

# **MEMORIA DE LA COMUNICACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOGIDA DE RESIDUOS URBANOS POR EL SISTEMA DE RECOGIDA MEDIANTE CONTENEDORES CON CHIP-TARJETA**



**DEBABARRENA**  
Eskualdeko Mankomunitatea  
Mancomunidad Comarcal



Tolosa, 14 de febrero de 2017

## 1.-OBJETIVO

● **Buscar la mayor participación posible de la ciudadanía y de los generadores singulares como comercios, escuelas, sociedades gastronómicas, hostelería, oficinas... proporcionándoles en todo momento la ayuda necesaria, tanto a nivel informativo como material. En este sentido, no sólo hemos ofrecido un amplio calendario y horario para la recogida de los materiales y proporcionar información, sino que además hemos sido flexibles, ofreciendo a todos ellos más de una oportunidad para participar.**

Estos son los datos de participación de Deba:

TARIFA	TIPOLOGÍA DEL TITULAR	Nº	REPARTIDO	PARTICIPACIÓN
DE00	Caseríos	162	92	57%
DE10	Domicilios	2.626	1.931	74%
DE21	Bares y Cafeterías	21	21	100%
DE22	Hoteles	14	13	93%
DE23	Comercios	138	120	87%
DE24	Sociedades gastronómicas < 25 socios	3	2	67%
DE25	Sociedades gastronómicas > 25 socios	8	4	50%
DE26	Bancos y Cajas de Ahorro	5	5	100%
DE30	Empresas < 5 trabajadores	8	1	13%
DE40-51	Movimientos equivalentes	8	1	13%
<b>TOTAL</b>		<b>2.993</b>	<b>2.190</b>	<b>73%</b>

Nota: Los generadores singulares destinatarios de esta campaña son las tarifas del DE21 al DE26 ambas inclusive.

\*Están sin incluir los registros que se han producido en el ayuntamiento de Deba entre el 9 de enero y el 14 de febrero.

Estos son los datos de participación de Mutriku:

TARIFA	TIPOLOGÍA DEL TITULAR	Nº	REPARTIDO	PARTICIPACIÓN
MU01	Domicilios	2.295	1.769	77%
MU02	Comercio: comestibles y muebles	22	18	82%
MU03	Comercio: otros comercios	82	69	84%
MU04	Bares	21	20	95%
MU05	Restaurantes	6	5	83%
MU06	Sociedades y locales de jóvenes	18	13	72%
MU07-09	Camping	3	0	0%
MU10	Empresas 6-10 empleados	15	3	20%
MU11	Empresas 11-50 empleados	9	0	0%
MU13	Bancos y Cajas de Ahorro	5	5	100%
MU14	Grandes superficies	1	0	0%
MU15	Agencias inmobiliarias y de viajes	5	5	100%
MU16	Salas de fiesta	1	0	0%
MU17	Vivienda vacía	112	35	31%
MU18	Locales sin actividad	201	54	27%
MU19	Ambulatorio	1	1	0%
MU21	Caseríos y vivienda aislada	190	99	52%
MU22	Compostaje en núcleos urbanos	40	34	85%
MU23	Empresas < 5 empleados	10	3	30%
MU26	Granja de visones	1	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>3.040</b>	<b>2.133</b>	<b>70%</b>

Nota: Los generadores singulares destinatarios de esta campaña son las tarifas MU02 al MU06 ambas inclusive, MU13, MU15 y MU16.

\*Están sin incluir los registros que se han producido en el ayuntamiento de Mutriku entre el 9 de enero y el 10 de febrero.

## 2. RECEPTORES DE LA PROPUESTA

---

El dato general de participación del 73% en Deba y del 70% en Mutriku es un dato que tiene en cuenta todas las tarifas. En cambio, la campaña de información no iba dirigida a todas las tarifas. En el caso de Deba, los receptores de la campaña eran las tarifas DE10, DE21, DE22, DE23, DE24, DE25 y DE26. Atendiendo a estas tarifas la participación ha sido del 74%. En el caso de Mutriku, los receptores de la campaña eran las tarifas MU01, MU02, MU03, MU04, MU05, MU06, MU13, MU15 y MU16. Atendiendo a estas tarifas la participación ha sido del 78%.

La campaña se ha desarrollado en dos fases. La primera, dirigida a todos los destinatarios de la campaña, entre el 24 de noviembre al 22 de diciembre; y la segunda, específica para los generadores singulares, entre el 23 de enero y el 3 de febrero.

## 3.-DESARROLLO DE LA CAMPAÑA

---

### 3.1.-Comunicación/Captación

#### 3.1.1.La carta de presentación y el contrato de participación

Apoyándonos en la base de datos que BADESA nos proporcionó enviamos una carta de presentación de la campaña a todos los domicilios urbanos de Deba y Mutriku. La carta fue en hojas con membrete de BADESA, el ayuntamiento correspondiente y la firma de su alcalde. En la carta se explicaban las características del nuevo servicio de recogida de residuos y cuáles son los materiales que BADESA proporcionaba a cada familia: cubo, bolsas compostables, tarjeta magnética y cuadríptico informativo sobre recogida selectiva, así como el calendario de charlas y oficina de información.

Adjunto a la carta de presentación de la campaña de comunicación iba un impreso que la familia rellenaba tranquilamente en su hogar. En la carta se hará especial hincapié en el impreso que había de llevarse con todos los datos a la oficina de información para poder darse de alta en el nuevo servicio y recoger todos los materiales necesarios.

#### 3.1.2.Los carteles

Se colocaron 100 carteles entre Deba y Mutriku. El objetivo era informar a la población de la existencia de la campaña y de los detalles más importantes para participar, tales como los lugares, calendario y horario del reparto de los materiales para poder participar en el nuevo servicio. Se colocaron siguiendo el criterio de BADESA: edificios públicos como escuelas, polideportivos, casas de cultura, centros de salud, ayuntamientos, locales de AAVV... y en esos lugares habituales, admitidos e identificados por todos.

#### 3.1.3.Charlas informativas

Se organizaron dos charlas informativas en Deba, una en Itziar y otras dos en Mutriku.

-23 de noviembre	20:00h	Burugorri	Itziar
-23 de noviembre	13:15h	Casa de jubilados	Deba
-28 de noviembre	19:00h	Agirre Jauregia	Deba
-29 de noviembre	18:00h	Anaiarte biltokia	Mutriku
-29 de noviembre	19:00h	Zabiel Kultur Etxea	Mutriku

Las charlas se desarrollaron para informar correctamente a las personas que lo deseaban. La primera de las dos charlas de Mutriku la impartió Ion Gambra, ya que Artelatz Ingurumen Zerbitzuak SL tuvo un malentendido y llegó tarde a impartirla. La segunda sí que la impartimos nosotros.

### 3.1.4. Carta de recordatorio

Al finalizar la campaña había un 30% de familias que no habían recogido los materiales. A todas ellas les enviamos una carta con el fin de que esas familias estuvieran perfectamente informadas sobre qué es lo que tenían que hacer en adelante para adherirse al nuevo servicio. Estas cartas se buzonearon entre el 3 y 5 de enero de 2017. Se informaba que los materiales había que recogerlos en los siguientes puntos:

-DEBA	Oficina de Atención al ciudadano	lunes a viernes	8:00-15:00h
-MUTRIKU	Recepción del Ayuntamiento	lunes a viernes	8:30-14:30h

### 3.1.5. Adhesivo en los contenedores

Se colocaron adhesivos en todos los contenedores verdes de Deba y Mutriku con el fin de informar sobre la campaña. Han sido adhesivos que sólo han estado colocados hasta la primera semana de febrero, ya que ha sido esos días cuando han sido sustituidos por los nuevos de color gris, que sólo pueden abrirse con tarjeta magnética.

### 3.2.-El cuadríptico sobre la recogida selectiva

El cuadríptico que se ha repartido entre todas las familias es un formato *propiedad intelectual* de Artelatz. Es un producto propio. Se trata de un soporte tamaño 590mm X 210mm cuando está abierto. Tiene cuatro cuerpos y ocho caras, repartidas de la siguiente manera: portada, contenedor azul, iglú verde, contenedor marrón y 4 palas para el contenedor amarillo. No sólo se doctrina sobre qué depositar en cada contenedor y qué no, sino que además de indicar el destino adecuado de aquéllos residuos que habitualmente se encuentran como impropios en los contenedores, informa sobre qué se hace con algunos de los residuos que se recogen selectivamente. Todo ello de modo muy gráfico y de fácil comprensión. Se han imprimido 11.000 ejemplares. Todos los que han sobrado están en la mancomunidad.

### 3.3.-Las bases de datos

Las bases de datos de referencia fueron las enviadas por la Mancomunidad. Son las que hemos utilizado durante toda la campaña y junto a esta memoria se entregan las actualizadas hasta el 14 de febrero de 2017. A partir de esta fecha, cada ayuntamiento tendrá que ir actualizando las bases de datos con las nuevas incorporaciones.

### 3.4.-Oficina informativa de la campaña

Durante la campaña se han acondicionado tres oficinas informativas: Itziar (Burugorri), Deba (Frontón Aldats) y Mutriku (Konde aldapa, 18). En Burugorri estuvimos los días 24 y 25 de noviembre, en el frontón Aldats del 29 de noviembre al 9 de diciembre y en Konde aldapa entre el 12 y el 22 de diciembre. Los locales han sido acondicionados por el Ayuntamiento de cada municipio. Por estas oficinas han pasado todas las familias y generadores singulares que han querido participar en el nuevo servicio desde el principio. Para informar de la presencia de estas oficinas hemos colocado dos displays en el exterior, de manera que eran visibles desde lejos.

Cada local tenía tres puestos de trabajo, teniendo cada uno de ellos una mesa, una silla y un soporte informático con la BBDD de los domicilios y generadores singulares destinatarios de la campaña, donde se marcada cada familia o generador singular que quedaba informado y repartido el material. Entre el material a repartir, recordar que las tarjetas estaban activadas y ordenadas por municipio y dirección. Las oficinas tenían el espacio suficiente como para albergar los cubos, las bolsas compostables y los cuadrípticos. Han sido los servicios municipales quienes han alimentado estas oficinas el primer día de reparto, y luego hemos sido nosotros quienes nos hemos acercado a "Danobat" a por los materiales que faltaban.

La **dinámica** ha sido según la prevista. Un viandante confirmaba al ver el display de la calle que la oficina informativa estaba en ese lugar. Entraba y se dirigía a una de las educadoras. Ésta le informaba de la campaña y le pedía el impreso. Una vez entregado el impreso, la educadora comprobaba que esa tarjeta magnética estaba disponible, preparada y activa. Lo marcaba en la BBDD para tener constancia por doble partida (el impreso y la BBDD) de la entrega del kit completo: cubo, bolsas compostables, cuadríptico y tarjeta. Se aprovechaba este instante para explicar cómo utilizar los materiales y la tarjeta. Finalmente se preguntaba si tenía alguna duda para poder aclarársela en el momento; y le recordaba que en la carta que recibió tenía a su disposición un teléfono gratuito donde preguntar lo que desee durante la campaña, así como un teléfono fijo para el futuro donde podrá preguntar cualquier cosa sobre el nuevo servicio, la pérdida de tarjetas, la necesidad de bolsas, etc...

Las oficinas permanentes han estado abiertas entre las 11:00h de la mañana y las 20:00h de la tarde, de forma ininterrumpida. Siempre ha estado atendida por, al menos, tres educadores ambientales, excepto en horario del almuerzo, para el que las educadoras hacían un turno cada una de una hora de duración. ¡Nueve horas al día de lunes a viernes a disposición de la población! Creemos que ha sido un acierto esta fórmula para atender a la población y a los generadores singulares, al no cerrar al mediodía. Los sábados también se abrían, pero en este caso entre las 9:00h y las 14:00h.

### 3.5-Atención y reparto a los generadores singulares

Los generadores singulares recibieron al mismo tiempo que la población en general una carta específica para ellos. Ha sido una carta de presentación de la campaña impresa en hojas con membrete de BADESA y firmadas por las autoridades correspondientes. En esta carta se explicaban las características del nuevo servicio de recogida de residuos, centrándonos especialmente en los nuevos contenedores marrones y de resto, ya que ambos iban a poder abrirse con tarjetas magnéticas personalizadas, así como sobre el nuevo servicio de recogida del cartón comercial. También se informaba sobre los materiales que BADESA proporcionaba a cada uno de ellos: cubo, bolsas compostables, tarjeta magnética y cuadríptico informativo sobre recogida selectiva. Los generadores singulares tenían tres posibilidades para apuntarse:

- Mientras durara la campaña para la población en general, podían acercarse a la oficina permanente y apuntarse, e incluso llevarse los materiales.
- Mientras durara la campaña para la población en general, podían acercarse a la oficina permanente y apuntarse, pero dejar que les lleváramos nosotros los materiales.
- Si no, éramos nosotros quienes nos acercábamos a sus negocios, oficinas o locales, una vez superada la primera fase, para hacerles el ofrecimiento y llevarles hasta la puerta los materiales que necesitaban.

Adjunto a la carta de presentación de la campaña de comunicación había un impreso que cada generador singular tenía que entregar relleno para poder darse de alta en el nuevo servicio y recoger todos los materiales necesarios.

Después de la campaña realizada durante diciembre, diseñada para la población en general así como para los generadores singulares (354), existía todavía un número considerable de generadores singulares a los que dirigirse (179), bien porque no se habían pasado por las oficinas y todavía tenían que recibir la información, así como la tarjeta y el material deseado o bien porque se habían pasado por las oficinas y no habían recogido parte del material. De hecho, aunque alrededor del 65% de los generadores singulares de Deba y Mutriku ya habían pasado por la oficina, en esta segunda fase no hemos visitado al 35% restante únicamente, sino que nos hemos personado en el 50% de los establecimientos.

Para que Artelatz Ingurumen Zerbitzuak SL se personara en estos generadores singulares se tenían de dar dos condiciones:

1. Estar situados en zona urbana
2. Estar dentro de las tarifas previamente seleccionadas con la mancomunidad y ayuntamientos afectados.

● Deba: DE21, DE22, DE23, DE24, DE25 y DE26

● Mutriku: MU02, MU03, MU04, MU05, MU06, MU13, MU15 y MU16.

Nota: Otra posibilidad era haber pasado en la fase anterior por la oficina y quedar pendiente la entrega de materiales.

En total 156 generadores singulares cumplían estas condiciones.

<i>Tabla 1</i>	<b>DEBA</b>	<b>MUTRIKU</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Total singulares de las tarifas seleccionadas</b>	196	158	354
<b>Pasaron por la 1ª fase (punto informativo)</b>	93	82	175
<b>Quedaron sin pasar por la 1ª fase</b>	103	76	179
<b>Singulares a visitar por estar en zona urbana (centro)</b>	97	59	<b>156</b>
<b>Singulares que no se visitan por estar en zona rural</b>	6	17	23

La visita y reparto de materiales de los 156 singulares sobre los que se ha efectuado la campaña, se ha realizado siguiendo un criterio muy lógico y sencillo. En primer lugar, se han visitado los que estando en ámbito urbano mostraron interés en recoger selectivamente los residuos en una campaña que se realizó hace dos años antes, y en segundo lugar se han visitado los restantes.

En cuanto a los 23 generadores singulares que han quedado sin visitar, ya que no se encuentran en el ámbito urbano, hay que remarcar que 10 de ellos ya se habían pasado por la oficina en diciembre, y como quedan cosas pendientes a tratar con ellos, recomendamos que la mancomunidad se comunique lo antes posible con ellos. En la base de datos estos 23 generadores singulares están en rojo.

La campaña se ha desarrollado del 23 de enero al 2 de febrero, realizándose las visitas tanto por la mañana como por la tarde. Durante estos días se han visitado los 156 generadores singulares, receptores de esta segunda fase de la campaña. En la siguiente tabla vemos el resumen de las visitas realizadas.

<i>Tabla 2</i>	<b>DEBA</b>	<b>MUTRIKU</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Singulares a visitar</b>	97	59	156
<b>Realizados</b>	76	47	<b>123</b>
<b>Sin actividad</b>	11	4	15
<b>Cerrados (XXX)</b>	7	4	11
<b>Otros</b>	3	4	7

El número final con los que se ha conseguido contactar y se realizado tanto la visita informativa como la entrega de material ha sido de 123 establecimientos. 15 locales los hemos encontrado sin actividad: en venta, en alquiler o la gente nos ha comunicado que estaban sin actividad desde hacía mucho tiempo. 11 los hemos visitado al menos 3 veces y siempre los hemos encontrado cerrados, aunque no tenemos indicios suficientes para decir que estén sin actividad. Y finalmente tenemos otros 7 con casuísticas diferentes. Son éstos:

●En Deba

- "Bar Bordatxo" se encontraba de vacaciones hasta el 9 de Febrero
- "Andres Orbegozo" nos dijo que no quería la tarjeta ni el material
- "Estitxu Erreformak". No disponíamos de su tarjeta. Se le informó y se le ofreció el material, y se le dijo que pasara más adelante por el ayuntamiento a por la tarjeta.

●En Mutriku

- "Bar Lokala" que se encontraba de vacaciones hasta el 3-4 de Febrero
- "Abogado Mariano Yurrita" que no deseaba la tarjeta
- "Niko iturgintza". Se encontraba fuera y después de hablar por teléfono, no quería material y se le dijo que pasara a recoger la tarjeta por el ayuntamiento
- "Autoeskola Solozabal". No disponíamos de su tarjeta, por lo que se le informó de todo y se le ofreció el material, y se le dijo que pasara mas adelante por el ayuntamiento a por la tarjeta.

Todos los "sin actividad", como los "cerrados" aparecen reflejados claramente en tablas Excel en la columna A (fecha) con "Itxita" y "XXX" respectivamente.

Además de los generadores singulares sobre los que se había decidido enfocar la campaña, Artelatz Inguruen Zerbitzuak S.L., después de hablar con el ayuntamiento de Mutriku, asumió la visita a otros 13 generadores singulares ubicados en locales municipales. En la siguiente tabla vemos el resumen de las visitas realizadas a estos locales municipales.

NOMBRE (edificios públicos)	DIRECCIÓN	TELEFONO	MATERIAL		OBSERVACIONES
			Marrón	Azul	
Goizeko Izarra ikastola (ikastola + jangela)	Hirigibel 3	943603675	45l	240l	
Haurreskola	Hirigibel 3	943604119	25l	-	
San Miguel ikastetxea	San Miguel 7	943603195	45lx2	-	
Akuikultura eskola "Kardala"	Portua z/g	943603545	80l+25lx4	80l	
Institutua	Hirigibel 1	943603545	Falta entregarles el material		
Merkatu Plaza. Loradenda	Beheko Plaza z/g	626068827	120l+25l	Se les ha dado dos cubos de 360l azules para que usen en común todos los del Mercado	
Merkatu Plaza. Arraindegia	Beheko Plaza z/g	607920925	45l		
Merkatu Plaza, Itsasne	Beheko Plaza z/g	618714623	45l		
Merkatu Plaza. Ostadar	Beheko Plaza z/g	943603913	45l		
Anaiarte Biltokiko Taberna	Beheko Plaza z/g	669234409	80l+45l	120l	
Frontoi Taberna	Frontoi jeitsiera z/g	943604191	45l	-	
Futbol zelaiko taberna	Tenientes Txurruka z/g	-	-	-	Estaba siempre cerrado
Kiroldegia	Hirigibel z/g	-	No se les entregó ningún material ya que se debía de hablar con el técnico (Mikel) sobre el asunto.		

Como observamos en la tabla, faltan 3 instalaciones o locales municipales por completar; el instituto, donde ya se realizó la visita y se les explicó todo, se volvió a ir el día que se puso una cita para ello, pero todavía no sabían decir qué material querían; el Polideportivo o Kiroldegi, donde después de hablar con la trabajadora, nos comunicó que este tema mejor gestionarlo con el técnico municipal (Mikel); y la taberna del campo de fútbol que según parece sólo abre los fines de semana.

En cuanto al material entregado a todos los generadores singulares durante la campaña, hay que destacar que se ha conseguido satisfacer todas las necesidades. No ha quedado ningún generador sin recibir el material que deseaba, tanto respecto a los cubos marrones como los azules. El número total de cubos entregados a los generadores singulares durante toda la campaña aparece resumido en la siguiente tabla.

<i>Tabla 4</i>		<b>Oficinas</b>	<b>Reparto</b>	<b>Deba</b>	<b>Mutriku</b>	<b>TOTAL</b>
Marrón	10l	-	55	-	-	-
	25l	35	45	52	28	80
	45l	40	28	34	32	68
	80l	8	8	5	11	16
	120l	8	10	11	7	18
	240l	0	4	3	1	4
	360l	2	0	2	0	2
Azul	45l	0	2	2	0	2
	80l	20	26	18	28	46
	120l	32	15	30	17	47
	240l	3	5	3	5	8
	360l	3	4	5	2	7

Hay que mencionar que a algunos generadores singulares se les ha dado más material que el previamente establecido, ya que se poseía material de sobra, y se tratan de grandes generadores de residuos orgánicos o instalaciones de ámbito educativo. Así los generadores a los que se les ha facilitado más material han sido: Restaurante Salegi, Hotel-Restaurante Kanala, Zalburdi kafe-taberna, Aterpetxea, Luzaro eskolak, Mendata Institutua, San Miguel ikastetxea, Akuikultura eskola y Goizeko izarra ikastola (a falta del instituto de Mutriku). Toda esta información está detallada en la base de datos.

La acogida por parte de la gente ha sido generalmente amable, grata y agradecida, y esperamos que esto se traslade a una mejor separación y tratamiento en origen de los residuos generados por toda la ciudadanía.

## **4.-MEJORAS**

---

### **4.1.-Servicio de asesoramiento.**

Durante la campaña Artelatz Ingurumen Zerbitzuak SL ha estado a disposición de la Mancomunidad en lo que al asesoramiento se ha referido. De hecho, se han hecho varias reuniones en las que Artelatz Ingurumen Zerbitzuak SL ha puesto sobre la mesa su saber hacer en esta materia.

### **4.2.-Contrato de participación**

El contrato de participación se ha hecho en la primera fase, tanto con los particulares como con los generadores singulares. El ayuntamiento de Deba aprovechó este contrato para hacer un cuestionario sobre el compostaje comunitario. Al finalizar la primera fase todas estas

fichas fueron entregadas en la Mancomunidad ordenadas por el día en el que fueron entregadas y registradas en la base de datos. Es un material interesante hasta que las bases de datos estén completamente actualizadas. A partir de ese momento no tienen ningún valor, ya que toda la información se trasladó a dicha base de datos.

La realización de este contrato ha sido un acierto, ya que ha facilitado mucho el momento de la inscripción.

#### **4.3.-Línea 900, gratuita.**

La oficina técnica de la campaña ha atendido una línea 900 que Artelatz ha puesto a su disposición. Esta línea estaba contratada mientras durara la campaña, pero por iniciativa propia hemos ampliado el servicio hasta el 28 de febrero, viendo que todavía se están produciendo algunas llamadas.

#### **4.4.-Más ejemplares del cuadríptico.**

El pliego de condiciones pedía que se imprimieran 10.000 cuadrípticos. Como entendemos que es un formato muy válido para enviarlo a los demás municipios de la Mancomunidad, imprimimos 1.000 más.

#### **4.5.-Charlas informativas.**

Entendíamos que la singularidad de Itziar exigía una atención un poco especial. De la misma manera que la oficina permanente estuvo dos días, impartimos una charla más, tal y como lo propusimos en las mejoras de la propuesta.

#### **4.6.-Cartas de recordatorio al 100% de las familias rezagadas.**

Aunque el pliego exija hasta un máximo de 1.000 las cartas que se enviarían en este concepto, nosotros nos comprometimos enviárselas al 100% de las familias rezagadas; sabedores que en Deba y Mutriku hay muchas viviendas que son de segunda residencia. Hemos cumplido, ya que han sido 1.307.

#### **4.7.-Colocación de displays.**

Atendiendo a la mejora ofrecida hemos colocado dos displays en las tres oficinas informativas, excepto en el caso en los que ha hecho mucho viento, por motivos de seguridad, que han sido muy pocos días.

#### **4.8.-Incluir los sábados en los días de reparto.**

Hemos incluido los sábados en los días de reparto. Y ha sido un acierto, ya que ese día no se producen muchas altas, pero acuden las personas que no han podido hacerlo entre semana. Es más un servicio cualitativo que cuantitativo.

#### **4.9.-Facilitar la participación de los generadores singulares.**

Por experiencia sabemos que no es fácil trabajar con los generadores singulares, especialmente porque les visitamos en su tiempo de trabajo y porque tienen dinámicas y horarios muy diferentes. Por eso hemos incluido y cumplido dos mejoras para facilitar su participación: por un lado, hemos ampliado los días de trabajo hasta obtener respuesta del 100% de los generadores singulares. Y por otro lado, les hemos dado la opción de poder incorporarse a la campaña de la población en general, pudiendo incluso elegir si llevarse el material en el momento o entregárselo nosotros dentro de una franja horaria marcada por el destinatario de la campaña.

## 5.-TEMPORALIZACIÓN

Trabajos	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Rueda de prensa	21/11/2016			
Envío de la carta de presentación	21-25/11/2016			
Colocación de los carteles	21-25/11/2016			
Charlas informativas	23-29/11/2016			
Cartas de recordatorio			3-5/01/2017	
Adhesivo en los contenedores	21-25/11/2016			
Oficina técnica de la campaña	21/11/2016 al 14/02/2017			
Oficina permanente de reparto	24/11/2016 al 22/12/2016			
Atención y reparto a generadores singulares			23-01-2017 al 03/03/2017	
Servicio de asesoramiento	21/11/2016 al 14/02/2017			

## 6.-MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

Todos los medios humanos y materiales ofrecidos en la propuesta se han empleado según lo previsto. Incluso se ha mejorado la faceta informática, al poner a disposición de la campaña un ordenador portátil que no estaba previsto. Hay que decir en lo referente a los medio humanos que los dos ayuntamientos han colaborado con una persona en la oficina informativa. Ambas han sido muy válidas y han realizado un gran trabako.

## 7.-VALORACIÓN DE ARTELATZ INGURUMEN ZERBITZUAK SL

La campaña se ha desarrollado en general según lo previsto. Hay que destacar la buena acogida y el buen talante que tanto la ciudadanía debararra como la mutrikuarra han tenido hacia nosotros. La tardanza en comenzar la campaña y los dos aplazamientos que se produjeron debido al retraso de la logística nos obligó a invertir bastante más tiempo del previsto en la organización, pero una vez empezó el 21 de noviembre todo ha ido según lo previsto.

La participación que ronda el 75% es la prevista, bastante alta teniendo en cuenta que es un sistema obligatorio. Es cierto que hay viviendas vacías, segundas residencias... que es difícil de calcular, pero aun así hay un % de familias que no han pasado a recoger los materiales. Esto tendrá como consecuencia que en cuanto se quiten los contenedores verdes haya gente que deje sus residuos en el suelo. Pero esto era de preveer y será un incentivo más para que quienes no hayan recogido todavía la txartela y los materiales lo hagan lo antes posible. Entendemos que será un período de transición.

Por lo demás, Artelatz Ingurumen Zerbitzuak SL queda muy agradecida a la confianza que en todo momento la mancomunidad y los ayuntamientos de Deba y Mutriku han depositado en nosotros. Ha sido un placer y esperamos seguir trabajando juntos en el futuro.

Tolosa, 14 de febrero de 2017

Fdo. Eduardo Arzak Iturria