las actividades.
- Responsabilidad sobre la limpieza y el buen uso de los recursos, espacios, equipos y mobiliario utilizados en las actividades.
- Seguimiento, control y verificación de las pautas de seguridad fijadas por SCPSA para la correcta realización de las actividades, así como cuantas acciones determine SCPSA para la coordinación de actividades empresariales desde el punto de vista de la salud laboral, en cumplimiento del art. 24 de la LPRL y del RD 171/2004.

- Cualquier otra actividad que se determine desde SCPSA en el marco de este apartado.

**d. Respecto al seguimiento, control de calidad y evaluación de la campaña**

- Definición y propuesta del plan de control de calidad y evaluación.
- Evaluación de las actividades conforme a las estrategias propuestas por la empresa y los criterios marcados desde SCPSA. Recogida de los instrumentos de evaluación utilizados y procesamiento de datos. Presentación de conclusiones con propuestas de mejora.
- Alimentación, supervisión y corrección de errores en los registros de las diferentes BdD.
- Elaboración de los informes de evaluación de acuerdo al modelo propuesto por la empresa y los criterios marcados desde SCPSA, tal y como se detalla en el punto “Control de Calidad y Evaluación del Programa”.

**5.1.2. Acciones de acompañamiento y de proximidad para la implantación del nuevo sistema de contenedores en la Comarca de Pamplona.**

La campaña incluye las siguientes acciones de acompañamiento y de proximidad.

**a. Información a los Ayuntamientos de la Mancomunidad y los aliados en la zona**

Los **ayuntamientos** son las entidades administrativas que conforman la Mancomunidad además de resultar, en muchos casos, la figura más próxima a la vida cotidiana y las necesidades de la población. Por ello es muy importante transmitir a sus representantes, de primera mano, el alcance del proyecto de cambio de sistema de contenedores y buscar su compromiso de colaboración para entre todos alcanzar los mejores resultados de participación de la ciudadanía en la recogida selectiva de los residuos. Son 16 los ayuntamientos de la Mancomunidad a los que llegará la extensión del sistema con la presente contratación:

1. Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain
2. Ayuntamiento de Villava/Atarrabia
3. Ayuntamiento de Burlada/Burlata
4. Ayto. de Huarte/Uharte
5. Ayto. de Noain (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar): Noain
6. Ayto. de Zizur Mayor/ Zizur Nagusia
7. Ayto. de Cizur: Cizur Menor,
8. Ayto de Beriain
9. Ayto. de Galar: Cordovilla
10. Ayto. Valle de Egües: Olaz
11. Ayto. de Esteribar: Olloki y Gorráiz
12. Ayto. de Ezcabarte: Arre
13. Ayto de Berrioplano/Berriobeiti: Artica, Aizoain, Berrioplano y Berriosuso
14. Ayto. de Orkoien

15. Ayto de Berriozar

16. Ayto. Pamplona: Casco Viejo, Vuelta del Castillo y Magdalena

Para alcanzar el objetivo de la implicación de los ayuntamientos con la campaña se deberán proponer diferentes acciones, entre otras, se incluirá el compromiso de realización de las siguientes:

- Contactos telefónicos: los necesarios, bien a instancias de la campaña o del propio ayuntamiento, para llevar a término el objetivo de la campaña.
- Una visita/reunión presencial con cada uno de los ayuntamientos para presentar el proyecto de cambio de sistema, así como la campaña de comunicación y acciones de proximidad. Se aprovechará también para recordar otras acciones y recursos que la Mancomunidad pone a su disposición para mejorar la gestión de los residuos en sus centros e instalaciones, así como para impulsar el desarrollo de eventos sostenibles en los que participe o sean promovidos por el propio Ayuntamiento.
- Envío de documentación e informes: documento de presentación de la campaña antes de su inicio y con antelación suficiente; acta de la reunión cuando ésta se celebre; documento final resumen de las acciones realizadas y los resultados obtenidos en cada caso; y atención a las solicitudes de información y demandas de asesoramiento planteadas por los mismos.
- Producción y envío de los contenidos de la campaña digital para que cada ayuntamiento los difunda a través de su web, wasap y redes sociales.

Además, en cada zona se identificarán las **entidades aliadas potenciales de la campaña**, es decir, aquellas entidades, asociaciones y colectivos vecinales, de inmigrantes, administradores de fincas, etc. que realizando su actividad en el lugar están interesados en colaborar con la Mancomunidad en la implementación del proyecto y su promoción. Las tareas a realizar incluirán, entre otras, la elaboración del directorio, la toma de contacto y reunión si procede para informar del alcance de la acción y la campaña, la producción y envío de los contenidos de la campaña digital para que sean ellos quienes los difundan a través de su web y sus redes sociales entre sus asociados, etc.

#### **b. Información a los establecimientos**

Es importante que el conjunto de establecimientos conozca el alcance del proyecto, se incorpore a la nueva sistemática de uso de los contenedores y participe activamente en las diferentes recogidas selectivas. El desconocimiento o falta de compromiso se puede llegar a traducir, en algunos casos, en el abandono de voluminosos en las inmediaciones de los contenedores con el consiguiente deterioro del entorno. Por eso es importante garantizar, en primer lugar, que reciben la nueva tarjeta y las credenciales para el móvil y hacen uso correcto de los mismos, y en segundo, que se suman al depósito diferenciado de las distintas fracciones en sus respectivos contenedores, en particular, y si es el caso de que la producen, de la materia orgánica.

Para conseguirlo se combinarán acciones informativas de carácter general y otras de acompañamiento con la visita de informadores/educadores, tal y como se indica en el apartado correspondiente del Anexo V de este pliego.

Se entiende por establecimiento, todo productor de residuos asimilables a los residuos domésticos con independencia de la cantidad y cuya actividad se desarrolla en las zonas objeto de implantación del nuevo sistema. Son establecimientos, entre otros, los siguientes: HORECAS, comercios, mercados y mercadillos, residencias geriátricas y guarderías, residencias y comedores universitarios, sociedades gastronómicas y peñas, oficinas, empresas de servicios y otros productores. A continuación, se recogen ciertas precisiones con respecto a alguno de estos destinatarios.

*HORECAS* (establecimientos de hostelería, restauración y catering): A lo indicado anteriormente con respecto a los establecimientos se suma en este caso el interés de la Mancomunidad por continuar reforzando y/o consolidando la separación de la materia orgánica, y para ello se ofrecerá la posibilidad de solicitar un cubo contenedor que facilite su recogida.

*RESIDENCIAS GERIÁTRICAS Y GUARDERÍAS*: son generadores de gran cantidad de pañales por lo que deberá crearse una BdD específica para llevar registro y control, y programar actividades específicas, entre otras, la visita informativa y de asesoramiento para implantar la recogida selectiva de las diferentes fracciones en sus instalaciones y las acciones de sensibilización para los residentes.

*ADMINISTRACIONES DE FINCAS*: son empresas que gestionan de manera integral los asuntos de las comunidades de propiedad horizontal, tanto de viviendas como de garajes. Es importante mantenerlos informados por cuanto se ocupan de la contratación, seguimiento y control de los servicios de limpieza de estas propiedades, y precisan por tanto tarjetas y credenciales de móvil para la apertura de los contenedores. Así mismo, son conocedores de aquellas comunidades que cuentan con servicio de recogida de bolsas de basura en los propios domicilios a través de los recursos de portería, y es importante conseguir su implicación para el correcto depósito de las distintas fracciones en sus respectivos contenedores. Se creará un aBdD para llevar registro y control de las tareas informativas.

*EMPRESAS DE LIMPIEZA*: prestan sus servicios a las comunidades de propietarios y de oficinas. Es importante contar con su implicación en el proyecto, de ahí que se deberá crear una BdD para llevar registro y control de las tareas informativas y el reparto de tarjetas.

*EMPRESAS*: no se contempla la colocación de este tipo de contenedores en los polígonos industriales de la Comarca.

### **c. Ciudadanía**

Para alcanzar los objetivos de este proyecto se programarán, como mínimo, las acciones descritas en el apartado correspondiente del Anexo V, acciones de comunicación de la campaña tipo, de este pliego conforme al calendario de colocación de los nuevos contenedores y el calendario general de campaña que se ha presentado. Se contemplarán acciones específicas

para las personas de otras nacionalidades al objeto de salvar las barreras idiomáticas que dificultan la comprensión de los mensajes de la campaña.

## 5.2. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA PRESENTE CONTRATACIÓN

La contratación incluye:

- a. Definición de las actividades y acciones de la campaña.
- b. Diseño, planificación, organización, logística, programación y calendario, coordinación, gestión del personal, ejecución, control, seguimiento y evaluación de todas las tareas necesarias para llevar a cabo el contenido de la contratación.
- c. *Información a los ayuntamientos y entidades aliadas.*
- d. Programación, realización, control y evaluación de las *actividades de acompañamiento dirigidas a la ciudadanía y los establecimientos*. Reparto de los recursos, informativos y de facilitación de la recogida, necesarios.
- e. *Atención a los Puntos Informativos*. Definición de ubicaciones y calendario, gestión de autorizaciones y solicitud de permisos, traslado, montaje y desmontaje de los elementos que componen el punto informativo. Se buscarán emplazamientos con tráfico natural de personas. Se informará a los visitantes y se gestionará el reparto de los folletos y sobre con las tarjetas y credenciales de móvil. Los puntos permanecerán abiertos al público los días y en los horarios de mayor afluencia, y se ajustarán a las necesidades especiales, si las hubiera, de las localidades o barrios, así como a las condiciones meteorológicas adversas. El punto será atendido, como mínimo, por dos personas y se programará el personal necesario para garantizar que el tiempo de espera para retirar la tarjeta sea razonable y nunca haya más de 6 personas pendientes de atención. Con carácter general, los horarios de atención serán de lunes a viernes de 10 a 20 h, ininterrumpidamente, y los sábados de 9:30 a 14:30 h.
- f. *Establecimientos y otros productores de materia orgánica*. Planificación, contactos telefónicos y realización de visitas, organización de reuniones si así se solicita, control y evaluación de las acciones. Se informará del nuevo servicio y los recursos puestos a su disposición proponiéndoles su participación en la recogida selectiva de la fracción orgánica. Reparto de recursos informativos y cubos a quien lo solicite.
- g. *Oficina* desde la que llevar a cabo todas las tareas incluidas en esta contratación. Además, la empresa pondrá a disposición de SCPSA un espacio en el que puedan trabajar dos personas de su plantilla y alojar unas cajas apiladas, una mesa, dos sillas y conexión a internet, para que estas personas puedan realizar desde dicha oficina las tareas derivadas del control de calidad de las tarjetas. Este espacio será ocupado durante, aproximadamente, mes y medio en continuo y al comienzo de la contratación.

- h.* Atención al teléfono fijo del Servicio de Atención de la Campaña desde el que responder consultas, resolver dudas, etc. El número de teléfono es aportado por SCPSA.
- i.* Almacén y transporte de los elementos. Almacén regulador de materiales de reparto, gestión de stock, organización logística de las cajas con los sobres, cubos y transporte.
- j.* Organización, contratación, formación y seguimiento del personal necesario para las distintas actividades.
- k.* Colocación y retirada de carteles y reparto de avisos, así como de folletos informativos.
- l.* Producción de contenidos digitales para su difusión a través de las redes sociales, web y wasap de los ayuntamientos y entidades aliadas o las propias de la Mancomunidad.
- m.* Orden y reparto de los sobres. Entrega de los sobres para su envío postal.
- n.* Orden y reparto de los cubos del reciclaje para los Horeca. Visitas y reparto de cubo de reciclaje de 120 o 240 l. a quienes lo soliciten y no dispongan de él.
- o.* Sistema informático (software y equipamiento informático: PC, tablets, portátiles, etc.) y de oficina que fuera necesario para la adecuada ejecución del contrato y la atención de los puntos informativos. Como mínimo se incluyen los siguientes:
  - Aplicativo web con funcionamiento contrastado y operativo desde el primer día de contrato.
  - Sistema/método para la toma de datos cuando no haya cobertura de Internet
  - 1 dispositivo (móvil, Tablet, PC...) para cada educador/a de visitas domiciliarias
  - 1 dispositivo (móvil, Tablet, PC...) para cada educador/a que atienda los puntos informativos
  - 1 dispositivo (móvil, Tablet, PC...) para cada educador/a de actividades informativas
- p.* Comunicación y gestión de incidencias a través de la intranet de SCPSA (NEXO).
- q.* Control y seguimiento de actividades y elaboración de informes.
- r.* Evaluación y control de la campaña en cada zona, fase y final. Elaboración de conclusiones y sugerencias de mejora. Presentación de resultados.
- s.* Alimentación, revisión y validación, corrección de errores y entrega de las siguientes bases de datos una vez testadas:
  - Visitas a domicilios.
  - Reparto de kit de reciclaje de materia orgánica en los domicilios y establecimientos que todavía no disponen de él.

- HORECAS y grandes productores de materia orgánica: visitas y reparto de cubo.
- Reparto de tarjetas en las distintas zonas objeto de esta contratación: domicilios y establecimientos.
- Residencias geriátricas y guarderías, así como de otras entidades aliadas.

Cada una de las bases de datos deberá contener, al menos, la siguiente información de las personas que se han adherido al sistema: Dirección, teléfono de contacto (fijo y móvil si se dispone de ambos), dirección de correo electrónico, etc.

- t. Reportaje fotográfico y en vídeo de las acciones llevadas a cabo en la campaña de cada una de las diferentes zonas.
- u. Colaboración en la elaboración de contenidos para su difusión en el ecoblog de residuos y en la web de la Mancomunidad.
- v. Atención a los medios de comunicación si así lo solicita el personal técnico de SCPSA.

### 5.3. GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

En coherencia con el espíritu de la contratación que se pretende desarrollar es obligación de la empresa adjudicataria el establecimiento, entre su personal y el personal de las empresas subcontratadas, de Buenas Prácticas Ambientales que garanticen la coherencia ambiental en la realización de las actividades objeto de las presentes condiciones reguladoras. En particular, estas buenas prácticas del personal deberán garantizar:

- La utilización de productos respetuosos con el medio ambiente
- El uso adecuado de los recursos
- El consumo eficiente de la energía
- La recogida selectiva de los residuos y su depósito en los contenedores más próximos
- El consumo responsable de productos
- La movilidad sostenible

La empresa se comprometerá con la formación del personal asignado a esta contratación en materia ambiental y en particular en lo que se refiere a los contenidos relacionados con la gestión y la recogida separada y depósito de los residuos.

La empresa deberá calcular de forma verificada la Huella de Carbono generada por las actividades del Programa y compensarla a través de una de las vías oficiales. En el cálculo de la Huella se deberá tener en cuenta la aportación al total de:

- Oficina y almacenes (almacén de oficina y almacén de recursos y materiales del Programa).
- Traslados del personal de la empresa asignado a esta contratación.

- Realización de cada una de las actividades: incluyendo traslados de los participantes y las dependencias donde éstas se celebran.

La empresa deberá permitir el acceso a la información documental y contable que respalde los datos facilitados, así como cooperar en su caso con las labores de auditoría tanto interna (de SCPSA) como externa que se pudieran realizar en esta materia.

#### **5.4. DIRECTRICES**

La empresa adjudicataria realizará los servicios contratados siguiendo las pautas, directrices y procedimientos que se marquen desde SCPSA para las diferentes campañas.

Los servicios contratados estarán sujetos a la supervisión del personal técnico de SCPSA.

SCPSA valorará las iniciativas, propuestas de mejora, aportación de soluciones, etc., que presente la empresa adjudicataria a fin de mejorar la calidad del servicio que se presta y decidirá acerca de su conveniencia.

La empresa adjudicataria deberá comunicar al personal técnico de SCPSA cuantas incidencias se den en el desarrollo de los trabajos, así como sugerencias en orden a la mejor racionalización y eficacia de los mismos.

#### **5.5. LUGAR DE DESEMPEÑO DE LOS TRABAJOS**

La empresa adjudicataria prestará los servicios contratados en las diferentes zonas de extensión de la implantación del nuevo sistema de contenedores, siempre en el ámbito geográfico de prestación de los servicios de la Mancomunidad.

Las tareas derivadas de la coordinación general se atenderán desde una oficina con almacén que la empresa adjudicataria pondrá a disposición del trabajo contratado. En dichas oficinas se reservará un espacio y los recursos necesarios para que dos personas de SCPSA puedan realizar, en el plazo de un mes y previo al inicio de la campaña en la primera de las zonas, las tareas de control de calidad de las tarjetas que se van a suministrar.

#### **5.6. IDIOMA Y LENGUAJE INCLUSIVO Y NO SEXISTA**

Con carácter general, las diferentes actividades se desarrollarán íntegramente en castellano o euskera atendiendo los requerimientos de la persona particular o grupo solicitante. En cada caso se adaptará el nivel del idioma y los recursos lingüísticos empleados al nivel de dominio de las personas participantes.

De conformidad con la ordenanza reguladora del vascuence de la Mancomunidad, todas las publicaciones, digitales o en papel, que se editen con fines promocionales incluirán versiones en castellano y euskera de los textos y locuciones. Los recursos y documentos que se elaboren para las distintas actividades de las campañas serán bilingües, castellano y euskera.

En cumplimiento con la Ley Orgánica 22/2007 de igualdad efectiva entre hombres y mujeres, las ediciones y el resto de recursos de la campaña, así como el desarrollo de las distintas actividades vigilarán el uso de un lenguaje inclusivo y no sexista. Asimismo, la selección de imágenes será revisada en este sentido.

#### **5.7. PROPIEDAD Y EXPLOTACIÓN DE LOS TRABAJOS**

Todos los documentos y productos que se elaboren y los trabajos que se realicen para la ejecución del presente contrato serán de la exclusiva propiedad de SCPSA, pudiendo ésta utilizarlos en el futuro según sus necesidades. La empresa deberá entregar a SCPSA, antes de la finalización del mismo, las artes finales y la documentación de cada uno de los materiales editados con todos los archivos informáticos necesarios, cerrados y con suficiente grado de resolución para imprenta y abiertos para su posible modificación si fuera necesario, con el fin de asegurar la continuidad de la imagen de la campaña en futuras ediciones.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de dicho material, ni publicar o divulgar o proporcionar a tercero ningún dato o documento procedente de los trabajos si no media consentimiento expreso escrito de SCPSA, obligándose a resarcir a la misma por los perjuicios que por incumplimiento de dicho compromiso pudieran irrogársele.

Igualmente, SCPSA se reserva en exclusiva el derecho de explotación de los trabajos encomendados a la empresa adjudicataria, a la que queda prohibido cualquier tipo de explotación.

#### **5.8. CONTROL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA**

La empresa adjudicataria se compromete a proponer y llevar a la práctica un Plan de Evaluación y Control de Calidad que redunde en la mejora continua de las campañas objeto de la presente contratación. En paralelo, es objetivo de la Mancomunidad sacar conclusiones en cada una de las fases de extensión de la campaña para reorientar, si fuera necesario, las actividades de las fases sucesivas y así conseguir los mejores resultados. Con ese propósito la empresa adjudicataria definirá y propondrá la metodología y los instrumentos de valoración de las acciones de comunicación de cada una de las campañas y entregará a SCPSA los informes en los que se registrará con detalle la descripción de las actividades realizadas, los resultados, la valoración general y de los participantes, las incidencias, las conclusiones y sugerencias de mejora, etc.

Para ello se realizarán encuestas, como mínimo, al 5% de las viviendas y establecimientos de cada una de las zonas donde se colocarán los nuevos contenedores (serán como mínimo 2.818 encuestas) y se procesarán los datos al objeto de elaborar las conclusiones.

Además, se elaborarán los siguientes informes que se acompañarán de documentos gráficos, desarrollarán el índice convenido con SCPSA y se presentarán en soporte papel reciclado y en versión digital abierta y cerrada (.doc y .pdf):

- **Informe semanal** con el detalle del trabajo realizado. Se enviará todos los martes antes de las 12:00 de la mañana.
- **Memoria de fase**, al término de la campaña en cada fase, con detalle de las acciones más relevantes y sus resultados según público destinatario: ayuntamientos, establecimientos y ciudadanía. Se incluirá material fotográfico y en vídeo como testimonio documental de lo realizado. Este informe será preceptivo para el abono de la factura correspondiente.
- **Memoria final**, con la descripción detallada de las actividades de las diferentes fases, resultados, valoración general y de los participantes, incidencias, conclusiones y sugerencias de mejora. Se adjuntará también material fotográfico y en vídeo como testimonio documental de lo realizado. Este informe será preceptivo para el abono de la factura correspondiente.
- **Informe final resumen** de la memoria en formato presentación ppt.
- **Informes de la campaña de comunicación digital**, conforme a lo solicitado y descrito en el apartado correspondiente.
- Bases de datos testadas y validadas de acuerdo a lo descrito en el punto “Aspectos incluidos en la contratación”.
- Si lo hubiera, recursos informativos y material empleado en las actividades en formato digital y en papel cuando se trate de material impreso.

Los informes y memorias respetarán los índices y estructura de los que viene elaborando SCPSA hasta la fecha con el fin de que se puedan realizar comparativas en el tiempo. Su objetivo último será servir de instrumento de reflexión en el marco de la mejora continua del Programa.

Los informes deberán incluir fotos, vídeos y documentos gráficos de las distintas actividades con resolución suficiente para su publicación en la Web o en ediciones impresas.

La presentación de los informes indicados es condición para la emisión de la factura correspondiente. Además, la empresa adjudicataria acompañará cada mes la factura presentada con un informe de las actuaciones efectivamente realizadas durante el periodo.

## **5.9. MEDIOS Y MATERIALES A DISPOSICIÓN DEL TRABAJO**

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del trabajo los siguientes MEDIOS MATERIALES:

- Vestuario y elementos de identificación del personal que conduce o participa en las actividades de cara al público, que destaquen y llamen la atención, conforme a lo sugerido por la empresa adjudicataria y dispuesto por SCPSA. Se velará por transmitir una imagen

de la campaña en coherencia con su espíritu, uniforme, reconocible y diferenciadora. Pautas de la imagen de la tarjeta de identificación en el anexo.

- Aplicativo, dispositivos con conexión a internet para cada uno de los educadores y sistema/método para la toma de datos cuando falte la cobertura.
- Oficina con teléfono, ordenador, correo electrónico, material fungible y de oficina, fotocopidora, fax, etc. y los necesarios para conectarse vía Internet.
- Almacén con capacidad suficiente para llevar el día a día de la campaña.
- Vehículos de transporte.

También serán gastos por cuenta de la empresa adjudicataria, entre otros, los siguientes:

- Los impuestos, derechos, tasas, compensaciones y demás gravámenes y exacciones que resultan de aplicación según las disposiciones vigentes con ocasión o como consecuencia del contrato o su ejecución.
- Los que pueda dar lugar la realización del contrato de conformidad con lo dispuesto en las presentes condiciones reguladoras (financieros, seguros, retribuciones salariales, material fungible y de oficina, etc.).
- Los gastos de transporte, desplazamiento, dietas y cuantos se produzcan en el cumplimiento de los trabajos objeto de contratación.
- Los correspondientes al envío y recogida del material o documentación que se precise para el desarrollo de las actividades.
- El cálculo y compensación de la Huella de Carbono.
- La producción de todos los contenidos de comunicación, incluidos los digitales, que se propongan en la oferta.
- El consumo de productos que se precisen para la realización de las actividades.
- Reparaciones y/o reposiciones de recursos de las actividades ocasionados por el mal uso del contratista.
- Pequeñas reparaciones y mantenimiento de los recursos utilizados en las actividades que no precisen la asistencia de personal técnico y siempre que no conlleven riesgo para quien las realice.
- La ejecución de los trabajos se entenderá a riesgo y ventura de la empresa adjudicataria sin que pueda solicitarse alteración de precios.

- Teléfono, material de oficina y cualquier otro gasto de esta naturaleza que se produzca en el desarrollo de la presente contratación.

#### **5.10. MEDIOS A DISPOSICIÓN DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

Para la correcta ejecución del contrato, SCPSA pondrá a disposición de la empresa adjudicataria los siguientes recursos, que no supondrán coste alguno para la empresa adjudicataria (parte de los mismos se muestran en el Anexo VIII):

- a. El diseño de la imagen de la campaña y todos los materiales de soporte.
- b. Carteles y avisos para que la empresa adjudicataria se ocupe de su distribución si fuera necesario, así como los postes informativos de los contenedores y caballetes.
- c. Un espacio web complementario a la acción que se licita, en el que se podrá obtener información y resolver dudas. Un número de teléfono de campaña para atender consultas y resolver dudas.
- d. El mobiliario básico de los puntos informativos: camión de punto limpio móvil, cuatro jaimas de 3x3 m identificadas con la imagen de campaña y 4 mostradores, mesas y manteles.
- e. Bases de datos con listados de titulares de contrato y direcciones:
  - Direcciones de titulares de contrato de residuos.
  - De participantes/inscritos al 5º contenedor desde el inicio de la nueva campaña y hasta la fecha.
- f. Caballetes y postes para equipar con recursos informativos los puntos de contenedor críticos.
- g. Un hinchable y 5 juegos de siluetas para su programación como actividades de sensibilización dirigidas al público infantil y familiar. La actividad de hinchable tiene una duración de media jornada, hasta 3 horas, y puede ir acompañado del juego de siluetas y el de mazorcas como complemento. La empresa deberá aportar un educador o educadora durante ese tiempo en funciones de sensibilización.
- h. Pautas de identidad corporativa para la identificación del personal adscrito a la prestación del servicio.

Así mismo, serán por cuenta de SCPSA la producción de los recursos informativos extraordinarios que precise la campaña, como la contratación de espacios publicitarios en los medios, la edición de publicaciones impresas extraordinarias, el envío de comunicaciones extraordinarias, así como cuantas acciones complementarias a las propuestas por la empresa adjudicataria se considere de interés a fin de promocionar y desarrollar las distintas actividades de la campaña.

Si fuera necesaria la adquisición de nuevos recursos, sistemas o equipos la empresa adjudicataria podrá realizar una petición motivada a SCPSA para su estudio.

#### **5.11. CRITERIOS DE COMUNICACIÓN Y VISIBILIDAD**

La empresa adjudicataria se comprometerá a utilizar la imagen corporativa de la Mancomunidad en sus comunicaciones mediante correo postal y e-mail con los agentes implicados. Cuando se celebren reuniones la empresa se presentará como asistencia técnica contratada por la Mancomunidad para la realización de esa labor concreta. En todo momento respetará y hará valer el protagonismo de la Mancomunidad como promotora de las actividades del Programa.

El personal asignado a este trabajo deberá ir convenientemente identificado cuando desempeñe tareas en contacto con el público. En el supuesto de que la propuesta de la empresa adjudicataria no sea suficiente para dar respuesta al objetivo de identificación señalado, SCPSA trasladará a la empresa las pautas de cómo deberá ser esta identificación en correspondencia con su imagen corporativa. Los gastos derivados de la citada identificación correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

#### **5.12. FORMACIÓN A CARGO DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

A fin de garantizar la calidad del trabajo contratado, la empresa adjudicataria se compromete a definir y ejecutar el Plan de Formación del personal que faculte a los profesionales para el correcto desempeño de su trabajo contribuyendo, de esta forma, a la consecución de las metas y objetivos de la campaña. El plan contemplará la revisión y actualización permanente de los contenidos transmitidos para lo cual la empresa adjudicataria implementará las acciones de evaluación de su personal que se precisen.

La formación para el desempeño del trabajo favorecerá la adquisición sistemática de actitudes, conceptos, conocimientos, protocolos, destrezas y estrategias que mejoren las capacidades profesionales de los y las trabajadores para el desempeño de sus funciones. Incluirá una primera fase de formación inicial y aprendizaje previa a la incorporación de la persona a las funciones de su puesto de trabajo que se complementará con acciones de formación continua y de refuerzo cuando se considere necesario. Cada una de las personas del equipo que realizará las acciones de comunicación directa y de proximidad recibirá, como mínimo, una formación de TRES horas. La empresa adjudicataria definirá en colaboración con SCPSA el perfil y capacitación de la persona que realice, en cada caso, las sesiones formativas presenciales.

Los contenidos formativos vinculados al desempeño específico del trabajo harán referencia, entre otros apartados, a los siguientes:

- a) Información sobre la campaña y sus actividades. Resultados obtenidos en las campañas anteriores.

- b) Problemática de los residuos en general y en particular de la materia orgánica. Jerarquía de soluciones. Proyecto de gestión, recogida y tratamiento, en la Comarca de Pamplona.
- c) Información de los servicios prestados por la Mancomunidad a sus clientes y en particular sobre el servicio de residuos.
- d) Habilidades de comunicación y conducción de grupos.
- e) Seguridad y primeros auxilios.
- f) Herramientas informáticas utilizadas en las distintas tareas.
- g) Desarrollo de actitudes relacionadas con el objeto del contrato, habilidades interpersonales y capacidad de trabajo en equipo.

Al comienzo de la contratación la empresa adjudicataria presentará a SCPSA el plan de formación y al terminar la misma el informe de lo realizado. La presentación del plan de formación y su aprobación previa por parte de SCPSA será exigencia ineludible para proceder al pago de la primera factura. De la misma forma, el pago de la factura final estará condicionado a la presentación del preceptivo informe final valorativo.

SCPSA podrá plantear contenidos complementarios de interés para esas sesiones, así como la participación de personas especialmente indicadas para su presentación.

Para la oferta, la empresa deberá presentar en su memoria el Plan de Formación con referencias específicas, como mínimo, a lo siguiente: calendario, contenido, metodología y tipo (presencial o telemática). La información sobre el número total de horas de formación que se va a impartir a cada educador o educadora deberá consignarse, únicamente, en el punto de la oferta, Criterios Valorables Automáticamente, apartado Otros: formación, y en ningún caso en el punto de desarrollo del plan de Formación, siendo en este caso motivo de exclusión.

### **5.13. OBJETIVOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS**

La empresa adjudicataria realizará un control y seguimiento exhaustivo del trabajo realizado en aras a conseguir los mejores resultados respecto al uso correcto de los nuevos contenedores y de participación en las recogidas selectivas, en particular de la fracción de materia orgánica, así como de la valoración de la satisfacción de las personas destinatarias de las actividades de campaña.

Los resultados de calidad registrados en las últimas campañas han sido los siguientes:

- *campaña de refuerzo de la materia orgánica (2017):*
  - Valoración de la información recibida: 8,58 (escala con 1 mínimo y máximo de 10).
- *campaña implantación nuevos contenedores con apertura electrónica (Otoño 2021):*

- Reparto de tarjetas antes de la colocación de los nuevos contenedores:
  - Domicilios: el 80% del total de las tarjetas repartidas
  - Establecimientos: el 60% del total de las tarjetas repartidas

Tomando estos resultados como punto de partida de la nueva campaña, los objetivos de calidad esperados son los que se enuncian a continuación. Los servicios técnicos de SCPSA podrán modificar dichos objetivos si se dieran cambios en la realidad que lo justifique y siempre que se trate de circunstancias externas ajenas a lo comprometido por la empresa adjudicataria en su oferta.

- *Objetivos cuantitativos:*

- *Ayuntamientos a los que se extiende el sistema de contenedores con tarjeta:*
  - Realización de una visita-reunión con el 100% de estos ayuntamientos para la presentación del nuevo sistema y de la campaña. De no ser posible llevarla a término, oferta a estos ayuntamientos de visita /reunión y la realización de todas las concertadas.
  - Envío de campaña digital al 100% de los ayuntamientos.
  - Envío de informes de seguimiento y resultados al 100% de los ayuntamientos.
- *Establecimientos:*
  - Reparto de tarjetas en los establecimientos: visita y entrega de tarjetas al 70% de los establecimientos antes de la colocación de los contenedores.
  - *Horecas:* Visita al 100% de los Horecas con actividad antes de la colocación de los nuevos contenedores.
  - *Residencias y guarderías:* visita al 100% de estos establecimientos antes de la colocación de los nuevos contenedores.
  - *Administradores de Fincas:* visita al 100% de estos establecimientos antes de la colocación de los nuevos contenedores.
  - *Comunidades con servicio de portería que baja la basura:* contacto/visita al 100 de las comunidades antes de la colocación de contenedores.
- *Ciudadanía:*
  - Reparto de tarjetas al 80% de los domicilios antes del inicio de la colocación de los nuevos contenedores.
  - Información y sensibilización después de la colocación de los nuevos contenedores, fase reorientación malas praxis: actuación sobre un mínimo de 10 puntos de contenedor críticos en cada zona.

- *Respecto a la calidad de la información recibida (en escala de 1 a 10):*

- Información a los Ayuntamientos: valoración de 8
- Información entidades aliadas: valoración de 8
- Información establecimientos: valoración de 8

- Información ciudadanía: valoración de 8

#### 5.14. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

En el vínculo siguiente:

<https://drive.google.com/drive/folders/1oa3w28vMaLhi9bGlBpp7iXfdse6UDpge?usp=sharing>

puede consultar los principales recursos de comunicación utilizados tanto en la campaña de 2022 como en la campaña objeto de la presente contratación, organizados en las siguientes carpetas:

### CAMPAÑA DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN DIRECTA Y DE PROXIMIDAD 2022-2023

#### 1. CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN DIRECTA Y PROXIMIDAD

##### 1.1. CAMPAÑA ENTREGA TARJETAS

###### 1.1.1. Campaña presentación: buzoneo inicial

Sobre, carta y tríptico

###### 1.1.2. Visitas domiciliarias

Sobre, flyer clave y usuario y Tríptico con tarjetas

Folleto ¿Dónde lo tiro?

Bolsas compostables

###### 1.1.3. Carteles portales y avisos

Aviso modelo 1 y modelo 2

Cartel genérico presentación

Cartel portal

###### 1.1.4. Puntos informativos

##### 1.2. CAMPAÑA POST COLOCACIÓN CONTENEDORES

###### 1.2.1. Resolución dudas a pie de contenedor

Folleto ¿sabías qué?

###### 1.2.2. Reconducción de malas prácticas

Caballetes, poste tarjetas, poste datos voluminosos

Sobre, carta ¿Es este tu barrio? y folleto Hacerlo bien nos une

Cartel Hacerlo bien nos une

##### 1.3. CAMPAÑA ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN

Casa Alejo e hinchable

#### 2. CAMPAÑA DIGITAL

##### 2.1. KIT DE COMUNICACIÓN PARA ENTIDADES ALIADAS

2.1.1.2 FASE

2.1.2.INMOBILIARIAS

2.2. MATERIAL PUBLICADO: SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2021

2.2.1.Ciclo orgánica carrusel

2.2.2.Píldoras

2.2.3.Sabías que

2.2.4.Voluminosos

2.3. VÍDEOS

2.4. ANUNCIOS PRENSA DIGITAL

3. MARCA CAMPAÑA Y TARJETA IDENTIFICACIÓN

## ANEXO VI. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD

El Adjudicatario se responsabilizará de cumplir y hacer cumplir tanto a su personal como a sus Subcontratas (incluidos trabajadores autónomos):

- Disposiciones legales vigentes en materia de Prevención de Riesgos Laborales a la firma del Contrato y durante el desarrollo de los trabajos contratados.
- Disposiciones específicas de la Unidad Contratante, aplicables al desarrollo de la actividad, recogidas en estas condiciones, documentos complementarios y demás normativa interna.

### **Condiciones de Seguridad y Salud**

El Adjudicatario deberá cooperar en la aplicación de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, y en concreto con lo establecido en el Real Decreto 171/2004 de Coordinación de Actividades Empresariales.

El Adjudicatario estará obligado a:

- Aplicar los principios de la acción preventiva que se recogen en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Disponer de un Plan de Prevención, según lo establecido en la normativa vigente, en el que se incluya la definición y funciones de su Organización preventiva. Esta Organización será acorde a lo establecido en la Ley de Prevención y el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Antes del inicio de la actividad, introducir en una plataforma web a la que se dará acceso, toda la documentación de Prevención de Riesgos Laborales que le sea requerida por SCPSA. Además, se compromete a mantener actualizada la documentación en la plataforma.
- Informar a SCPSA de los riesgos de su actividad.
- Deberá tener a disposición de SCPSA la Evaluación de los riesgos asociados a los trabajos contratados, así como la planificación de la actividad preventiva derivada de la misma.
- Designar expresamente Recursos Preventivos para todos los trabajos realizados en instalaciones de SCPSA, que estén englobados en los supuestos contemplados en el artículo 22 bis del RD 604/2006 que modifica el RD 39/1997 y el RD 1627/1997 y de conformidad con el artículo 32 bis de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, normativa en vigor o cuando se especifique en su evaluación de riesgos.

- Respecto de los trabajadores especialmente sensibles, el Adjudicatario cumplirá las obligaciones de protección específica recogidas en el artículo 25 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales o Normativa de aplicación.
- Formar e informar a sus trabajadores sobre los riesgos que conlleva la realización de los trabajos contratados, así como en las medidas de prevención y protección a aplicar y en las medidas a aplicar en caso de emergencia. Este personal mantendrá a disposición de SCPSA la formación, la experiencia y el nivel profesional adecuado a los trabajos a realizar y a la normativa en vigor, manteniendo la documentación acreditativa a disposición de SCPSA.
- Disponer de la Declaración de Conformidad, marcado CE o cumplimiento del RD 1215/1997 de los equipos de trabajo que pondrá a disposición de los trabajos contratados para SCPSA. La acreditación del RD 1215/97 será firmada por un Organismo de Control Autorizado. La maquinaria, equipos y herramientas han de estar en perfecto estado de uso y conservación y serán acordes con los modernos sistemas y tecnologías, de tal manera que eliminen, en la medida de lo posible, la realización de trabajos manuales y fallos o errores humanos que puedan afectar a la seguridad de las personas y a la calidad y comportamiento de los materiales e instalaciones. Dicha maquinaria, equipos o herramientas, deberán cumplir las exigencias legales de industria y laborales vigentes en cada momento.
- Entregar a sus trabajadores y mantener en buen estado de conservación, los equipos de protección individual necesarios para los trabajos a realizar. Además, el adjudicatario velará por que su personal utilice los equipos de protección adecuados a la naturaleza de los trabajos a desarrollar y así mismo dará la formación necesaria para su correcta utilización.
- Los equipos de protección tanto individual como colectiva que se utilicen, deberán reunir los requisitos establecidos en las disposiciones legales o reglamentarias que les sean de aplicación y en particular relativos a su diseño, fabricación, uso y mantenimiento.
- Informar y proporcionar las instrucciones adecuadas a las contratas, subcontratas y los trabajadores autónomos sobre todas las medidas que hayan de adoptarse en lo que se refiere a su seguridad y salud en el centro u obra.
- En general, para todas aquellas actividades que estén reguladas por normativa específica, cumplir con la legislación que les aplica (Trabajos con riesgo eléctrico, Trabajos temporales en altura, etc).
- En general, el Adjudicatario participará en cuantas reuniones, visitas y/o inspecciones le sean requeridos en temas de seguridad por SCPSA y tendrá a disposición del Servicio de Prevención de SCPSA durante toda la obra o prestación del Servicio, toda la documentación exigida en estas condiciones.
- Todas las empresas adjudicatarias, sus contratas y subcontratas, llevarán a cabo la investigación de todos sus accidentes y los comunicará a SCPSA.

- El Adjudicatario tendrá a disposición de SCPSA sus procedimientos de evacuación y conciertos de atención médica en los trabajos para el supuesto de accidente laboral, así como la relación de su material de primeros auxilios.
- El adjudicatario no podrá subcontratar los trabajos sin la autorización de SCPSA. En este supuesto, las exigencias a la empresa subcontratada o autónomos serán idénticas a las recogidas en este documento, siendo el Adjudicatario, ante SCPSA, la responsable de la exigencia y de los incumplimientos.
- SCPSA, por si misma o por empresa contratada, podrá inspeccionar la realización de los trabajos, tanto en sus contenidos materiales como de seguridad.
- El Adjudicatario concertará operaciones de seguro que cubran la previsión de riesgos derivados del trabajo respecto a sus trabajadores. A tal efecto, suscribirá una póliza de responsabilidad civil. Dichas pólizas se acreditarán con carácter previo a la realización de los trabajos y estarán en todo momento a disposición de SCPSA.
- El Adjudicatario deberá disponer de protocolo propio de medidas preventivas frente al COVID19 donde estén contemplados las actividades/trabajos a realizar para SCPSA o similares, el cual pondrá a disposición de SCPSA antes del inicio de los trabajos. En general, este protocolo deberá basarse en las directrices vigentes de las Administraciones competentes en la materia (Ministerio de Sanidad, INSST, ISPLN, etc).
- El Adjudicatario seguirá las medidas adicionales que SCPSA tenga establecidas para el trabajo de Proveedores en centros y lugares de trabajo de su titularidad, servicios a la Ciudadanía y cualesquiera específica que se pudiese fijar para su actividad concreta. (Aplicable mientras se mantenga la alerta sanitaria COVID19 según las Autoridades Sanitarias y/o SCPSA).

## ANEXO VII. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

### 1. Obligaciones del encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

- b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de SCPSA.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente a SCPSA.

- c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de SCPSA, que contenga:

- 1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actué el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.

- 2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

- 3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.

- 4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:

- a. La seudoanonimización y el cifrado de datos personales.
- b. La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- c. La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- d. El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

- d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa de SCPSA, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento de SCPSA, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, SCPSA identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará a SCPSA de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

- e) No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a SCPSA, con una antelación de un mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si SCPSA no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte SCPSA. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante SCPSA en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

- f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- h) Mantener a disposición de SCPSA la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

j) Asistir a SCPSA en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1. Acceso, rectificación, supresión y oposición.
2. Limitación del tratamiento.
3. Portabilidad de datos.
4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección [ProteccionDatos@mcp.es](mailto:ProteccionDatos@mcp.es) de SCPSA. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

k) Derecho de información

El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con SCPSA antes del inicio de la recogida de los datos.

l) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará a SCPSA, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas y a través del correo [ProteccionDatos@mcp.es](mailto:ProteccionDatos@mcp.es), las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

- c. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Corresponde al encargado del tratamiento comunicar en el menor tiempo posible las violaciones de la seguridad de los datos a los interesados, cuando sea probable que la violación suponga un alto riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

La comunicación debe realizarse en un lenguaje claro y sencillo y deberá, como mínimo:

1. Explicar la naturaleza de la violación de datos.
  2. Indicar el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
  3. Describir las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
  4. Describir las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
- m) Dar apoyo a SCPSA en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
  - n) Dar apoyo a SCPSA en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
  - o) Poner a disposición de SCPSA toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen SCPSA u otro auditor autorizado por él.
  - p) Implantar las medidas de seguridad siguientes que permitan:
    1. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

2. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
  3. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
  4. Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.
- q) Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.
- r) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a SCPSA.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

## ANEXO VIII. MODELO DE AVAL

La entidad (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca), NIF, con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en la calle/plaza/avenida, código postal, localidad, y en su nombre (nombre y apellidos de los apoderados), con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastanteo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento, AVALA a:

(razón social del avalado), NIF..... en virtud de lo dispuesto por la Ley Foral 2/2018, de 13 de Abril de Contratos Públicos y los pliegos reguladores de la contratación en concepto de garantía definitiva para responder de las obligaciones derivadas de la adjudicación del contrato del “..... Expediente.....”, ante Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. con NIF A31118441, por importe de .....€.

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el artículo 56.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento de SCPSA y con renuncia expresa a la oposición de cualquier clase de excepción cualquiera que sea su naturaleza.

El pago de las responsabilidades derivadas de este documento se llevará a efecto en el plazo máximo de los 15 días laborables siguientes al de la fecha de recepción del Requerimiento del Beneficiario por el Banco y se llevará a efecto mediante transferencia bancaria a favor del Beneficiario.

El Beneficiario podrá ejecutar el presente aval total o parcialmente en sucesivas ocasiones, hasta el Importe Máximo Garantizado. Cualquier cantidad abonada por el Banco en relación con lo dispuesto en esta garantía reducirá el Importe Máximo Garantizado en idéntica proporción.

El presente aval estará en vigor hasta que SCPSA autorice su cancelación o devolución de acuerdo con lo establecido en la Ley Foral de Contratos Públicos y legislación complementaria.

El presente aval ha sido inscrito, en esta misma fecha, en el Registro Especial de Avals con el número:

.....

(Lugar y fecha)

(razón social de la entidad)

(firma de los apoderados)

| Bastanteo de poderes por la Asesoría Jurídica de la CGD o Abogacía del Estado |       |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|
| Provincia                                                                     | Fecha | Número o código |

## ANEXO IX. MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO

D.

.....

en representación de la compañía aseguradora .....

.....

### CERTIFICA

Que la empresa ..... tiene suscrita con esta compañía la póliza de responsabilidad civil nº ..... que incluye las siguientes coberturas, considerándose tanto a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona como Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. y los empleados de ambas, terceros frente al adjudicatario *(a continuación, marque SI o NO en cada casilla y rellene los espacios en blanco):*

- Responsabilidad Civil Explotación: Límite de indemnización \_\_\_\_\_ Euros.
- ☐ (Marque **SÍ procede o NO procede**) Responsabilidad Civil de Productos: Límite de indemnización \_\_\_\_\_ Euros. *Sólo será exigible cuando el objeto del contrato implique la fabricación, entrega o suministro de productos o bienes.*
- ☐ (Marque **SÍ procede o NO procede**) Responsabilidad Civil Post – trabajos. Mínimo de indemnización por siniestro \_\_\_\_\_ \* Euros (duración mínima 1 año). *Solo será exigible cuando a la vista del objeto del contrato puedan resultar daños posteriores a la ejecución del contrato.*

La Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil General incluye:

- ☐ (Marque **SÍ procede o NO procede**) Responsabilidad Civil por Contaminación Medioambiental Accidental. *Esta sólo será exigible cuando haya riesgo de Contaminación Medioambiental Accidental.*
- ☐ (Marque **SÍ procede o NO procede**) Responsabilidad Civil Patronal. *Esta sólo se requerirá cuando el adjudicatario disponga de personal contratado o cualquier otro personal dependiente.*

- ☐ (Marque Sí procede o NO procede) Responsabilidad Civil Contratistas y Subcontratistas. *Sólo será exigible cuando haya subcontratistas.*
- ☐ (Marque Sí procede o NO procede) Responsabilidad Civil Profesional. *Sólo sería necesario si el adjudicatario dispone de técnicos en su plantilla cuya intervención sea necesaria para la realización de la actividad objeto de licitación.*
- ☐ (Marque Sí procede o NO procede) Responsabilidad Civil Participación en UTE. *Sólo se requerirá en caso de que se licite en UTE.*

La presente póliza está en vigor hasta el día \_\_\_\_\_, estando el asegurado al corriente en el pago de la prima del seguro.

Durante la ejecución del contrato  
" \_\_\_\_\_ ".

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo el presente en ..... a  
..... de ..... de 20...

(firma y sello)