

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADORAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE DESTRUCCIÓN CONFIDENCIAL Y CERTIFICADA DE DOCUMENTACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA. CONT_SERVICIOS/2026/32

Este documento establece las especificaciones técnicas que la adjudicataria debe cumplir para llevar a cabo la contratación y la prestación del servicio.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas que regirán la prestación del servicio de **recogida, custodia, transporte, destrucción confidencial y certificada de documentación** generada en las dependencias municipales.

El servicio comprenderá, como mínimo, el suministro e instalación de contenedores de seguridad, la retirada de la documentación depositada, su transporte seguro cuando proceda, la destrucción irreversible de la información, la emisión de los certificados correspondientes y la gestión ambiental de los residuos resultantes.

El contrato deberá ejecutarse con pleno respeto a la normativa aplicable en materia de contratación pública, protección de datos personales, seguridad de la información, confidencialidad, archivos y gestión de residuos, incluyendo, en particular, la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos, la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Real Decreto 311/2022, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, y la Ley 7/2022, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.

2. ALCANCE DEL PRESENTE CONTRATO

El servicio incluirá todas las actuaciones necesarias para garantizar la destrucción segura, confidencial, trazable y certificada de la documentación indicada por la entidad contratante.

Quedan incluidos en el alcance del contrato:

- La instalación inicial de los contenedores de seguridad en las dependencias que se indiquen en el Anexo I o en las instrucciones de la entidad contratante.

- El mantenimiento, reposición, sustitución y retirada de los contenedores durante toda la vigencia del contrato.
- La recogida de documentación en formato papel.
- La custodia segura de los documentos desde su depósito en el contenedor hasta su destrucción efectiva.
- El transporte seguro hasta el centro de destrucción, salvo que la destrucción se realice in situ.
- La destrucción irreversible de la información mediante procedimientos adecuados al nivel de confidencialidad del material.
- La emisión de certificados de recogida, destrucción y, en su caso, reciclaje o valorización de residuos.
- La comunicación y gestión de incidencias de seguridad, rotura de precintos, accesos no autorizados, extravíos o cualquier otra circunstancia que pueda comprometer la confidencialidad, integridad o trazabilidad de la información.

3. NORMATIVA TÉCNICA Y ESTÁNDARES APLICABLES

La empresa adjudicataria deberá ejecutar el servicio de conformidad con la normativa vigente y con las mejores prácticas técnicas aplicables a la destrucción confidencial de información.

Sin perjuicio de otras obligaciones legales o reglamentarias que resulten aplicables, se deberán observar las siguientes referencias:

1. Normativa obligatoria

- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD).
- Esquema Nacional de Seguridad (ENS), cuando el servicio implique el tratamiento de información o el acceso a sistemas sujetos a dicho marco normativo.
- Normativa vigente en materia de residuos y gestión ambiental aplicable a la destrucción, transporte y tratamiento de materiales.

2. Normas técnicas de referencia

- Norma UNE-EN 15713, o estándar equivalente, para la destrucción segura de material confidencial.
- Norma DIN 66399, o estándar equivalente, para la determinación de los niveles de seguridad de destrucción de la información.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL TRABAJO A REALIZAR

4.1. CONTENEDORES:

Se instalarán inicialmente 40 contenedores para la prestación del presente servicio al Ayuntamiento de Pamplona, que se ubicarán en los locales u oficinas señalados en el Anexo I, todos ellos ubicados en Pamplona.

El Ayuntamiento de Pamplona podrá solicitar la instalación, retirada, sustitución, reubicación o modificación del número de contenedores durante la vigencia del contrato, de manera puntual o permanente, en función de sus necesidades organizativas.

Los contenedores deberán cumplir, como mínimo, las siguientes condiciones:

- Estar cerrados, precintados o dotados de sistema de cierre con llave o mecanismo equivalente que impida el acceso no autorizado al contenido.
- Permitir la introducción de documentación sin que pueda extraerse manualmente el material depositado.
- Estar identificados mediante número, código o sistema inequívoco que permita su trazabilidad durante toda la prestación del servicio.
- Encontrarse en adecuado estado de conservación, limpieza, funcionamiento y seguridad.
- Ser sustituidos de forma inmediata cuando presenten daños, roturas, defectos en el cierre, manipulación del precinto o cualquier incidencia que comprometa la seguridad del contenido.

Los contenedores para documentación en papel deberán tener capacidad suficiente para atender las necesidades de cada dependencia. Salvo indicación distinta de la entidad contratante, deberán tener una capacidad aproximada de entre 200 y 250 litros.

4.2. RECOGIDA, RETIRADA Y TRANSPORTE:

La recogida y retirada se prestará bajo demanda dentro de los 5 días hábiles siguientes a la comunicación u orden de servicio de la unidad responsable.

No obstante, se garantizará al menos un vaciado anual de cada contenedor.

A modo informativo, para la valoración económica de este contrato se han estimado 130 retiradas al año. Esta cifra es meramente estimativa, sin que ello suponga en ningún momento la obligación del Ayuntamiento de contratar un número determinado de recogidas y retiradas.

La destrucción podrá realizarse en las instalaciones de la empresa adjudicataria o in situ mediante vehículo o equipo habilitado para esta finalidad, siempre que se garantice en todo momento la confidencialidad, trazabilidad e irreversibilidad del proceso.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que la destrucción se realiza por sus propios medios o, en su caso, por medios autorizados conforme al régimen de subcontratación previsto en los pliegos y en la normativa de contratación pública. No podrá intervenir ninguna tercera empresa en la manipulación, custodia, transporte o destrucción de la documentación sin autorización previa de la entidad contratante y sin la formalización de las garantías contractuales, técnicas y de protección de datos que resulten exigibles.

La documentación no podrá abrirse, clasificarse, separarse, examinarse, seleccionarse ni manipularse por razón de su contenido durante el proceso, salvo autorización expresa de la entidad contratante y dejando constancia documental de la operación.

La destrucción deberá ser inmediata o realizarse en el menor plazo técnicamente posible desde la retirada, garantizando en todo momento la custodia segura del material hasta su eliminación efectiva. El método utilizado deberá impedir la reconstrucción de los documentos, la recuperación de la información y la identificación del contenido destruido.

Como regla general, la destrucción de la documentación en formato papel deberá ajustarse, como mínimo, al nivel de seguridad que resulte adecuado conforme a la norma UNE-EN 15713 y a la norma DIN 66399, o a estándares equivalentes que garanticen niveles de seguridad y requisitos técnicos análogos, no siendo inferior al equivalente a nivel P-3 para documentación confidencial ordinaria.

La entidad contratante podrá designar personal propio o representante autorizado para presenciar la destrucción y comprobar las condiciones del proceso. La empresa adjudicataria deberá facilitar dicha supervisión cuando sea solicitada, sin coste adicional salvo previsión expresa en el pliego administrativo.

5. CERTIFICACIÓN, TRAZABILIDAD Y DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA

La empresa adjudicataria certificará la destrucción de los documentos mediante la emisión del correspondiente certificado en el que deberá constar, como mínimo, el número de contenedor, el momento, la forma de destrucción y la relación de incidencias, si las hubiera.

El certificado deberá remitirse a la entidad contratante en el plazo máximo que se establezca en la orden de servicio o, en su defecto, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la destrucción.

Además del certificado de destrucción, la empresa adjudicataria deberá aportar, cuando proceda, certificado o justificante de entrega del residuo resultante a gestor autorizado,

planta de reciclaje, valorización o tratamiento, con indicación del destino dado al material.

La documentación acreditativa del servicio deberá conservarse durante el plazo legal o contractual aplicable y, como mínimo, durante toda la vigencia del contrato y el plazo de garantía que se establezca. La entidad contratante podrá requerir en cualquier momento copia de los certificados, registros de cadena de custodia, partes de retirada, incidencias y documentación ambiental.

6. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD

La prestación del servicio podrá implicar el acceso potencial a documentos que contengan datos personales, información confidencial, información administrativa reservada o información sometida a deber de secreto. La empresa adjudicataria deberá tratar toda la documentación como confidencial, con independencia de su apariencia externa, estado o antigüedad.

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir el RGPD, la LOPDGDD y cualquier otra normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que todo el personal adscrito al contrato ha asumido compromisos expresos de confidencialidad y ha recibido formación suficiente en protección de datos, seguridad de la información, cadena de custodia y manipulación segura de documentación confidencial antes de iniciar la prestación.

El deber de secreto y confidencialidad subsistirá incluso después de finalizada la relación contractual.

7. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa adjudicataria deberá aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, teniendo en cuenta la naturaleza de la información tratada, el volumen de documentación, los lugares de recogida, el transporte, las instalaciones de destrucción y el personal interviniente.

Como mínimo, deberán implantarse las siguientes medidas:

- Control de acceso físico a instalaciones, zonas de almacenamiento temporal y zonas de destrucción.
- Identificación y autorización previa del personal que intervenga en la prestación.
- Registro de operaciones de recogida, transporte, custodia, destrucción e incidencias.
- Procedimientos documentados para la retirada, traslado, recepción y destrucción de

documentación.

- Sistemas de cierre, precinto o custodia que impidan accesos no autorizados.
- Procedimientos de comunicación inmediata de incidencias de seguridad.
- Auditorías internas o controles periódicos sobre el cumplimiento de las obligaciones del contrato.
- Conservación segura de certificados, partes de servicio y registros de trazabilidad.

8. INCIDENCIAS, APERTURA EXCEPCIONAL DE CONTENEDORES Y BRECHAS DE SEGURIDAD

En caso de que la incidencia sea detectada por la empresa adjudicataria, esta deberá comunicarlo a la entidad contratante de forma inmediata, máximo en 24 horas, y por los canales que esta indique.

En caso de que la incidencia sea detectada por personal del Ayuntamiento, este lo pondrá en conocimiento de la empresa adjudicataria a la mayor brevedad, debiendo esta última colaborar de forma inmediata en el esclarecimiento de los hechos, la contención de sus efectos y la adopción de las medidas que resulten necesarias, facilitando al Ayuntamiento cuanta información sea precisa sobre las circunstancias, causas y alcance de la incidencia, así como sobre las actuaciones realizadas para su resolución.

Se considerarán incidencias, entre otras:

- Rotura, pérdida, manipulación o ausencia de precintos.
- Apertura no autorizada de contenedores.
- Pérdida, extravío, sustracción o acceso no autorizado a documentación.
- Averías o accidentes durante el transporte.
- Demoras injustificadas en la destrucción.
- Desviaciones de ruta o custodia no previstas.
- Errores en certificados, registros de retirada o documentación de trazabilidad.
- Cualquier sospecha de brecha de seguridad o violación de la confidencialidad.

La apertura excepcional de un contenedor para rescate de documentación se realizará conforme al procedimiento establecido por el Ayuntamiento (Anexo procedimiento de destrucción de documentación por error)

Cuando la incidencia pueda constituir una violación de seguridad de datos personales, la empresa adjudicataria deberá comunicarla sin dilación indebida a la entidad contratante, aportando toda la información necesaria para que esta pueda cumplir sus obligaciones legales de análisis, documentación y, en su caso, notificación a la autoridad de control o a las personas afectadas.

9. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

La empresa adjudicataria deberá adscribir en todo momento a la ejecución del contrato personal suficiente, cualificado, autorizado e identificado, con formación adecuada para la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria designará una persona interlocutora directa con la entidad contratante, responsable de la coordinación ordinaria del servicio, recepción de avisos, gestión de incidencias, remisión de certificados y seguimiento de las obligaciones contractuales.

Será a cuenta de la licitadora la disposición de todos los medios materiales que se precisen para la ejecución de los servicios contratados, en las debidas condiciones de seguridad y protección de datos durante toda la vigencia del contrato.

10. GESTIÓN AMBIENTAL DE RESIDUOS

El material resultante de la destrucción deberá ser gestionado conforme a la normativa vigente en materia de residuos y economía circular. Siempre que sea posible y compatible con la destrucción segura de la información, el papel y demás materiales resultantes deberán destinarse a reciclaje, valorización o tratamiento por gestor autorizado.

La empresa adjudicataria deberá acreditar documentalmente el destino del residuo mediante certificados, justificantes de entrega, documentos de identificación, albaranes o documentos equivalentes emitidos por gestor autorizado, planta de reciclaje, valorización o tratamiento.

La empresa adjudicataria deberá adoptar medidas para reducir el impacto ambiental del servicio, incluyendo:

- Optimización de rutas de recogida.
- Uso eficiente de vehículos y medios de transporte.
- Reducción de emisiones contaminantes.
- Priorización de medios de transporte de bajas emisiones, cuando sea viable.
- Minimización de residuos no reciclables.
- Correcta segregación y gestión de los distintos materiales resultantes de la destrucción.

La acreditación ambiental deberá presentarse con la periodicidad que establezca la entidad contratante y, en todo caso, cuando sea requerida durante la ejecución del contrato.

11. SUBCONTRATACIÓN

La subcontratación solo será admisible en los términos previstos en los pliegos que rijan la licitación y en la normativa de contratación pública.

En ningún caso podrá subcontratarse una prestación que implique acceso, custodia, transporte, manipulación o destrucción de documentación confidencial sin autorización previa y expresa de la entidad contratante.

Cuando se autorice la subcontratación, la empresa adjudicataria deberá garantizar que la subcontratista asume obligaciones equivalentes a las previstas en este pliego, en particular en materia de confidencialidad, protección de datos, seguridad de la información, cadena de custodia, certificación y gestión de residuos. La empresa adjudicataria seguirá siendo responsable frente a la entidad contratante del correcto cumplimiento del contrato.

12. CONTROL, SEGUIMIENTO Y AUDITORÍA

La entidad contratante podrá realizar actuaciones de control, seguimiento, inspección o auditoría sobre la correcta ejecución del servicio, directamente o a través de las personas o unidades que designe.

La empresa adjudicataria deberá facilitar la información, documentación y acceso razonablemente necesarios para comprobar:

- La correcta instalación y estado de los contenedores.
- La trazabilidad de las retiradas y destrucciones.
- La formación y autorización del personal adscrito.
- La existencia y suficiencia de medidas de seguridad.
- La emisión de certificados de destrucción.
- La gestión ambiental de los residuos.
- La adecuada gestión de incidencias.
- El cumplimiento de las obligaciones de protección de datos y confidencialidad.

La entidad contratante podrá requerir planes de mejora o medidas correctoras cuando detecte incumplimientos, deficiencias o riesgos en la prestación del servicio. La empresa adjudicataria deberá implantarlos en el plazo que se indique, sin perjuicio de las penalidades o responsabilidades que procedan conforme a los pliegos y al contrato.

13. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

Tendrán la consideración de condiciones especiales de ejecución, sin perjuicio de las que establezcan los pliegos administrativos, las siguientes:

- Garantizar durante toda la vigencia del contrato la confidencialidad, seguridad y trazabilidad de la documentación objeto de destrucción.
- Asegurar que el personal adscrito al contrato ha recibido formación suficiente en protección de datos, confidencialidad y seguridad de la información.
- Destinar el papel y materiales resultantes de la destrucción a reciclaje, valorización o tratamiento por gestor autorizado cuando sea posible y compatible con la seguridad del proceso.
- Organizar las rutas de recogida de forma eficiente para reducir el consumo energético y las emisiones contaminantes.
- Comunicar de forma inmediata cualquier incidencia que afecte o pueda afectar a la seguridad de la información.
- Emitir certificados de destrucción con el contenido mínimo exigido en este pliego.

El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución podrá dar lugar a las consecuencias previstas en los pliegos administrativos y en la normativa de contratación pública, incluyendo la imposición de penalidades o, cuando proceda, la resolución del contrato.

14. OBLIGACIONES ESENCIALES

Se considerarán obligaciones esenciales de la empresa adjudicataria:

- Mantener la confidencialidad absoluta sobre toda la documentación objeto del servicio.
- Garantizar la custodia segura desde el depósito hasta la destrucción efectiva.
- Evitar cualquier acceso, visualización, manipulación, copia, extracción, clasificación o recuperación no autorizada de información.
- Destruir la documentación mediante procedimientos irreversibles y adecuados al nivel de sensibilidad de la información.
- Emitir certificados de destrucción completos, veraces y trazables.
- Cumplir las obligaciones aplicables en materia de protección de datos personales y, en su caso, de encargado del tratamiento.
- Comunicar inmediatamente las incidencias o brechas de seguridad.
- Gestionar los residuos resultantes conforme a la normativa aplicable.



ANEXO I. UBICACIÓN DE LOS CONTENEDORES

En la siguiente tabla se indica la dirección donde estarán ubicados los 40 contenedores requeridos para la prestación del servicio, todas las ubicaciones son dentro de Pamplona:

Ubicación	Servicio	SUC	Contenedor Papel	Total contenedores
Avenida del Ejército 2				2
Avenida Ejército 2 (9ª Planta)	Proyectos, Movilidad y Sostenibilidad (9ª Planta)	37	1	
Avenida Ejército 2 (5ª Planta)	Urbanismo y Vivienda (5ª Planta)	27	1	
Descalzos 72				1
Descalzos 72 (planta Baja)	Cultura e Igualdad + Educación, Participación Ciudadana.	5	1	
Hilarión Eslava 1B				1
Hilarión Eslava 1B (planta baja)	Oficina de Rehabilitación	7	1	
Mayor 2				1
C/Mayor 2 (planta baja)	Padrón, OAC Condestable	9	1	
Mercado 11				3
Mercado 11 (Sótano)	Archivo Municipal (sótano)		1	
Mercado 11 (3ª Planta)	Plusvalías (3ª Planta) tributos no periodicos	29	1	
Mercado 11 (2ª Planta)	Tributos periódicos-Catastro(2ª Planta)	28	1	
Mercado 7-9				2
Mercado 7-9 (1ª Planta)	Registro (1ª Planta)		1	
Mercado 7-9 (2ª Planta)	Recaudación y Tesorería (2ª Planta)		1	
Monasterio de Irache 2				5
Monasterio de Irache 2 (planta Baja)	Seguridad Ciudadana - Administración	31	1	
Monasterio de Irache 2 (planta Baja)	Denuncias (Planta baja)	12	2	
Monasterio de Irache 2 (1ª planta)	Secretaría de jefatura de Policía Municipal (1ª Planta)	30	1	



Monasterio de Irache 2 (1ª Planta, pasillo secretaria jefatura)	Oficinas Investigación	1		
Aparcamiento Plaza Juez Elio				1
San Roque, 4, -1ª Planta - Aparcamiento)	Gruas (San Roque, 4, -1ª Planta - Aparcamiento)	23	1	
Monasterio de Irache 8				1
Monasterio de Irache 8 (planta Baja)	Servicio de Atención Ciudadana 010	13	1	
Casa Consistorial-Plaza Consistorial s/n				5
Plaza Consistorial s/n (2ª Planta)	Alcaldía (2ª Planta)	33	1	
Plaza Consistorial s/n (4ª Planta)	Gerencia y Actas (4ª Planta)	35	1	
Plaza Consistorial s/n (1ª Planta)	Hacienda / Ser Generales(1ª Planta)	32	1	
Plaza Consistorial s/n (3ª Planta)	Partidos (3ª Planta)	34	1	
Plaza Consistorial s/n (Planta Baja)	Reprografía (Planta Baja) Servicios Generales	16	1	
Rio Irati 9				1
Rio Irati 9	Servicios Sociales (Unidad de Barrio de la Milagrosa)	17	1	
Sanduzelai 7				1
Sanduzelai 7	Servicios Sociales (Unidad de Barrio de San Jorge)	1		
Santa Lucía 60-62				1
Santa Lucía 60-62	Servicios Sociales (Unidad de Barrio de Buztintxuri)	1		
Serafín Olave 6				1
Serafín Olave 6, se accede por la trasera desde la plaza	Servicios Sociales (Unidad de Barrio de Iturrama)	1		
Monasterio Tulebras 3				1
Monasterio Tulebras 3	Servicios Sociales (Unidad de Barrio de San Juan)	14	1	
Padre Calatayud 4				1
Padre Calatayud 4	Servicios Sociales (Unidad de Barrio del II Ensanche)	1		
Tajonar 14				1

Tajonar 14	Servicios Sociales (Unidad de Barrio de Lezkairu)	1		
Etxabakoitz 2				1
Etxabakoitz 2	Servicios Sociales (Unidad de Barrio de Etxabakoitz)	1		
Ermitagaña 44				1
Ermitagaña 44	Servicios Sociales (Unidad de Barrio de Ermitagaña)	1		
Errotazar s/n				2
Errotazar s/n	EAIA (al lado de la Unidad de barrio de la Rochapea)	2	1	
Errotazar s/n	Servicios Sociales (Unidad de Barrio de la Rochapea)	2	1	
Concejo de Sarriguren 3				1
Concejo de Sarriguren 3	Servicios Sociales (Unidad de Barrio de Mendillorri)	1		
Cuenca de Pamplona 24				1
Cuenca de Pamplona 24	Servicios Sociales (Unidad de Barrio de Txantrea)	1	1	
Joaquín Jarauta, 43				1
Joaquín Jarauta, 43	Servicios Sociales (Unidad de Barrio de Casco antiguo)	43	1	
Zapatería 40				2
Zapatería 40 (1ª Planta)	RRHH	22	1	
Zapatería 40 (2ª Planta)	Acción Social	36	1	
San Saturnino 2				1
San Saturnino 2 (1ª Planta)	Sanidad		1	
Serafín Olave 6				1
Serafín Olave 6 (entresuelo)	Prevención de Riesgos (1ª Planta)	21	1	
TOTAL CONTENEDORES			40	40