



**PLIEGO REGULADOR DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE APOYO A LA OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS TELEMÁTICOS Y ATENCION MULTICANAL DEL SERVICIO DE TRÁFICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INTERIOR PARA LA GESTIÓN DEL TRÁFICO EN TIEMPO REAL DURANTE EL AÑO 2026, PRORROGABLE POR AÑOS NATURALES DURANTE LOS AÑOS 2027, 2028, 2029 Y 2030.**

## **PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**



**PLIEGO REGULADOR DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE APOYO A LA OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS TELEMÁTICOS Y ATENCION MULTICANAL DEL SERVICIO DE TRÁFICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INTERIOR PARA LA GESTIÓN DEL TRÁFICO EN TIEMPO REAL DURANTE EL AÑO 2026, PRORROGABLE POR AÑOS NATURALES DURANTE LOS AÑOS 2027, 2028, 2029 Y 2030.**

## **PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

---

1.- OBJETO .....	3
2.- ANTECEDENTES .....	3
3.- ALCANCE DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR.....	4
4.- FUNCIONES A REALIZAR POR PARTE DE LA PERSONA ADJUDICATARIA .....	5
5.- FUNCIONES EXCLUIDAS DEL CONTRATO.....	10
6.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA ADJUDICATARIA.....	11
7.- OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE TRÁFICO .....	12
8.- HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	12
9.- REFUERZO DEL SERVICIO.....	13
10.- REQUISITOS DE UBICACIÓN.....	14
11.- ORGANIZACIÓN Y DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO.....	15
12.- PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO .....	16
PERFILES PROFESIONALES REQUERIDOS: .....	17
13.- UNIFORMIDAD. ....	18
14.- SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO .....	18
15.- RECURSOS TÉCNICOS DEL SERVICIO.....	19
16.- PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y SOPORTE PARA LOS OPERADORES .....	21
17.- FORMACIÓN DEL PERSONAL ADSCRITO AL CONTRATO.....	24
18.- PLAN DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO .....	25
19.- REVERSIÓN Y TRANSICIÓN DEL SERVICIO.....	25



## **1.- OBJETO**

A continuación, se establecen las especificaciones técnicas necesarias para la ejecución del contrato de servicios de apoyo a la operación de los sistemas telemáticos y atención multicanal del Servicio de Tráfico de Dirección General de Interior para la gestión del tráfico en tiempo real.

## **2.- ANTECEDENTES**

El Servicio de Tráfico, está inmerso en el proceso de creación y puesta en marcha del Centro de Gestión de Tráfico en la Comunidad Foral de Navarra, entendido como el espacio físico y operativo destinado a garantizar la monitorización continua del tráfico, la gestión de incidencias y la coordinación con los distintos organismos y servicios implicados en la respuesta ante situaciones que afecten a la circulación, facilitando así, una movilidad segura y eficiente mediante la difusión continua de información de interés para el tráfico.

Además, hay que tener en cuenta que en cualquier red de carreteras es habitual que los propios usuarios sean una fuente valiosa de información sobre el estado de las vías.

De ese modo, los ciudadanos pueden alertar de accidentes, obstáculos en la calzada, problemas de señalización o cualquier otra incidencia que afecte a la circulación.

Por ello, disponer de un servicio de atención que reciba estas comunicaciones, las clasifique y priorice y las traslade de forma estructurada y en tiempo real a los sistemas del Centro de Gestión y a los organismos competentes es clave para garantizar una gestión ágil y eficaz de las incidencias, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la seguridad vial.

No basta con que el Centro de Gestión monitorice internamente la red viaria; es necesario que esa información fluya hacia la ciudadanía, facilitándole el acceso a información fiable y actualizada sobre el tráfico de forma inmediata y cercana, utilizando para ello los canales que utilizan en su vida diaria.

Para ello, se hace preciso contar con un servicio de atención multicanal, con el siguiente propósito:

- Informar en tiempo real sobre incidencias, condiciones meteorológicas adversas, restricciones temporales o eventos que afecten a la circulación.
- Ofrecer a los ciudadanos alternativas de movilidad o recomendaciones de seguridad ante situaciones que lo requieran.



- Garantizar una comunicación directa y profesional entre la administración, la ciudadanía y entre administraciones con competencias, todo ello en el contexto de tráfico y seguridad vial.

### **3.- ALCANCE DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR**

El objeto del presente contrato es la contratación de un servicio de apoyo a la operación de los sistemas telemáticos y atención multicanal que formará parte del funcionamiento del Centro de Gestión de Tráfico de Navarra.

El presente contrato tiene como misión principal garantizar la disponibilidad y actualización continua de la información pública sobre el estado de la red viaria, así como facilitar la comunicación operativa con los organismos y servicios implicados en la gestión de incidencias y situaciones de tráfico. (SOS Navarra 112, Policía Foral, conservación de carreteras, otros centros)

Este servicio permitirá ofrecer de forma continuada, información pública actualizada y fiable sobre el estado del tráfico en la red viaria de la Comunidad Foral de Navarra a través de los canales informativos habilitados al efecto (web, redes sociales, paneles de mensajería variable y, cuando proceda, atención telefónica automatizada), así como tratar de forma estructurada las comunicaciones procedentes de organismos autorizados y de fuentes integradas (por ejemplo, plataformas colaborativas como Waze o similar) que afecten a la red viaria.

El servicio trabajará de forma plenamente coordinada con la plataforma tecnológica de Gestión del tráfico y con los servicios intervinientes en la gestión de la movilidad y la respuesta a emergencias.

El presente contrato no implica, en ningún caso, el ejercicio de autoridad o de otras potestades públicas inherentes a la Administración Pública, ni supone la asunción de funciones operativas de emergencia ni la modificación de competencias de los organismos y servicios implicados en la gestión de incidencias y situaciones de tráfico.

Este servicio se concibe como un canal de información unidireccional hacia la ciudadanía y como un canal de interacción estructurada con intervinientes en la gestión de la movilidad y la respuesta a emergencias, no incluyendo la atención directa a los ciudadanos por vía telefónica. Las posibles consultas telefónicas se canalizarán a sistemas automáticos de información o a los servicios actuales que correspondan.



#### **4.- FUNCIONES A REALIZAR POR PARTE DE LA PERSONA ADJUDICATARIA**

Las tareas a desempeñar por parte del personal de la persona adjudicataria, se ejecutarán de acuerdo con lo establecido en los diferentes PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS elaborados por la persona adjudicataria y aprobados por el Servicio de Tráfico, tal y como se indica en la cláusula 16 de las presentes Prescripciones Técnicas.

No obstante, la coordinación con el Centro de Gestión y con los organismos y servicios implicados en la gestión de incidencias y situaciones de tráfico implicados, será en todo momento continua y prioritaria, ajustándose a los flujos operativos aprobados.

En todo caso, la información difundida seguirá principios de veracidad, transparencia, consistencia y oportunidad.

#### **4.1.- FUNCIONES GENERALES DEL SERVICIO A CONTRATAR:**

Las funciones básicas del servicio a contratar, son las que a continuación se enumeran, y que posteriormente se desarrollan:

- Publicar y actualizar en tiempo real información pública sobre el estado de la red viaria, condiciones meteorológicas adversas, restricciones u otros aspectos de la situación del tráfico en la Comunidad Foral de Navarra a través de los canales habilitados (web, redes sociales, paneles de mensajería variable PMV, sistemas de información telefónica automatizada, etc.).
- Preparar y difundir mensajes hacia la ciudadanía, en coordinación con el personal técnico del Centro de Gestión y conforme a los protocolos por tipología de incidente o situación (obras planificadas, eventos, meteorología adversa, accidentes, restricciones, etc.).
- Monitorizar y mantener actualizados todos los canales públicos gestionados por el Centro de Gestión, garantizando la consistencia intercanal. (PMV, perfiles oficiales en redes sociales y página web).
- Recibir, clasificar y gestionar comunicaciones de organismos y servicios implicados en la gestión de incidencias y situaciones de tráfico (SOS Navarra 112, Policía Foral, conservación de carreteras, otros centros), integrando la información en los sistemas del Centro de Gestión y difundiéndola cuando proceda.
- Recepcionar, analizar y validar de incidencias comunicadas a través de sistemas abiertos de información de tráfico (por ejemplo, plataformas colaborativas como Waze), descartando duplicidades o datos irrelevantes y garantizando que



únicamente la información contrastada y pertinente se integre en los sistemas del Centro de Gestión.

- Actualizar y mantener registros e históricos de publicaciones e intervenciones informativas para su análisis posterior.
- Recopilar y actualizar información de interés relacionada con el tráfico en el territorio foral, facilitando la elaboración de registros, respaldos e informes para el análisis de la circulación.
- Participar en la mejora continua de flujogramas por tipo de incidencia, mensajes, canales y formatos, en función de la experiencia operativa y de la evolución de sistemas y necesidades ciudadanas.
- Comprobación operacional de publicación informativa en los distintos canales (incluido el estado de mensajería en PMV) y gestión de alarmas informativas en la plataforma de tráfico conforme a los procedimientos establecidos.

#### **4.2.- FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR:**

##### **A) Ámbito: Información hacia la ciudadanía**

El servicio prestará su actividad a través de los canales públicos habilitados por el Centro de Gestión, de acuerdo con las directrices del Servicio de Tráfico. Su función principal será mantener información actualizada, coherente y accesible en materia de tráfico, movilidad y seguridad vial, adaptando el uso de cada canal a su naturaleza y público objetivo.

El personal de adjudicataria, participará activamente en la mejora continua de los flujos de gestión informativa (revisión de flujogramas por tipo de incidencia, evolución de mensajes, formatos y uso de canales).

En concreto, realizará las siguientes funciones específicas, dependiendo del soporte de la información:

##### **Respecto a la información vía web**

- Publicación y actualización en tiempo real en la web oficial o portal habilitado.
- Mantenimiento de la consistencia respecto a datos operativos del Centro de Gestión y a los mensajes difundidos por otros canales.
- Gestión de contenidos estáticos (restricciones, normativa, consejos, eventos programados) conforme a procedimientos.



- Propuesta de mejoras en cuanto a estructura, usabilidad y presentación de la información.
- Elaboración, validación y publicación de contenidos conforme a plantillas y directrices aprobadas por el Servicio de Tráfico (castellano/euskera).
- Preparación de mensajes proactivos (obras, eventos, campañas, previsiones meteorológicas) y planificar su difusión.
- Colaboración en la elaboración y mantenimiento de argumentarios, plantillas y ejemplos de mensajes.
- Revisión y actualización de los contenidos estáticos (normativa, recomendaciones, directorios de recursos).

#### Respecto a la información vía redes sociales

La atención directa a consultas ciudadanas en redes por parte de la empresa adjudicataria, se limitará a los supuestos definidos en los protocolos, respetando el principio de canal unidireccional informativo, y desarrollando las siguientes funciones:

- Gestión operativa de perfiles oficiales (por ejemplo, X/Twitter, Instagram) y canales de mensajería (WhatsApp, Telegram) u otros que se determinen.
- Publicación de alertas y mensajes informativos en tiempo real, con plantillas por tipo de incidencia.
- Programación de contenido preventivo (campañas, recomendaciones).
- Monitorización de uso y rendimiento; propuestas de ajuste de mensajes, horarios y formatos.
- Participación en la definición y actualización de argumentarios y plantillas de redes conforme a la estrategia informativa.

#### Respecto a la información vía paneles de mensajería variable (PMV)

- Preparación, validación y activación de mensajes en PMV ante incidencias o eventos, según protocolos por tipología.
- Mantenimiento de la coherencia entre mensajes en PMV y el resto de canales.
- Participación en la revisión y mejora de flujos de activación y actualización de PMV.



Respecto a la información automatizada disponible vía atención telefónica.

- Actualización de los mensajes difundidos por el canal telefónico automatizado, alineados con la información oficial.
- Participación en la definición y mejora de guiones, locuciones y menús IVR.
- Propuesta de ajustes de contenidos y estructura en función del análisis de uso y experiencia.

**B) Ámbito: Relación con organismos y servicios implicados en la gestión de incidencias y situaciones de tráfico**

Las relaciones con organismos y servicios implicados en la gestión de incidencias y situaciones de tráfico (SOS Navarra 112, Policía Foral, conservación de carreteras, otros centros), se realizarán a través de comunicaciones estructuradas y protocolizadas conforme a los PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS elaborados por la persona adjudicataria y aprobados por el Servicio de Tráfico, con trazabilidad y coherencia operativa.

Se realizará la oportuna integración en los flujos de gestión de incidencias, facilitando recepción, tratamiento y escalado de información.

Las funciones específicas a realizar por parte de la persona adjudicataria en este ámbito, no supondrá en ningún caso sustitución de funciones operativas de emergencias ni de competencias de los organismos responsables.

En concreto, el personal de la entidad adjudicataria realizará las siguientes funciones específicas

- Recepción, registro y priorización de comunicaciones (avisos, actualizaciones, cierres) mediante los canales definidos (plataforma del Centro, correo operativo, líneas interinstitucionales, mensajería segura, etc.).
- Integración de la información en los sistemas del Centro de Gestión y colaborar en su análisis y validación.
- Generación y difusión de mensajes públicos cuando proceda, conforme a protocolos.
- Actualización y cierre de incidencias en sistemas, en coordinación con operadores técnicos y organismos implicados.
- Colaboración en la revisión y mejora de protocolos interinstitucionales (flujos, formatos, procedimientos).



- Uso de canales establecidos: plataformas digitales, mensajería electrónica segura, comunicación telefónica operativa entre centros y redes de coordinación interinstitucional para situaciones especiales.

### **C) Ámbito: Incidencias notificadas vía Waze o plataformas similares**

El tratamiento de incidencias de Waze o plataformas similares, se integra en los procedimientos generales de gestión de incidencias, garantizando trazabilidad y coherencia intercanal.

Con ello se mejora la detección temprana, la calidad y cobertura de la información y la colaboración con la comunidad de usuarios, en línea con las mejores prácticas de movilidad inteligente.

Respecto al referido ámbito, el personal de la entidad adjudicataria realizará las siguientes funciones específicas:

- Monitorización continua el flujo de incidencias recibidas desde Waze mediante los sistemas de integración habilitados.
- Procesamiento y validación las incidencias relevantes (criterios de priorización y verificación: duplicidades, ámbito geográfico, confirmación, etc.).
- Registro de incidencias validadas en los sistemas del Centro y escalar al personal técnico u organismos autorizados cuando proceda.
- Seguimiento y cierre las incidencias procesadas, actualizando sistemas y canales públicos cuando aplique.
- Mejora continua del procedimiento de gestión Waze, colaborando con el Servicio de Tráfico y el Centro de Gestión en la optimización de la integración y flujos.

### **D) Ámbito: Tareas transversales de operación y mejora continua**

#### **Seguimiento y actualización en tiempo real:**

- Monitorización continua de la red viaria y de la información publicada.
- Actualización en tiempo real en todos los canales ante nuevas incidencias o cambios de evolución.
- Asegurar consistencia entre web, redes sociales, PMV y otros medios.
- Cierre de mensajes o publicaciones cuando la situación esté resuelta.
- Participación en el seguimiento y cierre de incidencias en sistemas, reflejando la situación real.



#### Actualización de sistemas, materiales y canales:

- Revisión periódica del funcionamiento y actualización de canales.
- Propuesta de mejoras en estructura, formatos y usabilidad de los canales digitales.
- Actualización de herramientas internas de apoyo (argumentarios, plantillas, procedimientos, flujogramas) en colaboración con el Centro de Gestión y el Servicio de Tráfico.

#### Coordinación operativa:

- Participación en reuniones de coordinación operativa.
- Mantenimiento de una comunicación fluida y estructurada con operadores del Centro de Gestión en todo el horario de servicio.
- Colaboración en la gestión de situaciones excepcionales o complejas, adaptando mensajes y flujos.
- Propuesta de ajustes y mejoras procedimentales desde la experiencia operativa.

#### **E) Ámbito: Revisión remota del equipamiento instalado en la red viaria**

Respecto al referido ámbito, el personal de la entidad adjudicataria realizará las siguientes funciones específicas:

- Revisión diaria de la conectividad de los equipos de campo con el centro de Gestión.
- Revisión de alarmas de los equipos y posterior comunicación, de acuerdo con los PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS establecidos.
- Realización de pruebas de funcionamiento de los sistemas de captación automáticos de denuncias (velocímetros, radares de tramo,...)

#### **5.- FUNCIONES EXCLUIDAS DEL CONTRATO**

- No se incluye la atención directa de llamadas telefónicas de ciudadanos por parte de operadores del servicio o del Centro de Gestión. La ciudadanía accederá a información a través de canales automatizados (web, redes sociales, telefónico automatizado, si se habilita).



- No se asumen funciones operativas de gestión de emergencias o incidentes en la vía pública. La activación y gestión corresponde a los organismos o servicios competentes (SOS Navarra 112, Policía Foral, conservación, etc.).
- No se contempla la elaboración ni validación técnica de contenidos normativos o institucionales. Los mensajes gestionados se basarán en directrices y contenidos validados previamente por el Servicio de Tráfico o el Centro de Gestión.
- No se incluyen funciones de gestión o mantenimiento de infraestructuras tecnológicas del Centro (plataforma de Gestión, ITS, PMV, etc.). El servicio podrá interactuar con dichos sistemas en los términos y accesos definidos, sin asumir su administración.
- No se contempla la atención a consultas administrativas o sancionadoras ajenas al ámbito del tráfico y la movilidad (puntos del permiso, tasas, autorizaciones, etc.), que se redirigirán a los canales específicos del Gobierno de Navarra.

#### **6.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA ADJUDICATARIA**

- Prestar el servicio de forma continua, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, conforme a las condiciones técnicas y operativas establecidas en este pliego.
- Aportar todos los recursos humanos y técnicos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, incluyendo personal con la cualificación exigida y equipamiento adecuado.
- Garantizar la plena integración operativa del servicio con el Centro de Gestión de Tráfico de Navarra y con los organismos autorizados.
- Aplicar los protocolos, manuales, flujogramas, plantillas y procedimientos validados por el Servicio de Tráfico, y colaborar en su mejora continua.
- Elaborar y mantener actualizado el sistema documental del servicio, garantizando el acceso controlado, la trazabilidad y la coherencia de la información.
- Asegurar la calidad del servicio, cumpliendo los indicadores definidos en su plan de calidad y presentando informes periódicos de seguimiento, evolución y mejora.
- Implementar un plan de formación integral para todo el personal, incluyendo formación inicial obligatoria, continua y específica según los cambios del servicio.
- Velar por la seguridad de la información y la protección de datos, cumpliendo toda la normativa vigente y adoptando medidas preventivas eficaces.
- Atender los requerimientos de supervisión, inspección o auditoría por parte del Servicio de Tráfico o de órganos fiscalizadores competentes.



- Facilitar la reversión ordenada del servicio al finalizar el contrato, incluyendo la entrega de documentación, protocolos, registros y manuales en condiciones actualizadas.

## **7.- OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE TRÁFICO**

- Proporcionar al adjudicatario la información necesaria para la puesta en marcha y desarrollo del servicio, incluyendo el acceso a los sistemas, canales y documentos base.
- Validar los procedimientos, materiales, perfiles y herramientas propuestos por el adjudicatario, y comunicar formalmente su aprobación o las modificaciones requeridas.
- Coordinar operativamente la relación del servicio con el Centro de Gestión de Tráfico y con los organismos externos implicados.
- Supervisar el funcionamiento del servicio, revisar los informes periódicos y establecer acciones de mejora o corrección cuando sea necesario.
- Facilitar espacios de trabajo y acceso controlado al entorno operativo del Centro de Gestión, en aquellos casos en que la prestación del servicio requiera presencia física.
- Participar en las reuniones de seguimiento, formación y revisión operativa, contribuyendo a la mejora continua del servicio.
- Proteger la confidencialidad de la información de gestión del adjudicatario, siempre que no entre en conflicto con las obligaciones legales de transparencia o auditoría pública.

## **8.- HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio contratado, de apoyo a la operación de los sistemas telemáticos y atención multicanal del Servicio de Tráfico de Dirección General de Interior para la gestión del tráfico en tiempo real, exige su prestación de forma ininterrumpida durante las 24 horas del día, los 365 días del año, incluyendo domingos y festivos.

El carácter continuo del servicio es esencial para garantizar que la información pública sobre el estado del tráfico se mantenga actualizada en todo momento, que la gestión de incidencias y la coordinación con los organismos autorizados puedan realizarse de manera fluida en cualquier franja horaria, y que los canales informativos estén permanentemente operativos y actualizados.



El adjudicatario garantizará cobertura continua en todos los canales, calidad homogénea y tiempos de respuesta acordes a los procedimientos, y coordinación operativa permanente con el Centro de Gestión y organismos autorizados.

La empresa adjudicataria dispondrá del personal necesario para cubrir el servicio conforme a lo señalado, garantizando en todo momento la continuidad del servicio, por lo que la empresa deberá contar con el personal suficiente que permita que la prestación no se suspenda por motivos tales como bajas por enfermedad, indisposiciones de su personal, etc, implantando medidas para asegurar que no existan interrupciones, que las ausencias estén cubiertas y que se cumplan los niveles de disponibilidad y calidad definidos en el pliego.

## **9.- REFUERZO DEL SERVICIO**

Se prevé la posibilidad de que la unidad gestora pueda requerir a la persona adjudicataria la prestación de hasta 800 horas al año de servicios de personal operador extra de forma presencial, al objeto de establecer una cobertura reforzada en momentos de mayor generación y demanda de información.

La persona adjudicataria solamente podrá facturar, por este concepto, los servicios efectivamente prestados y previamente aceptados o solicitados por la unidad gestora del contrato.

En el supuesto de que a la finalización del contrato no se hubiera agotado la bolsa de 800 horas, la persona prestadora del Servicio no podrá exigir el abono de dichas horas.

En consecuencia, la persona adjudicataria deberá prever mecanismos para ajustar temporalmente el dimensionamiento del servicio en función de eventos planificados con afección al tráfico (festividades, conciertos, pruebas deportivas, etc.), situaciones meteorológicas adversas o episodios de riesgo previsto, incidencias extraordinarias o acumulación de afecciones que puedan provocar una elevada carga de información a gestionar, y necesidades puntuales de actualización intensiva de canales o campañas de información vial.

Para ello, el adjudicatario podrá establecer bolsas de horas planificadas, personal de guardia o localizable, equipos de apoyo preparados para activarse con poca antelación y mecanismos de redistribución interna de recursos en situaciones críticas.

Los planes de refuerzo deberán estar documentados, ser conocidos por el personal implicado y estar validados por el Servicio de Tráfico.



## **10.- REQUISITOS DE UBICACIÓN**

Desde un punto de vista operativo y en lo que a la ubicación del personal de la adjudicataria se refiere, se establecen dos franjas temporales diferenciadas:

- Franja diurna (06:00–22:00): donde se prevé que exista una mayor concentración de actividad informativa.
- Franja nocturna (22:00–06:00): con una actividad menor pero crítica para la continuidad.

Las franjas descritas no suponen delimitación de turnos y horarios específicos, debiendo la empresa adjudicataria, definir y organizar los mismos.

Como se ha indicado previamente, la prestación contratada exige una continuidad durante las 24 horas del día, los 365 días del año, incluyendo domingos y festivos, integrándose operativamente con el Centro de Gestión de Tráfico.

Durante la franja diurna, el adjudicatario prestará sus funciones con presencia física del personal en la ubicación que determine el Servicio de Tráfico (actualmente, Cordovilla).

Durante la franja nocturna, el servicio deberá prestarse desde otras instalaciones situadas en el Área Metropolitana de la Comarca de Pamplona, de acuerdo con lo establecido en el Anexo I de la Ley Foral 4/2019, de 4 de febrero, de Reforma de la Administración Local de Navarra, y que son los siguientes:

- Ansoain/Antsoain
- Aranguren
- Barañáin/Barañáin
- Beriáin
- Berrioplano/Berriobeiti
- Berriozar
- Burlada/Burlata
- Cizur
- Galar
- Huarte/Uharte
- Noain (Valle de Elorz) /Noain (Elortzibar)
- Orkioen
- Pamplona/Iruña



- Tiebas-Muruarte de Reta
- Valle de Egüés/Eguesibar
- Villava/Atarrabia
- Zizur Mayor/Zizur Nagusia

Las instalaciones externas, deberán cumplir los requisitos de seguridad física y lógica, trazabilidad y coordinación operativa, previa autorización del Servicio de Tráfico.

Este esquema permitirá una coordinación fluida y permanente con el personal operador, acceso a los sistemas de información en condiciones de seguridad, y gestión conjunta de la información y respuesta ante incidencias.

El servicio no contemplará modalidades de teletrabajo. Excepcionalmente, cualquier ubicación diferente o adicional requerirá autorización expresa del Servicio de Tráfico.

## **11.- ORGANIZACIÓN Y DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO**

La empresa adjudicataria, deberá establecer una organización operativa sólida, flexible y escalable, que garantice la cobertura permanente del servicio de atención multicanal en todas las franjas horarias, con independencia de las circunstancias internas (bajas, rotaciones, festivos, etc.) o externas (eventos, emergencias, condiciones meteorológicas adversas...).

El modelo organizativo deberá permitir la prestación continua del servicio 24/7/365, una respuesta ágil y proporcional a la carga informativa en cada momento, la coordinación operativa eficaz con el Centro de Gestión de Tráfico y con organismos autorizados, y la correcta gestión de los turnos, el descanso y la supervisión del personal.

Tal y como establece la cláusula 8 de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador, en el Sobre B las empresas licitadoras deberán de presentar un proyecto de PLAN ORGANIZATIVO Y DE DIMENSIONAMIENTO que la entidad adjudicataria deberá de concretar dentro del primer mes de vigencia del contrato, siendo validado por el Servicio de Tráfico del Gobierno de Navarra, quien podrá solicitar ajustes de forma justificada si no se adecúa a los requisitos técnicos o a la evolución de la demanda.

El citado Plan organizativo y de dimensionamiento, deberá de cumplir con los siguientes requisitos:

- Recoger una planificación de turnos que garantice al menos un operador activo en todo momento, durante las 24 horas del día.



- Refuerzo del servicio con cargo a la bolsa de horas para los momentos de mayor generación y demanda de información de acuerdo con lo establecido en la cláusula 9 de las presentes prescripciones técnicas.
- Capacidad de publicar y actualizar contenidos, recibir comunicaciones de organismos autorizados, gestionar incidencias y mantener todos los canales operativos en cada turno.
- Modelo de supervisión de acuerdo con lo establecido en la cláusula 14 y que incluirá necesariamente la localización de una persona con perfil de supervisión operativa directa o accesible en cada jornada. A esta persona se le podrá requerir que acuda a las instalaciones del Centro de Gestión de Tráfico.
- Los turnos deberán contemplar periodos de solape suficiente entre relevos para garantizar el traspaso de información, distribución equitativa de horarios, incluidos fines de semana y festivos, y mecanismos formales de registro de incidencias abiertas, tareas pendientes y cambios de situación, que faciliten la continuidad del servicio entre turnos.

## **12.- PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO**

La empresa adjudicataria dispondrá del personal que sea necesario para poder cumplir las condiciones de horario y que permita en todo momento la continua prestación del servicio, de acuerdo con los perfiles exigidos en la presente cláusula.

La empresa adjudicataria del servicio, y de manera previa al inicio de la prestación, presentará al Servicio de Tráfico la lista de personal que propone sea asignado al mismo, haciendo constar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el presente Pliego, junto con el PLAN ORGANIZATIVO Y DE DIMENSIONAMIENTO concreto, en los términos expresados en la cláusula anterior.

La empresa adjudicataria deberá aplicar una política de gestión de personal que garantice la continuidad del servicio en todas las franjas horarias y ante cualquier incidencia organizativa (bajas, vacaciones, ausencias...), la estabilidad del equipo (minimizando la rotación y garantizando la transferencia de conocimiento entre operadores), la adecuada cobertura de todos los turnos (incluyendo refuerzos en momentos de alta demanda), el relevo ordenado entre turnos y la trazabilidad de las tareas pendientes, y la supervisión operativa diaria y la evaluación continua del rendimiento.

Las rotaciones necesarias por vacaciones y otros motivos que exijan sustitución, se realizarán con personal que cumpla los requisitos exigidos y deberán estar incluidos en una relación que presentará la empresa. La empresa adjudicataria del servicio no



podrá efectuar sustituciones del personal asignado al servicio sin conocimiento y aceptación previa del Servicio de Tráfico.

Partiendo de la obligación de mantener la estabilidad y el equipo del personal adscrito al servicio durante el periodo de vigencia del contrato, solo se permitirán sustituciones debidamente justificadas y previa solicitud de la empresa adjudicataria del contrato por escrito manifestando las razones por las cuales se pretende realizar la sustitución.

Las calificaciones y los requisitos de los sustitutos deberán ser las mismas que se requieren para el personal en el presente Pliego Regulador.

La empresa adjudicataria deberá disponer de mecanismos ágiles para cubrir bajas y ausencias en cualquier franja horaria sin afectar al servicio.

Cuando se produzca una baja definitiva o cambio de turno del personal adscrito al contrato, la empresa adjudicataria deberá de planificar la sustitución, de tal forma que el servicio no quede descubierto.

En todo caso, la empresa adjudicataria ha de garantizar que el traspaso de conocimiento y procedimientos entre trabajadores sea completo.

El Servicio de Tráfico en cualquier momento de la vigencia del contrato, podrá exigir de manera motivada y justificada la sustitución de cualquier miembro del personal adscrito al servicio, que la empresa adjudicataria llevará a cabo en un plazo máximo de 15 días.

La empresa estará obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, y de Seguridad y Salud. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la empresa o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal designado por ella no implicará responsabilidad alguna para la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

La empresa adjudicataria velará por el cumplimiento de lo contemplado en la legislación sobre prevención de riesgos laborales, en lo correspondiente a sus responsabilidades.

Todo el personal adscrito al contrato deberá contar con la formación inicial y continua según el PLAN DE FORMACIÓN, PERFECCIONAMIENTO Y RECICLAJE recogido en la cláusula 17 de las presentes prescripciones técnicas.

#### PERFILES PROFESIONALES REQUERIDOS:

A continuación, se describen los perfiles mínimos que deberán formar parte del equipo del servicio:

##### Personal operador



Responsables de la atención y gestión de la información en los diferentes canales, de acuerdo con las franjas operativas establecidas en la cláusula 10 de las presentes prescripciones técnicas.

El personal operador asignado al servicio, se dedicarán en exclusiva a las funciones propias del presente contrato mientras se encuentren prestando sus servicios como tal durante la franja diurna. Por el contrario, durante la franja nocturna, podrá compatibilizarse con otras tareas ajenas al presente contrato, priorizando el servicio correspondiente al presente contrato y siempre y cuando no se vea alterado el buen funcionamiento de las prestaciones a realizar.

Requisitos mínimos:

- Formación mínima: Bachillerato o FP de grado medio.
- Experiencia mínima de 1 año en servicios de atención al público, medios de comunicación, centros de emergencias o similares.
- Buen manejo de herramientas digitales, redes sociales y entornos colaborativos.
- Capacidad de redacción clara, precisa y coherente.

### **13.- UNIFORMIDAD.**

El personal de la empresa adjudicataria adscrito al servicio, mientras se encuentre prestando servicios en las instalaciones del Servicio de Tráfico, no estará obligado a portar una uniformidad determinada, sometiéndose al respecto a lo que determine la empresa adjudicataria.

No obstante, en caso de que la empresa adjudicataria determine la obligación de portar una determinada uniformidad, la misma será con cargo a la empresa adjudicataria y requerirá de validación por parte del Servicio de Tráfico.

### **14.- SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO**

El análisis periódico de la evolución del servicio, su seguimiento y la supervisión del cumplimiento de las condiciones del contrato, será realizado por el Responsable del contrato designado por el Servicio de Tráfico, que actuará como interlocutor único frente a la empresa adjudicataria. La relación entre la empresa adjudicataria y la unidad gestora y su personal se realizará en todo momento a través de esta figura y en ningún caso entre el personal de la empresa y el del Centro Gestor de Tráfico, salvo para cuestiones ordinarias relacionadas con el desempeño de sus funciones.



Respecto del personal operador, la empresa adjudicataria facilitará supervisión y coordinación del mismo, recibiendo y transmitiendo órdenes, y teniendo un seguimiento operativo del servicio.

La empresa adjudicataria realizará una interlocución entre el Servicio de Tráfico y el personal adscrito al contrato para la prestación del servicio, teniendo contacto permanente con el Responsable del contrato que designe el Servicio de Tráfico, para la gestión y operativa del contrato.

La empresa adjudicataria mantendrá informado al Servicio de Tráfico, a través del Responsable del contrato mencionado, de cualquier problema con el personal asignado al contrato, así como de problemas de índole técnico u operativo que afecte al normal desarrollo de las prestaciones objeto de contrato, comunicando de forma inmediata cualquier circunstancia que afecte al buen desarrollo de las prestaciones.

En concreto, la empresa adjudicataria se responsabilizará de ejecutar su Plan Organizativo, organizando los turnos del personal operador, planificando la cobertura de vacaciones y bajas del personal operador, velando por el cumplimiento de los protocolos y tiempos de respuesta, siendo punto de contacto con el personal técnico del Centro de Gestión, resolviendo dudas o situaciones atípicas planteadas por los operadores, y garantizando el traspaso correcto entre turnos y la continuidad del servicio.

Por causas justificadas y durante la franja diurna, el Servicio de Tráfico podrá requerir la presencia en las instalaciones del Servicio de Tráfico, de una persona que desempeñe labores de supervisión y coordinación. En cambio, durante la franja nocturna, por causas justificadas, el Servicio de Tráfico podrá requerir la respuesta a distancia (por ejemplo de forma telefónica) de una persona que desempeñe labores de supervisión y coordinación en la empresa adjudicataria.

No obstante, y a requerimiento de cualquiera de las dos partes, se mantendrán a lo largo del periodo de vigencia del contrato cuantas reuniones de coordinación se considere oportuno mantener de cara a realizar el seguimiento de las cláusulas del contrato y el sostenimiento del servicio

## **15.- RECURSOS TÉCNICOS DEL SERVICIO**

### **1. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DENTRO DEL CENTRO DE GESTIÓN DE TRÁFICO**



Para el personal operador que preste sus funciones con presencia física en la ubicación que determine el Servicio de Tráfico (franja diurna), el propio Servicio de Tráfico facilitará el siguiente equipamiento necesario para realizar sus funciones:

- Puestos de trabajo operativos completos, con equipamiento informático actualizado, doble pantalla, conexión a red segura y acceso a los sistemas necesarios.
- Acceso a Internet de alta disponibilidad y redundancia, con ancho de banda suficiente para garantizar una prestación fluida del servicio sin interrupciones.

## 2. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO NECESARIO EN UBICACIONES EXTERNAS AL SERVICIO DE TRÁFICO

Para el personal operador que preste sus funciones en ubicaciones externas al Servicio de Tráfico (franja nocturna), la empresa adjudicataria facilitará la siguiente infraestructura y equipamiento para realizar sus funciones:

- Puestos de trabajo operativos completos, con equipamiento informático actualizado, doble pantalla, cascos con microfonía de calidad profesional, conexión a red segura y acceso a los sistemas necesarios.
- Acceso a Internet de alta disponibilidad y redundancia, con ancho de banda suficiente para garantizar una prestación fluida del servicio sin interrupciones.
- Sistemas de gestión interna y registro de actividad, que permitan el seguimiento y la trazabilidad de todas las actuaciones realizadas por el personal del servicio.
- Entorno físico seguro y ergonómico, en el caso de prestación presencial, con condiciones de iluminación, temperatura, ventilación y aislamiento acústico adecuados.
- Medidas de continuidad operativa, que aseguren la disponibilidad del servicio ante incidencias técnicas (copias de seguridad, sistemas de respaldo, suministro eléctrico ininterrumpido, etc.).

## 3. REQUISITOS DE INTEGRACIÓN CON SISTEMAS DEL CENTRO DE GESTIÓN

El personal de la empresa adjudicataria, operará de forma completamente integrada con los sistemas técnicos y operativos del Centro de Gestión de Tráfico, incluyendo



sistemas de gestión de incidencias y eventos viarios, la plataforma de publicación de contenidos informativos y herramientas compartidas de mensajería y coordinación con organismos autorizados.

Para ello, la empresa adjudicataria garantizará a su personal, el acceso permanente, seguro y controlado a dichos sistemas desde todos los puestos del servicio, implementando medidas de identificación, autenticación y control de accesos según las directrices del Servicio de Tráfico, y asegurando la compatibilidad tecnológica entre sus herramientas internas y los sistemas del Centro de Gestión.

Con independencia de la ubicación autorizada, el adjudicatario garantizará el acceso permanente y seguro a los sistemas y plataformas necesarios, mecanismos eficaces de coordinación continua con el personal técnico del Centro de Gestión, y respeto a las normas y procedimientos definidos por el Servicio de Tráfico y el Centro de Gestión para trabajo conjunto y uso compartido de sistemas.

El esquema operativo propuesto quedará aprobado por el Servicio de Tráfico, que podrá requerir ajustes.

#### **4. SEGURIDAD, TRAZABILIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

La empresa adjudicataria estará obligada a:

- Implantar medidas técnicas necesarias para garantizar la protección de los datos personales y operativos gestionados durante la prestación del servicio, en cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), la legislación nacional y las políticas específicas del Gobierno de Navarra.
- Garantizar la trazabilidad completa de todas las acciones realizadas en los sistemas utilizados, con posibilidad de auditoría interna o externa.
- Registrar de manera automatizada y segura los accesos, publicaciones, actualizaciones y comunicaciones gestionadas por el personal del servicio.
- Prevenir accesos no autorizados, pérdida de información o mal uso de los sistemas y datos tratados.
- Formar al personal en materia de protección de datos, confidencialidad y seguridad de la información, conforme a las políticas del Gobierno de Navarra.

#### **16.- PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y SOPORTE PARA LOS OPERADORES**

El servicio de atención multicanal estará basado en un conjunto completo, estructurado y actualizado de PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS, MANUALES DE



TRABAJO, PLANTILLAS Y HERRAMIENTAS DE APOYO, que permitan asegurar la calidad, trazabilidad y coherencia de las actuaciones del personal, así como su integración con el Centro de Gestión de Tráfico de Navarra.

Todos los materiales elaborados por el adjudicatario deberán ser validados previamente por el Servicio de Tráfico del Gobierno de Navarra, quien podrá requerir revisiones o actualizaciones siempre que lo considere necesario para garantizar la alineación con los criterios institucionales.

### **1. Procedimientos operativos**

La empresa adjudicataria elaborará, mantendrá y aplicará procedimientos operativos de actuación que regulen el funcionamiento del servicio en todos sus aspectos operativos.

Antes de su aplicación y durante el primer mes de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria elaborará cada procedimiento operativo, para su revisión y validación expresa. Por parte del Servicio de Tráfico No podrán utilizarse operativamente versiones no validadas. Cualquier modificación posterior requerirá la misma validación.

Estos procedimientos incluirán, al menos: funciones y responsabilidades del servicio y de cada canal de atención; procedimientos de gestión de incidencias por tipología; flujos de recepción, clasificación, escalado y cierre de incidencias; protocolo de elaboración y difusión de contenidos informativos; procedimientos de respuesta en situaciones excepcionales; reglas de priorización y actuación en situaciones de exceso de incidencias; y guías de uso de las herramientas internas y sistemas del Centro de Gestión.

Los procedimientos incluirán protocolos específicos para situaciones excepcionales, detallados para la gestión informativa ante situaciones especiales que puedan afectar significativamente a la red viaria o requerir una comunicación intensiva y coordinada. Ejemplos: episodios meteorológicos adversos, grandes eventos planificados, accidentes múltiples o bloqueos prolongados, emergencias declaradas oficialmente.

Estos protocolos deberán contemplar: canales de coordinación específicos; frecuencia y formato de actualizaciones; mensajes tipo predefinidos y adaptables; y procedimientos de seguimiento intensivo.

Antes de su implantación y uso operativo, durante el primer mes de vigencia, partiendo del proyecto de protocolo tipo que el licitador haya presentado en el sobre B del contrato, la empresa adjudicataria elaborará cada protocolo específico, que deberá contar con la validación formal del Servicio de Tráfico. Cualquier modificación posterior requerirá la misma validación.



Los procedimientos operativos y protocolos específicos, se complementarán con el diseño y mantenimiento de matrices que permitan clasificar, priorizar y escalar de forma ordenada las incidencias y situaciones a gestionar, en función de su tipología, impacto y urgencia. Estas matrices deberán contemplar niveles de criticidad y tiempos de respuesta asociados; prioridad relativa en caso de incidencias simultáneas; reglas de escalado a operadores técnicos o a organismos autorizados; y tipologías de respuesta y tratamiento diferenciado.

Antes de su aplicación operativa y durante el primer mes de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria elaborará las matrices, que deberán ser validadas por el Servicio de Tráfico, asegurando su coherencia con los procedimientos del Centro de Gestión. Cualquier modificación posterior requerirá la misma validación.

## **2. Argumentarios y plantillas de comunicación**

La empresa adjudicataria dispondrá de un sistema estructurado de argumentarios y plantillas de mensajes para garantizar la homogeneidad, claridad y coherencia de los contenidos informativos emitidos en los distintos canales. Incluye plantillas de mensajes por tipo de incidencia o evento; formatos diferenciados por canal (web, redes sociales, PMV); argumentarios temáticos; y guías de estilo y redacción aplicables a cada medio.

Antes de su puesta en uso y durante el primer mes de vigencia del contrato la empresa adjudicataria deberá elaborar las plantillas y argumentarios que deberán ser revisados y validados por el Servicio de Tráfico, y cada actualización deberá seguir el mismo proceso de validación.

## **3.- Plan de gestión del conocimiento**

La empresa adjudicataria presentará durante el primer mes de la ejecución del contrato y actualizará durante la ejecución del mismo, en su caso, a requerimiento del Servicio de Tráfico, un PLAN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO que garantice la captura, estructuración, actualización y transferencia del conocimiento operativo del servicio, sin imponer una herramienta concreta.

Requisitos del Plan de gestión del conocimiento:

- Deberá definir objetivos, alcance, roles y responsabilidades (incluida la supervisión) y circuitos de aprobación.

El Servicio de Tráfico validará el plan y sus revisiones, pudiendo requerir ajustes para asegurar coherencia institucional y trazabilidad.



#### **4.- Requerimientos comunes de Procedimientos operativos, Argumentarios y plantillas de comunicación y Plan de gestión del conocimiento**

- Establecerán mecanismos de versionado y trazabilidad de contenidos (manuales, flujogramas, plantillas, argumentarios, lecciones aprendidas).
- Describirán el ciclo de vida del contenido (creación, revisión, validación por el Servicio de Tráfico, publicación interna, retirada).
- Incluirán calendario de revisiones y métricas de actualización (por ejemplo, porcentaje de documentos revisados trimestralmente).
- Preverán entregables mínimos (inventario documental vivo y registro de cambios) y su formato intercambiable.

#### **17.- FORMACIÓN DEL PERSONAL ADSCRITO AL CONTRATO**

Al inicio del contrato, el Servicio de Tráfico facilitará una formación inicial al personal adscrito a la ejecución del contrato, respecto de la Plataforma y de pautas operativas que serán las que se deban seguir hasta la implantación de los procedimientos operativos.

Posteriormente, durante la ejecución del contrato, en caso de incorporar una nueva persona en el personal adscrito al contrato, será la empresa adjudicataria quien deberá asegurar que recibe la citada formación inicial antes de producirse su efectiva incorporación a la prestación del contrato.

Por otro lado, la empresa adjudicataria contará con un PLAN DE FORMACIÓN, PERFECCIONAMIENTO Y RECICLAJE, a impartir a su personal adscrito al servicio, que contemplará la formación continua durante la vigencia del contrato, diferente a la formación inicial citada.

El plan deberá describir, como mínimo:

- Objetivos formativos, alcance y perfiles destinatarios.
- Contenidos propuestos vinculados a las funciones del servicio (canales, seguridad de la información y protección de datos, bilingüismo, herramientas operativas, simulación de casos, etc.).
- Metodología, calendario y modalidad (presencial/mixta), con hitos y mecanismos de aseguramiento de la competencia.
- Sistema de evaluación y evidencias (asistencia, aprovechamiento, acreditaciones internas).

El Servicio de Tráfico valorará este plan en los criterios de adjudicación y, una vez adjudicado, la adjudicataria deberá concretar el proyecto tipo en un Plan de formación,



perfeccionamiento y reciclaje específico para este contrato y sujeto a la validación por parte del Servicio de Tráfico dentro del primer mes de vigencia del contrato.

## **18.- PLAN DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**

La empresa adjudicataria contará con un PLAN DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO que incluya:

- Modelo de control de calidad: procesos de verificación interna, revisión por pares, checklists por canal y tipología de mensaje.
- Indicadores (KPIs) propuestos: definición, fórmula, fuente de datos, periodicidad y umbrales objetivo.
- Esquema de reporting: contenidos, formatos y periodicidad de informes (por ejemplo, mensual y anual), así como informes extraordinarios por eventos.
- Gestión de incidencias de calidad: tratamiento, análisis causal, acciones correctivas, plazos y responsables.
- Mejora continua: canalización de propuestas, gestión de cambios documentales y revisión de procedimientos.
- Auditorías: alcance, método y evidencia a disposición del Servicio de Tráfico.

Tal y como establece la cláusula 8 de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador, en el Sobre B las empresas licitadoras deberán de presentar una propuesta de PLAN DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO que la entidad adjudicataria deberá de concretar dentro del primer mes de vigencia del contrato, siendo validado por el Servicio de Tráfico del Gobierno de Navarra, quien podrá solicitar de forma justificada, ajustes en indicadores y reporting.

## **19.- REVERSIÓN Y TRANSICIÓN DEL SERVICIO.**

La empresa adjudicataria presentará durante la ejecución del contrato y a requerimiento del Servicio de Tráfico un PLAN DE REVERSIÓN Y TRANSICIÓN DEL SERVICIO que asegure, al finalizar el contrato o ante cambios de modalidad de gestión, la continuidad operativa y la transferencia eficaz de conocimiento al nuevo adjudicatario o, en su caso, al personal del Gobierno de Navarra. El plan deberá cubrir objetivos, fases, hitos, roles, inventario de activos documentales y riesgos/mitigaciones, y quedará sujeto a validación por el Servicio de Tráfico tras la adjudicación.



En concreto, el adjudicatario deberá garantizar que no se elimine, modifique ni altere información relevante para el traspaso del servicio durante los tres meses previos a la finalización del contrato.

Por otro lado, se conservarán todos los registros de actividad, comunicaciones y publicaciones realizados durante la ejecución del contrato, con fines de trazabilidad y análisis posterior.

Por último, se mantendrá el compromiso de confidencialidad sobre todos los procedimientos internos, datos tratados y relaciones institucionales del servicio, incluso una vez finalizada la relación contractual.