

PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BÁSICA EN MATERIA DE MIGRACIONES”

CUADRO INFORMATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

A.- OBJETO DEL CONTRATO
Contrato de servicios denominado “Servicio de información y orientación básica en materia de migraciones”.
Código CPV: 85312300-2 Servicios de orientación y asesoramiento
B.- PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO
Presupuesto de licitación (IVA excluido): 931.188 euros
Valor estimado del contrato (IVA excluido): 931.188 euros, incluidas las posibles prórrogas
C.- REVISIÓN DE PRECIOS
No procede la revisión de precios en caso de prórroga.
D.- PLAZO DE EJECUCIÓN
El plazo de ejecución se iniciará desde el 1 de enero de 2023 o, en su caso, desde el día siguiente a la formalización del contrato, hasta el 31 de diciembre de 2023.
El contrato podrá ser prorrogado por periodos anuales, sin que la duración del mismo, incluidas sus prórrogas, pueda exceder de 4 años.
E.- PROCEDIMIENTO
Procedimiento abierto, con valor estimado igual o superior al umbral comunitario
F.- TRAMITACIÓN
Anticipada
G.- GARANTÍAS
Provisional: no se contempla
Definitiva: 4% del importe de adjudicación
H.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA, TÉCNICA Y PROFESIONAL
Cláusulas 10 y 11 de este condicionado
I.- PRESENTACIÓN DE OFERTAS
En la Plataforma de licitación electrónica de Navarra (PLENA)
K.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
Los establecidos en la cláusula 13 de este condicionado.
L.- UNIDAD GESTORA DEL CONTRATO Y CONTACTO
Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes, de la Dirección General de Políticas Migratorias. Correo electrónico: migraciones.acogida@navarra.es

PARTE I: CONDICIONES PARTICULARES

ANEXOS I y II

PARTE II: PRESCRIPCIONES TECNICAS

ANEXOS III, IV, V, VI

PARTE I: CONDICIONES PARTICULARES

Aspectos jurídicos, administrativos y económicos del contrato

ÍNDICE

1. [OBJETO DEL CONTRATO](#)
2. [RÉGIMEN JURÍDICO](#)
3. [TRAMITACIÓN, PROCEDIMIENTO, CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y COMPETENCIA](#)
4. [FINANCIACIÓN DEL CONTRATO](#)
5. [DIVISIÓN EN LOTES](#)
6. [DURACIÓN DEL CONTRATO Y POSIBILIDAD DE PRÓRROGA](#)
7. [VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO E IMPORTE DE LICITACIÓN](#)
8. [PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y MESA DE CONTRATACIÓN](#)
9. [CAPACIDAD PARA CONTRATAR](#)
10. [SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA](#)
11. [SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL](#)
12. [PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES](#)
13. [CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN](#)
14. [DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN](#)
15. [REQUERIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN](#)
16. [PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN](#)
17. [ADJUDICACIÓN](#)
18. [FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO](#)
19. [RECURSOS MATERIALES ENTREGADOS POR LA ADMINISTRACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO](#)
20. [SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO](#)
21. [REGLAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO](#)
22. [CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN: FORMACIÓN DEL PERSONAL](#)
23. [AUTORIZACIONES Y LICENCIAS](#)
24. [SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN](#)

25. [RIESGO Y VENTURA](#)
26. [PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD](#)
27. [RESPONSABILIDAD DE LA CONTRATISTA](#)
28. [CONTROL DE CALIDAD](#)
29. [OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA](#)
30. [MODIFICACIONES DEL CONTRATO](#)
31. [PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO](#)
32. [FORMA DE PAGO](#)
33. [SUSPENSIÓN DEL CONTRATO](#)
34. [CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO](#)
35. [PROPIEDAD Y EXPLOTACIÓN DE LOS TRABAJOS](#)
36. [TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE LAS ENTIDADES LICITADORAS](#)
37. [IMPUGNACIÓN DE ACTOS](#)
38. [INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS PLIEGOS](#)

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente condicionado tiene por objeto establecer las condiciones jurídicas, administrativas y económicas que han de regir en la contratación y ejecución del servicio denominado “Servicio de información y orientación básica en materia de migraciones” del Gobierno de Navarra.

Este Servicio responde a la necesidad de impulsar la mejora y desarrollo de los recursos de información y orientación para garantizar la adecuada atención a las personas migrantes durante el proceso inicial de acogida, así como en las distintas etapas del proceso migratorio constituyéndose como referente de servicio público en materia de migraciones también para el conjunto de la ciudadanía.

Se trata de un servicio que ofrece atención para la información y orientación sobre cuestiones básicas en el proceso migratorio de una persona. Esta atención será prestada contemplando la diversidad idiomática presente en la Comunidad Foral.

El Código CPV, conforme al Reglamento CE Nº 213/2008 de la Comisión de 28 de noviembre de 2007, es: 85312300-2 Servicios de orientación y asesoramiento.

La descripción técnica del servicio se encuentra en la Parte II del pliego, “Prescripciones Técnicas”.

2. RÉGIMEN JURÍDICO

Este contrato tiene carácter administrativo y las partes contratantes quedan sometidas a lo establecido en este pliego y sus documentos anexos, a la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos (en adelante LFCP), y a cualesquiera otras disposiciones que regulen la contratación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Este pliego, sus Anexos y cualquier otro documento que se acompañe, revestirán carácter contractual. En caso de discordancia entre este pliego y cualquiera del resto de documentos contractuales, prevalecerá este pliego.

El desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos anexos que formen parte del mismo o de los pliegos y normas de toda índole aprobadas por la Administración que puedan tener aplicación en la ejecución de lo pactado, no eximirá a la contratista de la obligación de su cumplimiento.

3. TRAMITACIÓN, PROCEDIMIENTO, CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y COMPETENCIA

- a) Tramitación: Anticipada.
- b) Procedimiento de adjudicación: Abierto.
- c) Criterio de adjudicación: mejor relación calidad-precio.
- d) Unidad gestora del contrato: Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes.
- e) Órgano de contratación: Dirección General de Políticas Migratorias del Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.

4. FINANCIACIÓN DEL CONTRATO

El gasto que se derive del presente contrato estará condicionado a la existencia de crédito adecuado y suficiente, y se financiará con cargo a la partida F10001/F1100/2279/231907 “Servicio de información a la ciudadanía en materia de migraciones” del Presupuesto de Gastos del ejercicio 2023, y a las partidas análogas que a tal fin se habiliten en los presupuestos de ejercicios siguientes.

5. DIVISIÓN EN LOTES

El presente servicio no es objeto de división en lotes por la naturaleza del objeto que implica la necesidad de coordinar la ejecución de las prestaciones (artículo 41.4 b) de la LFCP).

6. DURACIÓN DEL CONTRATO Y POSIBILIDAD DE PRÓRROGA

El plazo de ejecución del contrato, que se restringe a la efectiva prestación de los servicios, será desde el 1 de enero de 2023 o, en su caso, desde el día siguiente a la formalización del contrato, hasta el 31 de diciembre de 2023.

El contrato podrá ser prorrogado por periodos anuales y sin que la duración del mismo, incluidas sus prórrogas, pueda exceder de 4 años.

La prórroga se acordará de forma expresa, debiendo las partes manifestar su voluntad de prorrogar el contrato con una antelación mínima de 45 días antes de su finalización.

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO E IMPORTE DE LICITACIÓN

7.1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 42 de la LFCP, el valor estimado del contrato se fija en la cantidad de 931.188 euros IVA excluido (1.024.306,80 euros IVA incluido).

En dicho importe se entienden incluidos todos los costes de personal, así como los gastos de difusión y puesta en funcionamiento, los gastos de desplazamiento, dietas, el coste de la formación, materiales, el beneficio industrial y cuantos otros gastos de explotación se produzcan hasta la finalización de la prestación del servicio.

Dado que el coste de los salarios de las personas empleadas para la ejecución del contrato forma parte del precio total del contrato, a continuación se determina de forma desglosada y con desagregación por categoría profesional los costes salariales estimados a partir del I Convenio Colectivo del Sector de la Acción e Intervención Social de Navarra.

En consecuencia, el **valor estimado del contrato**, prórrogas incluidas, queda distribuido de la siguiente manera:

- 207.167,16 €, IVA excluido, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023:

	Jornada anual máxima según Convenio	2023
Total gastos de personal		174.502,09 €
Coste bruto del personal		132.198,55 €
<i>Figura de coordinación (Grupo Profesional 2)</i>	<i>1.640 horas de trabajo efectivo</i>	<i>28.076,87 €</i>
<i>Informadores (Grupo Profesional 3)</i>	<i>1.640 horas de trabajo efectivo</i>	<i>104.121,68 €</i>
Seguridad Social a cargo de la empresa (32%)		42.303,54 €
Gastos de difusión y puesta en funcionamiento		10.000,00 €
Gastos desplazamiento (0,3 €/km)		6.000,00 €
Gastos de formación continua		1.400,00 €
Materiales y otros gastos de explotación		5.400,00 €
Beneficio industrial (5%)		9.865,07 €
TOTAL (IVA excluido)		207.167,16 €

- 227.608,92 €, IVA excluido, para la prórroga entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024:

	Jornada anual máxima según Convenio	2024
Total gastos de personal		198.970,42 €
Coste bruto del personal		150.735,17 €
<i>Figura de coordinación (Grupo Profesional 2)</i>	<i>1.620 horas de trabajo efectivo</i>	<i>29.879,17 €</i>
<i>Informadores (Grupo Profesional 3)</i>	<i>1.620 horas de trabajo efectivo</i>	<i>120.856,00 €</i>
Seguridad Social a cargo de la empresa (32%)		48.235,25 €

Gastos de difusión y puesta en funcionamiento		5.000,00 €
Gastos desplazamiento (0,3 €/km)		6.000,00 €
Gastos de formación continua		1.400,00 €
Materiales y otros gastos de explotación		5.400,00 €
Beneficio industrial (5%)		10.838,50 €
TOTAL (IVA excluido)		227.608,92 €

- 236.652,48 €, IVA excluido, para la prórroga entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025:

	Jornada anual máxima según Convenio	2025
Total gastos de personal		207.583,38 €
Coste bruto del personal		157.260,14 €
<i>Figura de coordinación (Grupo Profesional 2)</i>	<i>No previsto</i>	<i>30.610,74 €</i>
<i>Informadores (Grupo Profesional 3)</i>	<i>No previsto</i>	<i>126.649,40 €</i>
Seguridad Social a cargo de la empresa (32%)		50.323,24 €
Gastos de difusión y puesta en funcionamiento		5.000,00 €
Gastos desplazamiento (0,3 €/km)		6.000,00 €
Gastos de formación continua		1.400,00 €
Materiales y otros gastos de explotación		5.400,00 €
Beneficio industrial (5%)		11.269,10 €
TOTAL (IVA excluido)		236.652,48 €

- 259.759,44 €, IVA excluido, para la prórroga entre el 1 de enero de 2026 y el 31 de diciembre de 2026:

	Jornada anual máxima según Convenio	2026
Total gastos de personal		229.590,00 €
Coste bruto del personal		173.931,82 €
<i>Figura de coordinación (Grupo Profesional 2)</i>	<i>No previsto</i>	<i>31.360,62 €</i>
<i>Informadores (Grupo Profesional 3)</i>	<i>No previsto</i>	<i>142.571,20 €</i>
Seguridad Social a cargo de la empresa (32%)		55.658,18 €
Gastos de difusión y puesta en funcionamiento		5.000,00 €
Gastos desplazamiento (0,3 €/km)		6.000,00 €

Gastos de formación continua		1.400,00 €
Materiales y otros gastos de explotación		5.400,00 €
Beneficio industrial (5%)		12.369,44 €
TOTAL (IVA excluido)		259.759,44 €

Con el fin de que la entidad adjudicataria pueda hacer frente a los costes fijos en los que ha de incurrir para cubrir las horas efectivas mínimas de prestación del servicio en cada uno de los puntos de atención (ver cláusula 8 del pliego de prescripciones técnicas), se abonará un componente fijo que garantice un total de 413 atenciones mensuales. Por tanto, dicho componente se percibirá independientemente del número de atenciones. En la parte que exceda de 413 atenciones mensuales, se abonará un componente variable a percibir en función del número de atenciones. La cuantía de ambos componentes dependerá, en última instancia, de la oferta realizada por la entidad adjudicataria.

En ningún caso se abonarán más de las siguientes atenciones mensuales (incluidas las 413 del componente fijo) para cada uno de los años:

Año	Atenciones mensuales máximas <i>(incluidas las 413 del componente fijo)</i>
2023	550 (413 fijas y 137 variables)
2024	590 (413 fijas y 177 variables)
2025	630 (413 fijas y 217 variables)
2026	680 (413 fijas y 267 variables)

(*) Nótese que las atenciones mensuales máximas crecen a una tasa interanual del 7%, que es el incremento medio anual de población migrante en Navarra en los últimos cuatro años.

Por tanto, considerando que los costes derivados de la figura de coordinación, los gastos de desplazamiento y los gastos de formación continua son independientes del número de atenciones, siendo todos los demás factores de coste descritos en el presupuesto directamente proporcionales al número de atenciones efectuadas, el **precio máximo mensual**, desglosado por componentes, para cada uno de los años de ejecución del contrato, queda determinado de la siguiente forma:

	2023	2024	2025	2026
Precio máximo mensual del componente fijo (IVA excluido)	13.886,88 €	14.448,60 €	14.302,55 €	14.744,67 €
Precio máximo <u>unitario</u> por las atenciones mensuales, en la parte que excedan de 413, con el límite máximo previsto para cada uno de los años (IVA excluido)	24,65 €/atención	25,53 €/atención	24,97 €/atención	25,85 €/atención
PRECIO MÁXIMO MENSUAL TOTAL (IVA EXCLUIDO)	17.263,93 €	18.967,41 €	19.721,04 €	21.646,62 €

Esta estimación del valor del contrato no supone compromiso de gasto alguno.

(*) Nótese que el precio máximo de los componentes fijo y variable decrecen entre los años 2024 y 2025 debido a que las jornadas laborales necesarias para satisfacer las horas efectivas de prestación del servicio se redondean al número entero más próximo. En todo caso, el precio máximo mensual total crece para cada uno de los años.

7.2. El **importe de licitación**, que se corresponde con el valor estimado del contrato, es de 931.188 euros, IVA excluido. Dicho importe tiene carácter de máximo, de forma tal que las ofertas de las entidades licitadoras deberán ser de importe igual o inferior al mismo, tanto a

nivel global como en relación al coste máximo mensual de los componentes fijo y variable para cada uno de los años que comprenden la duración máxima del contrato.

Las personas licitadoras deberán presentar su oferta conforme al modelo contenido en el Anexo II.

Serán desestimadas las ofertas que superen el importe de licitación.

Tendrá la consideración de oferta anormalmente baja aquella que suponga una baja en más del 5%, bien del precio máximo mensual del componente fijo (IVA excluido), bien precio máximo unitario por las atenciones mensuales (IVA excluido), de cualquiera de los años que conforman la duración máxima del contrato, incluidas sus prórrogas.

8. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y MESA DE CONTRATACIÓN

8.1. El contrato se adjudicará por el procedimiento abierto, con publicidad en el Diario Oficial de la Unión Europea y en el Portal de Contratación de Navarra, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 72 y 89.1.a) de la LFCP.

El expediente se tramitará de forma anticipada.

8.2. La Mesa de Contratación estará compuesta por:

Presidencia: Virginia Eraso Barrio, Directora del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes.

Suplente: Idoia Saralegui San Sebastián, Directora del Servicio Ayllu de Convivencia Intercultural y Lucha contra el Racismo y la Xenofobia.

Vocales:

-Vocal: Jose M^a Saez Porres, Jefe de Sección de Acogida, del Servicio Karibu.

-Suplente: Laura Laquidain Azpiroz, Jefa de Sección de Acompañamiento y Mediación Intercultural, del Servicio Karibu.

-Vocal: Orreaga Azcona Elizagaray, Trabajadora Social de la Dirección General de Políticas Migratorias.

Suplente: Técnica/o designada por la Dirección General de Políticas Migratorias.

-Vocal-Secretario: Iván Razquin Tarazona, TAP Jurídico del Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.

Suplente: Susana Labeaga Ruiz, TAP Jurídica del Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.

-Vocal-Interventor/a: Fernando Hipólito Ojeda, Interventor Delegado del Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.

Suplente: quien haya sido designado suplente del Interventor Delegado del Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.

9. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

9.1. Están capacitadas para contratar con la Administración las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y que no estén afectadas por ninguna de las prohibiciones o incompatibilidades para contratar enumeradas en el artículo

22 de la LFCP, y acrediten, en los términos de este Pliego de condiciones, solvencia económica, financiera y técnica o profesional suficiente para ejecutar la prestación contractual demandada.

9.2. La Administración podrá contratar con uniones de empresas que se constituyan temporalmente al efecto, así como con licitadores/as que participen conjuntamente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 13 de la LFCP. En ambos casos, las contratistas responderán solidariamente de las obligaciones contraídas.

10. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

Para concurrir a la licitación, quienes liciten deberán disponer de la siguiente solvencia:

- 50.000 euros de fondos propios, o
- 50.000 euros de volumen global de negocios anual.

Para concurrir a la licitación será suficiente la presentación de la declaración responsable del cumplimiento de las condiciones exigidas para contratar.

La persona licitadora en cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación acreditará la solvencia económica y financiera conforme a lo dispuesto en la cláusula 15.

11. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

11.1. Para concurrir a la licitación, quienes liciten deberán disponer de la siguiente solvencia técnica o profesional para la ejecución de los servicios del presente contrato:

- Experiencia: durante los últimos tres años, haber llevado a cabo trabajos de información y orientación a personas migrantes con un importe total mínimo de 50.000 euros (IVA excluido).
- Personal:
 - La persona responsable de la coordinación del contrato deberá tener titulación oficial mínima de diplomatura, licenciatura, o grado universitario en ciencias sociales. Debe tener al menos 120 horas de formación en migraciones y/o interculturalidad en una sola acción formativa y experiencia laboral de al menos 2 años en gestión de equipos en los últimos 10 años.

En el caso de titulaciones obtenidas en el extranjero se deberá estar en posesión de la credencial que acredite su homologación, o en su caso, del correspondiente certificado de equivalencia.
 - Todas las personas que conforman el equipo de informadores/as deberán tener titulación oficial mínima de Título de Grado Medio o Formación Profesional Básica y/o experiencia laboral de al menos un año en intervención socioeducativa con personas migrantes.
 - El equipo de informadores deberá contar con personal con conocimientos equivalentes al nivel B2 de los idiomas inglés, francés y euskera.
 - El equipo de informadores/as deberá contar con personal con conocimiento hablado y escrito del idioma árabe.

- Todo el personal deberá tener dominio del castellano hablado y escrito.

11.2. Para concurrir a la licitación será suficiente la presentación de la declaración responsable del cumplimiento de las condiciones exigidas para contratar.

La persona licitadora en cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación acreditará la solvencia técnica o profesional conforme a lo dispuesto en la cláusula 15.

12. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

La presentación de las proposiciones supone por parte de las empresas o entidades licitadoras la aceptación incondicional de las cláusulas del Pliego regulador de la contratación, así como la declaración responsable de la exactitud de todos los datos presentados y de que se reúnen todas y cada una de las condiciones exigidas para participar en la licitación, lo que comporta que la inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, o manifestación, determinará la imposibilidad de continuar con el ejercicio del derecho o actividad afectada desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, sin perjuicio de las responsabilidades penales civiles o administrativas a que hubiera lugar.

Cada licitadora únicamente podrá presentar una sola proposición, no autorizándose la presentación de variantes o alternativas. Tampoco podrá suscribirse ninguna propuesta en participación conjunta si se ha presentado una proposición individual. No se podrá retirar la oferta ya presentada. La infracción de estas normas dará lugar a la inadmisión de todas las propuestas suscritas de modo individual o como integrante de una agrupación.

La presentación simultánea de proposiciones por parte de empresas o entidades vinculadas, de acuerdo con la definición recogida en el artículo 20 de la LFCP, supondrá, igualmente, la inadmisión de las respectivas ofertas.

En todo caso, tendrá carácter contractual la oferta técnica y económica que resulte adjudicataria del contrato.

12.1. Reutilización de la documentación acreditativa de la aptitud para contratar.

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

La reutilización será solicitada por quien licita en el momento de presentación de la oferta o de la solicitud de participación, indicando el procedimiento anterior del que hubiera resultado adjudicatario y cuya documentación pretenda reutilizar, manifestando que las condiciones acreditadas siguen vigentes.

Una vez examinada la documentación a reutilizar, si se considerase incorrecta o insuficiente, se requerirá la subsanación en los términos establecidos en la cláusula 15.2.

12.2. Lugar y plazo.

Las proposiciones deberán presentarse dentro del plazo señalado en el anuncio de licitación exclusivamente a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (en adelante PLENA), que estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra (www.contrataciones.navarra.es).

Con independencia de la persona que realice el envío de la proposición, ésta deberá ir firmada electrónicamente por persona con poder bastante para contratar en nombre y representación de la empresa o entidad, mediante firma electrónica reconocida y válidamente emitida, que garantice la identidad e integridad de la proposición y documentos asociados a la misma.

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

Si al proceder a la apertura de los sobres, se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, la presentación quedará validada si la huella coincide y la recepción se produce dentro de las 24 horas extendidas, teniéndose la oferta por válida y procediéndose a su apertura.

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

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

12.3. Forma y contenido de las proposiciones.

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra se puede acceder al espacio de PLENA donde la licitadora puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital.

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

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, y demás disposiciones de contratación pública electrónica.

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

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

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

En el supuesto de que la documentación presentada no esté redactada en castellano, se deberá acompañar una traducción oficial de la misma a esta lengua.

La proposición se presentará de acuerdo con la estructura establecida en PLENA y contendrá 3 sobres identificados con la siguiente leyenda y documentos:

Sobre A: "Documentación administrativa"

Sobre B: "Propuesta criterios cualitativos"

Sobre C: "Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas"

SOBRE A: "Documentación administrativa"
--

1. Declaración responsable conforme al formulario del "Documento Europeo Único de Contratación", (DEUC), establecido por el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016, cumplimentado y firmado por persona debidamente apoderada, según las instrucciones que se recogen en el Anexo I del presente pliego.

En el caso de que la solvencia fuera a acreditarse mediante la subcontratación, deberá presentarse también una declaración responsable conforme al formulario del "Documento Europeo Único de Contratación" (DEUC), cumplimentado y firmado por la persona debidamente apoderada por los subcontratistas.

2. Las Uniones Temporales de Empresas o personas que participen conjuntamente, además del documento anteriormente relacionado referente a cada una de ellas, deberán aportar un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, se indique el porcentaje de participación de cada una de las licitadoras y se designe un/a representante o apoderado/a único/a con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de facultades mancomunadas para cobros y pagos. El documento deberá estar firmado por cada una de las licitadoras o sus representantes.

3. En el supuesto de licitadoras extranjeras, declaración de sometimiento a la jurisdicción de los tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderle.

4. Dirección de correo electrónico, a efecto de notificaciones.

Las circunstancias contenidas en la declaración responsable y las que se refieren en los apartados anteriores deberán concurrir en la fecha final de presentación de ofertas y subsistir en el momento de perfección del contrato.

En ningún caso se incluirán en el Sobre A datos o documentos que contengan información sobre criterios que proceda valorar con fórmulas, excluyéndose a quienes lo hicieran.

SOBRE B: "Propuesta criterios cualitativos"
--

Este sobre contendrá toda la documentación de índole técnica que aporte la licitadora a efectos de la valoración y puntuación de los criterios cualitativos, debiendo recoger un

desarrollo explicativo de todas las prestaciones que sea preciso realizar para la adecuada ejecución del contrato.

Incluirá la propuesta técnica de trabajo adecuada al objetivo definido en el punto uno y ajustada a las condiciones técnicas establecidas.

El proyecto no podrá tener una extensión superior a los 60 folios por una cara (o 30 páginas a doble cara) realizado en letra Arial 12 e interlineado sencillo. En caso de adjuntar proyectos de longitud superior únicamente se tendrá en cuenta para la valoración los 60 primeros folios.

En ningún caso se incluirán en el Sobre B datos o documentos que contengan información sobre criterios que proceda valorar con fórmulas, excluyéndose a quienes lo hicieran.

SOBRE C: “Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas”
--

En este sobre se incluirá la oferta relativa a los criterios cuantificables mediante fórmulas conforme al modelo que se acompaña como Anexo II del presente Pliego, adjuntándose los documentos que acrediten la formación del personal encargado de la ejecución del contrato a que se refiere la cláusula 13.2.1, y los criterios de carácter social a que se refiere la cláusula 13.2.3.

Respecto a la oferta económica, se formalizará conforme al punto 6 del Anexo II, se expresará en euros y no incluirá el Impuesto sobre el Valor Añadido.

Las proposiciones que superen el importe de licitación, IVA excluido, serán automáticamente excluidas.

La oferta económica deberá ser adecuada para que la persona adjudicataria haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del Convenio Colectivo del Sector de la Acción e Intervención Social de Navarra o, en su caso, el convenio colectivo de aplicación, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

El cálculo del precio ofertado comprenderá todos los costes retributivos y estructurales de la realización de la actividad, teniendo en cuenta que deberá incluir:

- Las retribuciones del personal. Habrán de cumplirse, como mínimo, las condiciones salariales de las personas trabajadoras conforme al del Convenio Colectivo del Sector de la Acción e Intervención Social de Navarra o, en su caso, el convenio colectivo de aplicación.
- Gastos estructurales que estén directamente relacionados con el objeto del presente contrato.

13. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación del contrato se realizará atendiendo tanto a criterios relacionados con el coste-eficacia como a criterios cualitativos, con la finalidad de adjudicar la relación a la oferta más ventajosa, entendiéndose como tal la oferta que mayor puntuación obtenga una vez aplicados los criterios de adjudicación siguientes:

13.1 Criterios cualitativos: se valorará la calidad técnica de la propuesta con hasta un máximo de 50 puntos, distribuidos de la siguiente manera:

A) Propuesta de trabajo (hasta 36 puntos):

-Contextualización: análisis datos sociodemográficos generales y necesidades relativas a una primera acogida a las personas migrantes (hasta 3 puntos).

-Características del servicio:

- Organización general, grado de estructuración y adecuación teniendo en cuenta que el servicio está integrado en un espacio compartido con otros servicios. Sistema de citación y organización de horarios de citas. Horarios de apertura del servicio (atención al público). (hasta 7 puntos).
- Organización interna del equipo: estructura de trabajo, reparto de responsabilidades, funciones y tareas (hasta 7 puntos).

-Modelo y metodología de trabajo: descripción del modelo propuesto y su relación y coherencia con el objeto del contrato. Enfoque y estrategias de atención individual, grupal y comunitaria (hasta 8 puntos).

-Conocimiento de la realidad social y comunitaria del contexto territorial: conocimiento de la red social comunitaria, organización, recursos comunitarios, posibilidades de trabajo en red, organización territorial (hasta 2 puntos).

-Difusión y comunicación de este nuevo servicio y de sus actividades. Propuesta de materiales de soporte para poder llevar a cabo las funciones de información y orientación (hasta 6 puntos).

-Innovación de la propuesta de trabajo presentada (hasta 3 puntos).

B) Seguimiento y evaluación de la calidad del Servicio (hasta 10 puntos):

- a. Seguimiento del servicio, evaluación y elaboración de memorias e informes. Nivel de definición de la información presentada, coherencia de la misma (hasta 4 puntos).
- b. Valoración del sistema de recogida de quejas y sugerencias. Seguimiento de incidencias (hasta 3 puntos).
- c. Sistema de validación del grado de satisfacción del servicio, para ciudadanía y profesionales. Nivel de definición de la información presentada, coherencia de la misma (hasta 3 puntos).

C) Perspectiva intercultural (hasta 2 puntos): Incorporación de la perspectiva intercultural en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del servicio. Grado de incorporación de la perspectiva intercultural.

D) Perspectiva de género (hasta 2 puntos): Incorporación del enfoque de género en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del programa. Grado de incorporación de la perspectiva de género.

Quedarán excluidas las ofertas que no alcancen 25 puntos en la valoración de este apartado, sin perjuicio de la facultad de desechar las ofertas técnicamente inadecuadas o que no garanticen adecuadamente la correcta ejecución del contrato.

13.2 Criterios cuantificables mediante fórmula: hasta un máximo de 50 puntos

13.2.1. Formación del personal encargado de la ejecución del contrato (hasta 12 puntos).

La persona responsable de la coordinación del servicio tiene al menos 120 horas de formación en género e igualdad de oportunidades en una sola acción formativa.	3 puntos
Nº de personas del equipo de informadores/as con conocimiento hablado y escrito de: rumano, búlgaro, ucraniano y/o ruso. 2 puntos por cada persona e idioma.	Hasta 4 puntos
Nº de personas del equipo de informadores/as con formación en migraciones y/o interculturalidad de al menos 30 horas, por encima de lo ya exigido. 1 punto por cada persona.	Hasta 3 puntos
Nº de personas del equipo de informadores/as con formación en género e igualdad de oportunidades de al menos 30 horas. 1 punto por cada persona.	Hasta 2 puntos

Como se indica en la cláusula 12.3. deberá incluirse en el sobre C “Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas” documentación acreditativa sobre las titulaciones oficiales, así como documentos (diplomas de asistencia y/o aprovechamiento) de los cursos correspondientes, indicando el número de horas, entidad o persona que lo ha impartido y en su caso el currículum del curso. En el caso de los cursos, únicamente se valorará la formación recibida, que deberá estar finalizada. No se computarán cursos que no indiquen el número de horas.

La acreditación del conocimiento hablado y escrito de los idiomas rumano, búlgaro, ucraniano y/o ruso se realizará mediante declaración responsable de la empresa o entidad adjudicataria.

13.2.2. Criterio de género (hasta 5 puntos)

- El equipo de informadores/as cuenta con una mujer con conocimiento hablado y escrito del idioma árabe.	5 puntos
--	----------

La acreditación del conocimiento hablado y escrito del idioma árabe se realizará mediante declaración responsable de la empresa o entidad adjudicataria.

13.2.3. Criterios sociales (hasta 11 puntos)

- Contratación de mujeres en situación de desempleo. Se otorgará 1 punto por cada mujer en situación de desempleo que pase a formar parte del equipo de trabajo.	hasta 2 puntos
---	----------------

- La entidad licitadora dispone de Plan/Protocolo contra el acoso sexual y sexista.	3 puntos
- La entidad licitadora dispone de Plan de Igualdad entre mujeres y hombres.	3 puntos
- La entidad licitadora dispone de Plan/Protocolo contra la discriminación racial.	2 puntos
- Contratación de personas con discapacidad. Se otorgará hasta un máximo de 1 punto en el caso de que se incluya en el equipo a personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% (0,5 puntos por cada persona contratada).	hasta 1 punto

Como se indica en la cláusula 12.3. deberá incluirse en el sobre C “Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas” documentación acreditativa de los criterios sociales cuya valoración se solicita.

13.2.4 Oferta económica (hasta 22 puntos)

La oferta económica de cada entidad licitadora deberá reflejar necesariamente los importes mensuales para todo el periodo del contrato (desglosado por componentes fijo y variable), incluidas sus prórrogas. Asimismo, considerando la duración máxima del contrato, y suponiendo que se cubren las atenciones mensuales máximas, deberán presentar la oferta total conjunta. Todo ello de conformidad con el modelo recogido en el Anexo II. La puntuación de cada entidad licitadora se calculará a través de la siguiente fórmula: $PL = 22 * (\%BL / \%BM)$ Siendo: -PL = puntuación de la licitadora. -%BL = porcentaje de baja de la licitadora en la oferta total conjunta de todo el periodo del contrato, incluidas sus prórrogas. -%BM = porcentaje de baja máxima en la oferta total conjunta de todo el periodo del contrato, incluidas sus prórrogas. (5%)	hasta 22 puntos
---	-----------------

Oferta anormalmente baja: Tendrá la consideración de oferta anormalmente baja aquella que suponga una baja en más del 5%, bien del precio máximo mensual del componente fijo (IVA excluido), bien precio máximo unitario por las atenciones mensuales (IVA excluido), de cualquiera de los años que conforman la duración máxima del contrato, incluidas sus prórrogas. Todo ello en los términos fijados en la cláusula 7.2.

En tal caso, antes de rechazar la oferta, se comunicará dicha circunstancia a la licitadora afectada para que, en un plazo de cinco días naturales, presente las justificaciones que considere oportunas.

A la vista de dichas alegaciones, y previo asesoramiento técnico oportuno, se resolverá motivadamente sobre la admisión de dicha oferta, teniendo en cuenta en todo caso lo dispuesto en el artículo 98 de la LFCP.

Cuando por la aplicación de todos criterios de adjudicación señalados se produjera empate en la puntuación entre dos o más licitadoras, éste se dirimirá, a favor de la oferta que haya obtenido una mayor puntuación en la valoración de los Criterios cualitativos descritos en la cláusula 13.1. En caso de que en aplicación de este criterio persistiera el empate, este se dirimirá a favor de la licitadora que hubiera obtenido mayor puntuación en el criterio 13.2.3 Criterios sociales. En caso de que en aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

14. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

Concluido el plazo de presentación de ofertas, la Mesa de Contratación procederá a la apertura del contenido del **Sobre A "Documentación Administrativa"**, comprobando la presentación de la declaración del cumplimiento de los requisitos de participación de quien haya licitado en el procedimiento.

Si la documentación presentada fuera incompleta u ofreciese alguna duda, se requerirá a la licitadora para que la complete o subsane, en un plazo no inferior a cinco días naturales. Si transcurrido el plazo de subsanación no se ha completado la información requerida, se procederá a la exclusión de la licitadora en el procedimiento.

Las comunicaciones y trámites que procedan se efectuarán a través de PLENA.

Seguidamente, en acto interno, la Mesa de Contratación procederá a la apertura y análisis del **Sobre B "Propuesta criterios cualitativos"** de las licitadoras admitidas. Podrán desecharse las ofertas técnicamente inadecuadas o que no garanticen adecuadamente la correcta ejecución del contrato, quedando constancia documental de todo ello.

Efectuada la valoración de los criterios cualitativos, se procederá a la apertura del **Sobre C "Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas"**.

Si la Mesa de Contratación considera que la oferta presentada adolece de oscuridad o de inconcreción, podrá solicitar aclaraciones complementarias, respetando en todo caso el principio de igualdad de trato de quienes hayan licitado, que no podrán modificar la oferta presentada. El plazo de contestación no podrá ser inferior a cinco días ni exceder de diez.

La Mesa de Contratación establecerá el orden de prelación de las licitadoras que hayan formulado una propuesta admisible, con las puntuaciones obtenidas.

15. REQUERIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN

15.1. La Mesa de Contratación requerirá a la licitadora a cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación para que, en el plazo máximo de 7 días naturales desde que se le notifique tal circunstancia, presente a través de PLENA la documentación que se detalla en esta cláusula.

a) Documentación acreditativa de la personalidad:

- Si la licitadora es persona física, Documento Nacional de Identidad o documento identificativo equivalente.
- Si la licitadora es persona jurídica, escritura de constitución o de modificación, en su caso, inscritas en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional en el que constaren las normas por las

que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro Oficial.

- Quienes comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro, presentarán poder bastante al efecto, inscrito, en su caso, en el Registro Mercantil. Igualmente, el representante aportará Documento Nacional de Identidad o documento identificativo equivalente. Si la persona que ha firmado la proposición en nombre de la empresa no es la misma que va a firmar el contrato, se deberá aportar poder notarial bastante a favor de cada una de ellas y copias de sus respectivos DNIs o documento que reglamentariamente le sustituya.

En el caso de empresas o entidades que se encuentren inscritas en el Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra, creado mediante Decreto Foral 174/2004, de 19 de abril, la aportación de la copia del certificado de inscripción en dicho Registro obtenida electrónicamente a través de Internet, junto con una declaración responsable de su vigencia, eximirá a la licitadora de aportar la documentación relativa a su personalidad y representación.

b) Si la licitadora tiene domicilio fiscal en Navarra deberá presentar certificado emitido por el Departamento de Economía y Hacienda del Gobierno de Navarra, expedido con una antelación no superior a tres meses desde la fecha de expiración del plazo de presentación de propuestas, acreditativo de estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con la Hacienda Foral de Navarra.

En el caso de que la licitadora tribute fuera de Navarra, certificado similar al señalado en el párrafo anterior, emitido por la Agencia Tributaria o las Haciendas Forales.

c) Certificado acreditativo de que la licitadora se halla al corriente del cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social, expedido con una antelación no superior a seis meses desde la fecha de expiración del plazo de presentación de propuestas.

d) En su caso, declaración responsable de la entidad adjudicataria acerca de la no sujeción o exención de la realización de declaraciones de IVA.

e) Empresas extranjeras:

e.1) Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán acreditar que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentran habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Cuando la legislación del Estado en que se encuentre establecida la empresa exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder llevar a cabo en él la prestación del contrato, deberán acreditar cumplir con este requisito.

Asimismo, presentarán copia del documento que acredite que quien ha presentado la proposición y, en el caso de que sea persona distinta, quien vaya a firmar el contrato, ostentan la representación legal de la empresa, así como copia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente de dichos representantes.

e.2) Las empresas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo, además de acreditar su capacidad de obrar conforme a la legislación de su Estado de origen y su solvencia económica y financiera, técnica o profesional, deberán justificar mediante informe de la respectiva representación diplomática española, que se acompañará a la documentación que se presente, que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite, a su vez, la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración, en forma

sustancialmente análoga. Se prescindirá de este informe de reciprocidad en relación con las empresas de Estado signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio.

Asimismo, presentarán copia del documento que acredite que quien ha presentado la proposición y, en el caso de que sea persona distinta, quien vaya a firmar el contrato, ostentan la representación legal de la empresa, así como copia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente de dichos representantes.

e.3) Certificado expedido por la autoridad competente del Estado en el que esté ubicada la empresa, acreditativo de que el licitador está al corriente en el pago de sus obligaciones tributarias y de seguros sociales, según la normativa del Estado que corresponda, expedido con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de las proposiciones.

f) Documentación acreditativa de la solvencia económica y financiera.

Conforme al artículo 16.3 de LFCP, la solvencia económica y financiera exigida se acreditará mediante la presentación del informe de auditoría del último ejercicio disponible, en el supuesto de que la entidad esté obligada a realizarlo, según la normativa aplicable.

En el caso de que la entidad no esté obligada a presentar informe de auditoría de cuentas, deberá acreditarlo mediante la presentación del balance de situación del último ejercicio disponible, en caso de que el nivel de solvencia económica y financiera se garantice a través del cumplimiento del importe exigido de fondos propios, o mediante la presentación de la cuenta de resultados aprobada del último ejercicio disponible, en caso de que el nivel de solvencia económica y financiera se garantice a través del cumplimiento del importe exigido del volumen global de negocios.

g) Documentación acreditativa de la solvencia técnica o profesional.

Conforme al artículo 17.3 de LFCP, la solvencia técnica o profesional exigida se acreditará mediante la presentación de:

- Experiencia: relación de los trabajos realizados incluyendo importe, breve síntesis de los mismos, fechas y beneficiarios/as públicos/as o privados/as.

- Personal:

 - Títulos académicos o certificación supletoria.

 - Experiencia profesional: presentación de la vida laboral o certificado de empresa que justifique la experiencia profesional a la que se refiera en cada caso.

 - Conocimiento equivalente al nivel B2 de los idiomas inglés, francés y euskera: títulos o certificados acreditativos del Nivel B2 o superior conforme al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER), de los contemplados en la Resolución 210/2010, de 13 de septiembre, del Director Gerente del Instituto Navarro de Administración Pública (Boletín Oficial de Navarra de 27 de septiembre de 2010), o titulación reconocida oficialmente como equivalente. Igualmente podrá acreditarse el dominio equivalente al nivel B2 mediante titulación oficial impartida en dicho idioma.

 - Conocimiento hablado y escrito del idioma árabe: la acreditación del conocimiento de este idioma se realizará mediante declaración responsable de la empresa o entidad adjudicataria.

-El dominio del castellano hablado y escrito se acreditará mediante declaración responsable de la empresa o entidad adjudicataria.

h) Documentación que acredite los criterios cuantificables mediante fórmula que se hayan valorado a la licitadora.

15.2. Una vez presentada por parte de la licitadora la documentación señalada, será examinada por la Mesa de Contratación que efectuará a su favor la propuesta de adjudicación, salvo que no se ajuste a lo exigido, en cuyo caso le requerirá para que la complete o subsane en un plazo no inferior a cinco ni superior a diez días naturales. De no resultar correcta, la licitadora quedará excluida y la Mesa dirigirá el requerimiento a la siguiente licitadora en el orden de prelación de ofertas, con la misma posibilidad de subsanación.

16. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

Presentada por la entidad licitadora la documentación a que se refiere la cláusula anterior, la Mesa de Contratación elevará propuesta de adjudicación del contrato al órgano de contratación.

La propuesta de adjudicación no genera derecho alguno mientras no se apruebe la resolución de adjudicación.

17. ADJUDICACIÓN

Realizada la propuesta de adjudicación por parte de la Mesa de Contratación, el órgano de contratación adjudicará el contrato en el plazo máximo de un mes desde el acto de apertura del sobre con la oferta económica.

De no dictarse en plazo el acto de adjudicación, las licitadoras admitidas tendrán derecho a retirar su proposición sin penalidad alguna.

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

La adjudicación quedará condicionada a la existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en el ejercicio correspondiente.

18. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se formalizará en documento administrativo en el plazo de 10 días naturales contados desde la terminación del plazo de suspensión de la eficacia de la adjudicación.

La adjudicataria deberá presentar, como requisito previo e indispensable para la formalización del contrato, los siguientes documentos:

a) Poder a favor de la persona que vaya a firmar el contrato y Documento Nacional de Identidad de la persona apoderada (en el supuesto de que sea diferente a la que haya firmado el Anexo I). Si la adjudicataria fuese persona jurídica, el poder deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable.

Si la adjudicataria fuera una unión temporal de empresas, deberá presentar la escritura pública de su constitución y el NIF.

b) Resguardo del Gobierno de Navarra acreditativo de haber consignado a favor del mismo la garantía para el cumplimiento de las obligaciones del contrato por importe equivalente al 4% del importe de adjudicación, constituida en metálico, aval o mediante contrato de seguro de caución.

Modelo de aval:

http://www.navarra.es/home_es/Servicios/Recursos/Impresos+de+Tesoreria.htm

En caso de duda contactar con la siguiente dirección de correo electrónico: seccion.tesoreria@navarra.es

La presentación de dichos documentos deberá realizarse dentro del plazo de 7 días naturales contados desde el siguiente a la finalización del plazo de suspensión de la eficacia de la adjudicación.

Cuando por causas imputables a la empresa o entidad adjudicataria no pudiera formalizarse el contrato, el órgano de contratación podrá acordar la resolución del mismo, previa audiencia del interesado/a, debiendo éste abonar a la Administración una cantidad equivalente al 5% del valor estimado del contrato, así como los daños y perjuicios ocasionados en lo que excedan a la cantidad anterior.

19. RECURSOS MATERIALES ENTREGADOS POR LA ADMINISTRACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Para el cumplimiento de los fines encomendados, la entidad adjudicataria deberá contar con los medios materiales necesarios, incluido el equipamiento informático necesario.

El servicio contará con dos locales, uno en Pamplona y otro en Tudela, que la Dirección General de Políticas Migratorias pondrá a disposición de la entidad adjudicataria. El uso de estos locales será compartido con otros servicios de atención a la ciudadanía en materia de migraciones que son objeto de licitación por la Dirección General de Políticas Migratorias, con arreglo a la distribución del espacio que esta Dirección General determine.

Serán por cuenta de la Dirección General de Políticas Migratorias los gastos asociados a los locales que genere el servicio (servicios de electricidad y agua, conexión de telefonía fija y de internet).

Asimismo, la Dirección General de Políticas Migratorias proporcionará un recurso de interpretación telefónica simultánea en varios idiomas.

2. La Administración entregará las instalaciones en las condiciones necesarias para un uso adecuado de los mismos.

La entidad adjudicataria tiene la obligación de mantener las instalaciones en el estado de conservación y funcionamiento adecuados. La utilización por la entidad adjudicataria o por el personal a su cargo de los inmuebles, así como de los bienes muebles y enseres necesarios para la prestación del servicio, y puestos a disposición de la entidad adjudicataria por la Administración, deberá ser siempre adecuada al fin para el que sean facilitados.

La obligación asumida por la entidad contratista de mantener en buen estado los bienes entregados por la Administración, implica que deberá asumir los gastos de reparación y reposición de aquellos bienes puestos a su disposición, así como de las nuevas adquisiciones que se produzcan.

Con carácter previo al inicio de la actividad por parte de la nueva adjudicataria, la Unidad gestora del contrato procederá, en presencia de una persona representante de ésta, a inventariar los bienes muebles, enseres y demás recursos puestos a disposición de la empresa. Se formalizará en un documento firmado por ambas partes como prueba de conformidad.

La Administración, en cualquier momento, podrá verificar el estado de los bienes aportados mediante la realización de una auditoría técnica.

La finalización del plazo de duración del contrato, la adjudicataria deberá entregar los bienes puestos a su disposición en un estado adecuado de conservación y funcionamiento.

Si durante el transcurso de vigencia del concierto la Administración pusiera a disposición de la adjudicataria otro bien inmueble tendrá las mismas obligaciones que se indican en esta cláusula y se revisará el precio para su ajuste.

20. SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

1. La ejecución de los contratos se desarrollará bajo la supervisión, inspección y control de la unidad gestora del contrato, que velará por la correcta aplicación de la legislación de la contratación pública y que podrá dictar las instrucciones precisas para el fiel cumplimiento de lo convenido.

2. La contratista deberá justificar ante el órgano contratante, en cualquier momento en que sea requerido para ello, el cumplimiento de las condiciones laborales establecidas en el Convenio Colectivo del Sector de la Acción e Intervención Social de Navarra o, en su caso, el convenio colectivo de aplicación, o cualquier otro extremo que se considere necesario en relación con la personalidad, capacidad, solvencia o modo de ejecución del contrato.

3. Cuando la contratista o personas de ella dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, la Unidad gestora podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

4. El incumplimiento de las órdenes dictadas por la unidad gestora del contrato implicará la imposición de las penalidades que contempla el pliego si se está en los supuestos que este prevé como penalizables.

21. REGLAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que, como condiciones especiales de ejecución, se incluyen en los pliegos y ejecutará el contrato con el compromiso de que su trabajo contribuya a la satisfacción del interés general, evitando provocar de modificación del contrato, que solo podrá llevarse a cabo en los supuestos previstos legalmente.

3. El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la empresa contratista, única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora. A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

- a) Corresponderá exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Dirección General de Políticas Migratorias del cumplimiento de aquellos requisitos.
- b) La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la Dirección General de Políticas Migratorias.
- c) La empresa contratista dispondrá de un protocolo de acogida interno dirigido a su propio personal que se incorpore al Servicio.
- d) La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa. En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.
- e) La empresa contratista velará especialmente por que el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.
- f) La empresa contratista deberá designar al menos una persona coordinadora técnica o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
 - i. Actuar como interlocutora de la empresa contratista frente a la Dirección General de Políticas Migratorias, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la Dirección General de Políticas Migratorias, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
 - ii. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

- iii. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- iv. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato.
- v. Informar a la Dirección General de Políticas Migratorias acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

4. La empresa contratista garantizará que se llevará a cabo la ejecución del contrato cumpliendo los protocolos establecidos (anexos III, IV, V y VI).

5. Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la entidad contratante fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la entidad contratante se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

6. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la contratista, o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal técnico por él designado, no implicarán responsabilidad alguna para la Administración contratante.

7. La adjudicataria deberá estar en disposición de acreditar en cualquier momento durante la vigencia del contrato el cumplimiento de estas condiciones de ejecución, mediante los certificados y declaraciones que correspondan.

22. CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN: FORMACIÓN DEL PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO

La empresa contratista garantizará que el personal adscrito a la ejecución del contrato esté actualizado respecto a: 1) el conocimiento de los principales recursos en torno a la acogida a personas migrantes en Navarra: recursos públicos (con especial atención a los servicios que se ofrecen en el espacio común de Pamplona y Tudela), entidades sociales y asociaciones de personas migrantes; 2) principal normativa de referencia: europea, estatal y autonómica.

Será obligación de la empresa contratista presentar en el primer mes de cada año, una propuesta de formación para el equipo de 40h/año y que deberá tener el visto bueno de la Dirección General de Políticas Migratorias.

El plan formativo contemplará la omnicanalidad del servicio.

La formación a ofrecer durante la vigencia del contrato contemplará, al menos, los siguientes ámbitos:

- Principal normativa de referencia: europea, estatal y autonómica.
- Organización municipal común en Navarra.
- Servicios y actuaciones de la Dirección General de Políticas Migratorias.
- Protocolos internos de trabajo.
- Procesos de trabajo.
- Sistema de calidad y procedimiento de quejas y sugerencias.
- Formación en las aplicaciones informáticas necesarias para la gestión y atención al público.

- Protección de datos personales.
- Antirracismos.
- Competencias en atención intercultural desde una perspectiva de género.
- LGTBI.
- Prevención de riesgos laborales.
- Atención al público.
- Lenguaje claro.

Las formaciones se realizarán fuera del horario de atención presencial al público.

23. AUTORIZACIONES Y LICENCIAS

Corresponde a la entidad adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la prestación de los servicios objeto del contrato.

24. SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN

La subcontratación y cesión del contrato quedarán sometidas a las previsiones de los artículos 107 y 108 de la LFCP.

25. RIESGO Y VENTURA

La prestación de los servicios objeto del contrato se realizará a riesgo y ventura de la contratista, no teniendo derecho a indemnización por causa de pérdidas, averías o perjuicios que sufra durante la ejecución.

La contratista no podrá reclamar aumento de los precios fijados en su oferta, ni de las condiciones económicas del contrato, bajo ningún concepto, ni siquiera en los casos de error u omisión.

26. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

La ejecución del servicio objeto de este contrato implica el tratamiento de datos personales, por lo que la adjudicataria deberá cumplir en el desarrollo de sus funciones la normativa vigente relativa a la protección de datos personales, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

El contrato que se suscriba con la adjudicataria integrará como anexo las Cláusulas Contractuales para Encargado de Tratamiento, que se considerarán parte integrante del contrato.

Conforme a las mismas, la adjudicataria estará obligada a mantener la más absoluta confidencialidad y reserva sobre todos aquellos datos y documentos relacionados con el

contrato, así como a tomar las medidas necesarias para la buena conservación de la información y del material de cualquier tipo, suministrado o perteneciente a la Administración, para lo cual divulgará entre sus empleados la obligación del deber de secreto, estableciendo los protocolos que se requieran para su efectivo cumplimiento. Esta obligación de confidencialidad subsistirá aún después de finalizada la ejecución del contrato, y tendrá carácter indefinido.

La adjudicataria seguirá, respecto de los datos y documentos relacionados con el contrato, las concretas instrucciones que reciba de la Unidad gestora del contrato. Si la adjudicataria considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o los Estados miembros, informará inmediatamente a la Unidad gestora del contrato.

La adjudicataria que incurra en contravención de las obligaciones relativas a la protección de datos de carácter personal, será responsable de todos los daños y perjuicios que su actuación pueda ocasionar a la Administración o a terceros, sin perjuicio de la responsabilidad penal en que se pudiera incurrir.

27. RESPONSABILIDAD DE LA CONTRATISTA

La empresa contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Son imputables a la contratista todos los daños y perjuicios que se causen como consecuencia de la ejecución del contrato.

La empresa contratista será responsable durante la ejecución de los trabajos de todos los daños y perjuicios, directos e indirectos, que se puedan ocasionar a cualquier persona, propiedad o servicio público o privado, con ocasión o como consecuencia de los actos, omisiones o negligencias del personal a su cargo, o de una deficiente organización de los trabajos.

28. CONTROL DE CALIDAD

La unidad gestora del contrato ejercerá de una manera continuada y directa la inspección y vigilancia de la prestación de los servicios objeto del contrato, sin perjuicio de que pueda confiar tales funciones a una persona representante suya o a otro órgano de la Administración de la Comunidad Foral.

La adjudicataria tendrá la obligación de proporcionar a la Administración, a solicitud expresa de ésta, todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados en la prestación de los servicios objeto del contrato.

Con el objeto de controlar la calidad de los procesos y materiales la contratista facilitará la visita y el examen de cualquier proceso o fase de los trabajos objeto del contrato, así como los medios necesarios para desarrollar dichas tareas, incluso mediante la visita e inspección de sus locales, debiendo ésta responder a las encuestas y formularios que se le entreguen, y pudiendo ser objeto de evaluación en todo momento.

Si las prestaciones no se ajustaran a los resultados exigidos contractualmente, se pondrá en conocimiento de la contratista con el fin de que se subsanen las deficiencias observadas. Si dichas deficiencias continuasen, se documentarán por escrito y se advertirá a ésta que de no subsanarse podrán ser motivo de penalización o de resolución del contrato, según la índole de las deficiencias observadas y su reiteración.

29. OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA

La presentación de proposiciones conlleva la aceptación voluntaria de dar transparencia institucional a todos los datos derivados de los procesos de licitación, adjudicación y ejecución hasta su finalización.

La transparencia se articulará a través del Portal de Contratación de Navarra, en los términos señalados en el artículo 23 de la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, estando obligada la contratista a suministrar a la Unidad gestora del contrato, previo requerimiento y en un plazo de 10 días, toda la información necesaria para el cumplimiento por la Administración de las obligaciones de transparencia previstas en esta norma.

30. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Las modificaciones contractuales se ajustarán a lo establecido en los artículos 114 y 115 de la LFCP.

31. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO

1. Todas aquellas conductas de la contratista que, con carácter general, signifiquen el incumplimiento total o parcial de las obligaciones derivadas del contrato, la omisión de actuaciones que fueran obligatorias, así como el incumplimiento de los plazos para la ejecución del contrato, se penalizarán de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146.3 de la LFCP.

2. Se consideran incumplimientos leves:

a) El incumplimiento de las instrucciones dictadas por escrito por la Unidad gestora.

3. Se considerarán incumplimientos graves:

a) Ejecución defectuosa del contrato, entendiendo como tal aquella que no alcance los niveles de calidad exigidos en las condiciones técnicas.

b) Incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la Unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo.

c) El incumplimiento de las ratios de personal establecidos para la prestación del servicio, así como cualquier otra exigencia en relación al personal establecido para la prestación del contrato.

d) Cualquier incumplimiento o cumplimiento defectuoso que produzca perjuicios a la Administración o a terceros.

4. Se considerarán incumplimientos muy graves:

a) Incumplimiento de los protocolos establecidos en los anexos correspondientes.

b) Incumplimiento del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales incluidos en la oferta.

c) Incumplimiento de las obligaciones laborales o sociales en relación con sus trabajadores.

- d) Incumplimiento de la normativa en materia de igualdad entre mujeres y hombres.
- e) Incumplimiento de la obligación del secreto profesional y la ley de protección de datos.
- f) El incumplimiento de los compromisos adquiridos en criterios sociales.

5. En cuanto al incumplimiento o retraso en los plazos, se estará a lo dispuesto en el artículo 147 de la LFCP.

6. Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta de la Unidad gestora del contrato, previa audiencia de la contratista, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial deben abonarse a la persona contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido.

La imposición de penalidades no excluye la eventual indemnización a la Administración, que deberán determinarse de forma independiente.

7. La adjudicataria, en caso de incumplimiento, deberá reparar el daño causado, todo ello sin perjuicio de la exigencia de responsabilidad a que el hecho diera lugar.

32. FORMA DE PAGO

La entidad contratista solamente tendrá derecho al abono de la prestación realizada en los términos establecidos en la LFCP y en el contrato, con arreglo al precio convenido.

El abono se realizará por mensualidades vencidas. Dicho pago estará compuesto por:

- Un componente fijo que garantice las atenciones mensuales (413) que se pueden cubrir con las horas efectivas mínimas de prestación del servicio. Por tanto, dicho componente se percibirá independientemente del número de atenciones, con el fin de que la entidad adjudicataria pueda hacer frente a los costes fijos en los que ha de incurrir por mantener la disponibilidad mínima exigida por la Dirección General de Políticas Migratorias, y dotar así de cierta estabilidad a los servicios objeto de este contrato.

- Un componente variable a percibir en función del número de atenciones, en la parte que exceda de 413 atenciones mensuales. Por tanto, dicho componente aumentará a medida lo haga el número de atenciones mensuales, en la parte que exceda de 413 atenciones mensuales.

La cuantía de ambos componentes dependerá, en última instancia, de la oferta realizada por la entidad adjudicataria.

En ningún caso se abonarán más de las siguientes atenciones mensuales (incluidas las 413 del componente fijo) para cada uno de los años:

Año	Atenciones mensuales máximas (<i>incluidas las 413 del componente fijo</i>)
2023	550 (413 fijas y 137 variables)
2024	590 (413 fijas y 177 variables)
2025	630 (413 fijas y 217 variables)
2026	680 (413 fijas y 267 variables)

Para proceder al pago deberá presentarse el informe de gestión mensual correspondiente, según las instrucciones que se recogen en el Anexo VI del presente pliego, así como la factura correctamente emitida, y deberán contar con el visto bueno previo de la correcta ejecución del contrato por parte de la Unidad responsable del servicio. A estos efectos, el contenido de las facturas deberá ajustarse a lo dispuesto en el Decreto Foral 23/2013, de 10 de abril, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

El pago se efectuará por el Departamento competente en materia de Hacienda, mediante transferencia bancaria a la cuenta de la entidad adjudicataria, en un plazo no superior a los 30 días naturales siguientes contados desde la fecha de presentación de la factura.

33. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

Si el órgano de contratación acordase la suspensión del contrato por motivos de interés público o ésta tuviese lugar por demora en el pago por plazo superior a cuatro meses, se levantará un acta que será firmada por una persona técnica de la Unidad gestora y por la contratista, en la que se consignarán las circunstancias que la han motivado y la situación de hecho que se deriva de ello.

34. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Son causas de resolución del contrato, además de las generales previstas en el artículo 160 de la LFCP, las específicas del contrato de servicios recogidas en el artículo 232.

35. PROPIEDAD Y EXPLOTACIÓN DE LOS TRABAJOS

El objeto del presente contrato no generará ningún tipo de cesión de derechos de propiedad intelectual por parte de la contratista. La Administración adquirirá la exclusiva propiedad de cualquier trabajo, documento o base de datos elaborados o realizados por la contratista para la ejecución del presente contrato.

La Administración contratante se reserva en exclusiva el derecho de explotación de los trabajos encomendados a la adjudicataria, a la que queda prohibido cualquier tipo de explotación. La adjudicataria no podrá hacer uso de dicho material, ni publicar o divulgar o proporcionar a tercero datos o documentos procedentes de los trabajos, sin autorización expresa de la Administración propietaria. En todo caso, la contratista será responsable de los daños y perjuicios que se produzcan por el incumplimiento de esta obligación.

36. TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE LAS LICITADORAS

La participación en el procedimiento de adjudicación del presente contrato comporta el tratamiento de los datos de las licitadoras por el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, siendo el Responsable del Tratamiento la Dirección General de Políticas Migratorias.

La finalidad que justifica el tratamiento de datos es la gestión de la participación en la licitación y, en el caso de la adjudicación, el control y ejecución de la relación jurídica que surja entre las partes. Dicha finalidad constituye una legitimación de interés público o poder público, como establece el artículo 6.1.b) y e) del Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos, siendo su base jurídica la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

Los datos de las licitadoras objeto de tratamiento son datos identificativos, de contacto, bancarios, profesionales y económico-financieros o cualesquiera otros precisos para la citada finalidad.

Los datos de las licitadoras se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. En particular el plazo previsto

de conservación será el previsto en el calendario de conservación documental del Gobierno de Navarra vigente en cada momento.

Los derechos de los interesados sobre el acceso a los datos personales, su rectificación o supresión, la limitación de su tratamiento, la oposición al tratamiento y el derecho a la portabilidad de los datos, podrán ejercerse ante el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia en la siguiente dirección electrónica sgt.migracionyjusticia@navarra.es detallando en el asunto “protección de datos”. En caso de insatisfacción, podrá acudir a la Unidad Delegada de Protección de Datos de Gobierno de Navarra, dpd@navarra.es, o a la Agencia Española de Protección de Datos, accesible desde el dominio <https://www.aepd.es/>.

37. IMPUGNACIÓN DE ACTOS

1. Contra las resoluciones y los actos de trámite especificados en el artículo 112.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que se dicten durante este procedimiento de contratación, podrá interponerse recurso de alzada ante el Consejero de Políticas Migratorias y Justicia, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de su notificación o publicación.

2. Alternativamente al recurso de alzada podrá interponerse, con carácter potestativo y sustitutivo, la reclamación especial en materia de contratación pública contemplada en el artículo 122 de la LFCP, siendo susceptibles de impugnación el Pliego de contratación, los actos de trámite o definitivos que les excluyan de la licitación o perjudiquen sus expectativas, el acto de adjudicación y, en tanto pueda ser acto de adjudicación ilegal, la modificación de un contrato.

La reclamación especial se presentará exclusivamente de forma telemática en el Portal de Contratación de Navarra, ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, por quienes ostenten legitimación conforme al artículo 123 de la LFCP.

El plazo para la interposición de la reclamación especial es de 10 días naturales a contar desde el momento indicado para cada caso en el artículo 124.2 de la LFCP, y deberá fundarse exclusivamente en alguno de los motivos señalados en el artículo 124.3 de la misma.

La reclamación especial se resolverá en la forma y plazos establecidos en los artículos 124 y siguientes de la LFCP.

La reclamación especial impide la interposición simultánea de cualquier otro recurso administrativo basado en el mismo motivo, sin perjuicio de la interposición de cuantas otras reclamaciones o recursos basados en otros motivos se interpongan ante otros órganos.

38. INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS PLIEGOS

Quienes tengan interés en la licitación obtendrán, a través del Portal de Contratación, aquella información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria en el plazo de tres días desde que la soliciten. Una solicitud de información formulada dentro de los 3 últimos días del plazo de presentación de ofertas no obligará a la ampliación de dicho plazo. La solicitud deberá dirigirse a la dirección de correo electrónico migraciones.acogida@navarra.es.

ANEXO I

INSTRUCCIÓN PARA CUMPLIMENTAR EL ANEXO DOCUMENTO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) POR LAS EMPRESAS LICITADORAS.

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

1. Exportar en su equipo el fichero espd-request.xml incluido en el fichero zip del mismo nombre que se encuentra disponible en el anuncio de publicación del Portal de Contratación de Navarra, en “pliego y documentación complementaria”
2. Abrir el siguiente link:
<https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es>
3. Seleccionar el idioma “español”
4. Seleccionar la opción “Soy operador económico”
5. Seleccionar la opción “importar un DEUC”
6. Cargar el fichero DEUC.xml que previamente se ha descargado a su equipo (paso 1).
7. Seleccione el país y pinche “siguiente”.
8. Cumplimentar los apartados del DEUC correspondiente, (parte II, III, IV, V-en su caso-, VI).

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

Solo debe cumplimentarse la parte V en el caso de que el procedimiento de adjudicación sea el procedimiento restringido o el procedimiento de licitación con negociación

Es obligatorio responder a todas las preguntas de los apartados que figuran en el DEUC.

9. Imprimir y firmar el documento.

Este documento debidamente cumplimentado y firmado se deberá presentar junto con el resto de la documentación de la licitación de acuerdo con lo establecido en los pliegos que rigen la convocatoria y dentro del plazo fijado en la misma.

Cuando concurra a la licitación agrupado en una UTE, se deberá cumplimentar un documento por cada una de las empresas que constituyan la UTE.

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

Tienen a su disposición la “Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública”, publicada en el Boletín Oficial del Estado Núm. 85 del viernes 8 de abril de 2016 (Sec. III Pág. 24845) en el siguiente link: <http://www.boe.es/boe/dias/2016/04/08/pdfs/BOE-A-2016-3392.pdf>

ANEXO II
(incluir en el SOBRE C)

PROPUESTA CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS

Don/Doña, con D.N.I. número, en nombre propio, o en nombre y representación de la empresa o entidad..... con D.N.I./C.I.F. (táchese lo que no proceda), en relación con la licitación del contrato de servicios denominado “Servicio de información y orientación básica en materia de migraciones”, para la valoración de los criterios previstos en la cláusula 13.2 de las Condiciones Particulares, declara responsablemente

1. FORMACIÓN DEL PERSONAL ENCARGADO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO*

La persona responsable de la coordinación del servicio tiene al menos 120 horas de formación en género e igualdad de oportunidades en una sola acción formativa.	SI	
	NO	
Nº de personas del equipo de informadores/as con conocimiento hablado y escrito de: rumano, búlgaro, ucraniano y/o ruso.		
Nº de personas del equipo de informadores/as con formación en migraciones y/o interculturalidad de al menos 30 horas, por encima de lo ya exigido.		
Nº de personas del equipo de informadores/as con formación en género e igualdad de oportunidades de, al menos 30 horas.		

*Deberá aportarse documentación acreditativa, conforme a lo dispuesto en la base 13.2.1.

2. CRITERIO DE GÉNERO*

El equipo de informadores/as cuenta con una mujer con conocimiento hablado y escrito del idioma árabe.	SI	
	NO	

*Deberá aportarse documentación acreditativa, conforme a lo dispuesto en la base 13.2.2.

3. CRITERIOS DE CARÁCTER SOCIAL*

Nº de mujeres contratadas en situación de desempleo.		
La entidad licitadora dispone de Plan/Protocolo contra el acoso sexual y sexista.	SI	
	NO	
La entidad licitadora dispone de Plan de Igualdad entre mujeres y hombres.	SI	
	NO	
La entidad licitadora dispone de Plan/Protocolo contra la discriminación racial.	SI	
	NO	
Nº de personas con discapacidad contratadas.		

*Deberá aportarse documentación acreditativa, conforme a lo dispuesto en la base 13.2.3.

4. OFERTA ECONÓMICA (IVA excluido)

Don/Doña, con DNI., en representación de, con CIF, / en nombre propio (táchese lo que no proceda), en relación con la licitación del contrato de servicios denominado “Servicio de información y orientación básica en materia de migraciones”, se compromete a ejecutar dichos trabajos con sujeción estricta al Pliego regulador de la contratación, por la cantidad de:

- Para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023:

		(1)	(2)	(3)	(1)*(2)*(3)
	Precios máximos de los componentes fijo y variable (IVA excluido)	Importes ofertados de los componentes fijo y variable (IVA excluido)	Número máximo de atenciones mensuales <u>variables</u>	Periodo 2023 (en meses)	Importe total ofertado (IVA excluido)
Precio máximo mensual del componente fijo (IVA excluido)	13.886,88 €	 €	-	12	 €
Precio máximo <u>unitario</u> por las atenciones mensuales, en la parte que excedan de 413, con el límite máximo de 137 atenciones mensuales variables (IVA excluido)	24,65 €/atención	 €	137	12	 €
OFERTA TOTAL 2023 (IVA excluido)					 €

Tendrá la consideración de oferta anormalmente baja aquella que suponga una baja en más del 5%, bien del precio máximo mensual del componente fijo (IVA excluido), bien precio máximo unitario por las atenciones mensuales (IVA excluido).

- Para la prórroga entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024:

		(1)	(2)	(3)	(1)*(2)*(3)
	Precios máximos de los componentes fijo y variable (IVA excluido)	Importes ofertados de los componentes fijo y variable (IVA excluido)	Número máximo de atenciones mensuales <u>variables</u>	Periodo 2024 (en meses)	Importe total ofertado (IVA excluido)
Precio máximo mensual del componente fijo (IVA excluido)	14.448,60 €	 €	-	12	 €
Precio máximo <u>unitario</u> por las atenciones mensuales, en la parte que excedan de 413, con el límite máximo de 177 atenciones mensuales variables (IVA excluido)	25,53 €/atención	 €	177	12	 €
OFERTA TOTAL 2024 (IVA excluido)					 €

Tendrá la consideración de oferta anormalmente baja aquella que suponga una baja en más del 5%, bien del precio máximo mensual del componente fijo (IVA excluido), bien precio máximo unitario por las atenciones mensuales (IVA excluido).

- Para la prórroga entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025:

		(1)	(2)	(3)	(1)*(2)*(3)
	Precios máximos de los componentes fijo y variable (IVA excluido)	Importes ofertados de los componentes fijo y variable (IVA excluido)	Número máximo de atenciones mensuales <u>variables</u>	Periodo 2025 (en meses)	Importe total ofertado (IVA excluido)
Precio máximo mensual del componente fijo (IVA excluido)	14.302,55 €	 €	-	12	 €
Precio máximo <u>unitario</u> por las atenciones mensuales, en la parte que excedan de 413, con el límite máximo de 217 atenciones mensuales variables (IVA excluido)	24,97 €/atención	 €	217	12	 €
OFERTA TOTAL 2025 (IVA excluido)					 €

Tendrá la consideración de oferta anormalmente baja aquella que suponga una baja en más del 5%, bien del precio máximo mensual del componente fijo (IVA excluido), bien precio máximo unitario por las atenciones mensuales (IVA excluido).

- Para la prórroga entre el 1 de enero de 2026 y el 31 de diciembre de 2026:

		(1)	(2)	(3)	(1)*(2)*(3)
	Precios máximos de los componentes fijo y variable (IVA excluido)	Importes ofertados de los componentes fijo y variable (IVA excluido)	Número máximo de atenciones mensuales <u>variables</u>	Periodo 2026 (en meses)	Importe total ofertado (IVA excluido)
Precio máximo mensual del componente fijo (IVA excluido)	14.744,67 €	 €	-	12	 €
Precio máximo <u>unitario</u> por las atenciones mensuales, en la parte que excedan de 413, con el límite máximo de 267 atenciones mensuales variables (IVA excluido)	25,85 €/atención	 €	267	12	 €
OFERTA TOTAL 2026 (IVA excluido)					 €

Tendrá la consideración de oferta anormalmente baja aquella que suponga una baja en más del 5%, bien del precio máximo mensual del componente fijo (IVA excluido), bien precio máximo unitario por las atenciones mensuales (IVA excluido).

- Oferta total conjunta para la duración máxima del contrato, incluidas sus prórrogas, suponiendo que se cubren las atenciones mensuales máximas:

	Oferta total 2023 + Oferta total 2024 + Oferta total 2025 + Oferta total 2026
TOTAL (IVA excluido)	 €

☐ La entidad a la que represento está exenta del pago de IVA, lo que se acreditará en caso de resultar adjudicataria del contrato.

Se me comunica que, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección, en virtud del artículo 69.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, o manifestación que se incorpora a esta declaración, determinará la imposibilidad de continuar con el ejercicio del derecho o actividad afectada desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, sin perjuicio de las responsabilidades penales civiles o administrativas a que hubiera lugar.

(Fecha y firma)

PARTE II: PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. INTRODUCCIÓN

El servicio que se regula mediante este Pliego responde a diferentes objetivos y líneas prioritarias de actuación que se recogen en el Plan de Acogida a Personas Migrantes de Navarra 2021-2026, aprobado por acuerdo del Gobierno de Navarra el 29 de diciembre de 2021, especialmente en lo referido a la mejora y desarrollo de los servicios de información, orientación e introducción a los servicios generalistas.

El Decreto Foral de estructura orgánica del Departamento de Políticas Migratorias y Justicia establece el ámbito material de competencias atribuyendo a la Dirección General de Políticas Migratorias el ejercicio de, entre otras funciones, la “acogida e integración de personas migrantes en Navarra”.

Con el Servicio de Información y Orientación Básica en materia de migraciones (en adelante SIOB) se pretende la mejora de los procesos de llegada y acogida de las poblaciones migrantes en los distintos territorios de la Comunidad Foral como primer paso hacia su plena inclusión.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

La Comunidad Foral de Navarra ha realizado un significativo esfuerzo, durante algo más de dos décadas, para acoger a las personas migrantes, existiendo un amplio bagaje de acción social desde las administraciones públicas y un compromiso desde instituciones y organizaciones privadas, siendo especialmente relevante el trabajo realizado por el tercer sector. Todo ello unido a la existencia de redes de solidaridad formadas por las personas migrantes, que aportan una indispensable ayuda mutua; junto con otras iniciativas de la población autóctona, conforman un circuito importante que aporta recursos y lazos afectivos.

Pese a que el punto de partida es positivo, se expresa entre todos los sectores (administraciones, organizaciones sociales, personas migrantes y autóctonas, etc.) una necesidad de mejorar el sistema de acogida, para responder de forma eficaz y eficiente al desarrollo integral que requiere un adecuado proceso de inclusión social de quienes eligen asentarse en Navarra. Entre otros muchos aspectos destaca una visión reduccionista, que limita la acogida a las prestaciones de unos servicios centrados mayoritariamente en cubrir necesidades básicas y excluye aspectos claves como la relación en el vecindario, la afectividad, la interacción positiva, etc.

En el sentido apuntado, la acogida entendida como proceso multidimensional, supone la manera más adecuada de incluir a las personas migrantes que llegan a Navarra para instalarse en alguno de sus territorios, y al mismo tiempo, reconocer y aprovechar todo su potencial, siendo en sí misma un instrumento que contribuye a encontrar nuevas oportunidades en la expresión de las migraciones que tienen como destino las diferentes localizaciones de la Comunidad Foral.

En el diagnóstico participativo del Plan de Acogida a Personas Migrantes se demanda la creación de un “único recurso específico para las personas migrantes que recoja, unifique y facilite la información de interés para quienes llegan a Navarra”, orientando sobre los procedimientos de acceso a los derechos y también respecto a los activos de acogida. Se incide

además en que este recurso sea público y que se vincule con el resto de agentes implicados en el proceso de acogida.

De esta manera, el Plan de Acogida a Personas Migrantes de Navarra 2021-2026, contempla entre sus medidas, la “creación del Servicio de Atención a la Ciudadanía en materia de Migraciones, teniendo en cuenta la concentración de población tanto en el entorno urbano como rural y considerando la importancia de las redes sociales de comunicación”. Esta acción responde al objetivo de “adecuar la organización y prestación de servicios básicos en la acogida inicial de personas migrantes a sus necesidades teniendo en cuenta el enfoque de género y en coherencia con el marco conceptual establecido”. Lo que permitirá un significativo avance y mejora en la organización, distribución y acceso a los recursos existentes en la acogida a personas migrantes, así como a la ciudadanía en general en materia de migraciones.

La creación del Servicio de Atención a la Ciudadanía en materia de Migraciones, denominado en adelante “Servicio de Información y Orientación Básica en materia de Migraciones” es la respuesta a esa demanda.

Este Servicio se configura como un nuevo activo de acogida, de carácter específico, para dar respuesta a situaciones concretas de la población migrante. En este sentido la acogida inicial como parte del proceso que aporta los elementos ineludibles para cubrir las necesidades de las personas que llegan a nuestra comunidad, atendiendo a sus aspiraciones y expectativas.

El acceso a una primera información y orientación básica, en materia de migraciones es clave para ayudar a las personas migrantes a ubicar y ubicarse en el entramado social e institucional, garantizando de esta manera que participen en condiciones de igualdad fortaleciendo con ello los procesos de acogida e inclusión en la sociedad que les recibe.

Por ello, el Servicio de Información y Orientación Básica en materia de Migraciones será un Servicio de referencia en lo referido a la atención para la información y orientación en materia de acogida, así como en las diferentes etapas del proceso migratorio, actuando de manera complementaria al conjunto de sistemas de protección desde un enfoque de derechos facilitando que todas las personas migrantes cuenten con los apoyos necesarios encaminados a la inclusión plena y efectiva en la sociedad.

Las tendencias sociodemográficas analizadas, sugieren considerar todavía más los procesos de acogida como canales para que la dinámica de asentamiento sea aún más beneficiosa para personas, comunidades y territorios, convenientemente articulados con las estrategias de convivencia intercultural.

A fecha 1 de enero de 2022¹, la población nacida en el extranjero residente en Navarra es de 111.397 personas, lo que supone el 16,8% del total de habitantes. En los últimos 16 años (2006-2022), 48.069 personas han llegado a nuestra Comunidad, de las cuales, casi la mitad, 23.445, lo han hecho en estos últimos 5 años (2017-2022)². Esta dinámica ascendente de los flujos migratorios se prevé se mantendrá en los próximos años.

La distribución de la población migrante es desigual en el territorio. El 57,81% reside en el Área de Pamplona y Comarca, mientras que el 19,08% lo hace en el Área de Tudela,

¹ Fuente: Nota estadística de 21 de abril de 2022 del Instituto de Estadística de Navarra.

² Fuente: Padrón Municipal de Habitantes, Instituto de Estadística de Navarra

concentrando entre estas dos Áreas, más del 75% de esta población³. Cabe señalar que el resto reside en otras localidades geográficamente dispersas lo que en ocasiones dificulta el acceso a servicios y el consiguiente ejercicio de derechos.

Los principales países de origen de las personas nacidas en el extranjero residentes en Navarra son: Marruecos (15,92%), Ecuador (13,41%), Colombia (10,12%), Rumanía (5,75%), Bulgaria (4,6%) y Perú (4,58%)⁴.

La implementación del Servicio de Información y Orientación Básica en materia de Migraciones en la Comunidad Foral de Navarra responde, como se ha señalado, a una planificación estratégica, articulada en torno al impacto que tienen los procesos migratorios para las personas que los protagonizan y también para las comunidades que les acogen y los distintos marcos de relación que se establecen.

Destacar, por el valor que añade, la disposición de este servicio en un espacio común de titularidad pública, con sede para la atención presencial, en Pamplona y Tudela, compartido con otros servicios de atención a la ciudadanía en materia de migraciones que son objeto de licitación por la Dirección General de Políticas Migratorias. Todo ello, con el objetivo de adecuar la organización y la prestación de los servicios básicos en la acogida de las personas migrantes a sus necesidades. La recepción y remisión al resto de servicios de este espacio compartido se hará desde el propio SIOB.

3. OBJETO

Las prescripciones técnicas de este pliego tienen por objeto el establecimiento de los requisitos de carácter técnico conforme a los cuales ha de llevarse a cabo la contratación del Servicio de Información y Orientación Básica en materia de Migraciones.

El Servicio que se va a prestar atenderá las demandas de información y orientación de las personas migrantes en el momento de su llegada y acogida en Navarra. Singularmente a menores, jóvenes y mujeres en situación de mayor vulnerabilidad. Durante el proceso de atención se recogerán los datos de las personas que se dirigen al servicio, así como de sus demandas remitiéndoles en su caso, a aquellos servicios establecidos e informándoles y orientándoles sobre los recursos a los que tienen que dirigirse que mejor respondan a las necesidades identificadas. En caso de remisión a los servicios especializados en materia de migraciones o racismo ubicados en el espacio común, se compartirá la información que ya tiene el SIOB sobre esta persona, siempre con consentimiento del/la interesado/a.

Este servicio servirá de canal de información para las personas recién llegadas en relación al acceso a los sistemas de protección social (educación, salud, formación y empleo, garantía de ingresos, vivienda, etc.) dando a conocer los requerimientos, procedimientos y los trámites que permiten dicho acceso.

³ Fuente: Observatorio de la Realidad Social. Gobierno de Navarra. Datos del 2021. <https://www.observatoriorealidadsocial.es/es/datos/poblacion-de-origen-extranjero/ind-44/>

⁴ Fuente: INE. Instituto Nacional de Estadística. Estadística del Padrón Continuo. Datos provisionales a 1 de enero de 2022. <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t20/e245/p04/provi/I0/&file=0ccaa004.px>

Atenderá también la demanda de la ciudadanía en general, del ámbito profesional y de las entidades locales y sociales relacionada con la información y orientación en materia de migraciones.

Este servicio llevará a cabo las tareas de recepción en el acceso presencial al espacio común en el que se ubican los otros servicios especializados en materia de migraciones que son contratados por la Dirección General de Políticas Migratorias, informando igualmente sobre el resto de los servicios de la misma, así como de cualquier otro aspecto y/o acceso a recursos y programas de entidades públicas y/o privadas dirigidos a población migrante.

Las funciones de este servicio son las establecidas en este pliego y las actuaciones se regirán conforme a lo recogido en los protocolos.

4. OBJETIVOS DEL SERVICIO A CONTRATAR

Objetivo General:

Implantar y desarrollar un servicio de atención para ofrecer información y orientación básica en la acogida de las personas migrantes.

Objetivos Específicos:

- Ofrecer cobertura, de manera ágil y efectiva, a las necesidades específicas de información y orientación básica en materia de migraciones respecto a los procesos de acogida de las personas migrantes.
- Crear espacios de difusión de información y comunicación general en materia de migraciones posibilitando su transferencia tanto a la población migrante como a profesionales y al resto de la ciudadanía.

5. ÁMBITOS, ACTIVIDADES Y FUNCIONES DEL SERVICIO

El Servicio atenderá cualquier demanda o situación de necesidad de información y orientación básica de las personas migrantes durante el proceso inicial de acogida, así como en las distintas etapas del proceso migratorio.

La actividad del servicio se centrará en, el menos, los siguientes ámbitos:

- Ofrecer información que permita comprender la realidad administrativa y cultural de la Comunidad Foral, haciendo hincapié en el municipio en el que se reside.
- Ofrecer información y orientación sobre gestiones relacionadas con: empadronamiento; acceso al Sistema Público de Servicios Sociales y sus diferentes programas; acceso al sistema educativo; recursos para el aprendizaje de castellano y euskera; acceso al Sistema de Salud Público de Navarra y tramitación de la Tarjeta Individual Sanitaria (TIS); acceso al empleo y la formación; acceso a la vivienda; homologación, equivalencias y convalidación de enseñanzas de sistemas educativos extranjeros; canje de puntos carnet de conducir; acceso al sistema de acogida integral e integración de solicitantes

de asilo, refugiados/as, apátridas, personas acogidas al régimen de protección temporal y otros estatutos de protección subsidiaria; etc. así como el acceso a los servicios de carácter general: culturales, deportivos, comunitarios, etc.; acceso al resto de los servicios de la Dirección General de Políticas Migratorias y cualquier otra cuestión relacionada con acceso a servicios y programas de entidades sociales dirigidos a población migrante.

Las funciones que deberá desarrollar fundamentalmente el servicio serán las siguientes:

1. Atención para la información y orientación básica a las personas migrantes y resto de ciudadanía sobre distintos aspectos relacionados con la acogida de personas migrantes, siguiendo los protocolos establecidos.
2. Atención para la información y orientación a profesionales, entidades sociales y asociaciones sobre distintos aspectos relacionados con la acogida de personas migrantes, siguiendo los protocolos establecidos.
3. Colaboración con los servicios ubicados en el espacio común de Pamplona y Tudela y resto de servicios dependientes de la Dirección General de Políticas Migratorias, para un buen funcionamiento del espacio común.
4. Realización de las tareas de recepción en el acceso presencial al espacio común de Pamplona y Tudela.
5. Información en relación a los servicios y recursos de atención especializada en procesos migratorios presentes en la comunidad.
6. Remisión, en su caso, a los diferentes recursos de la Comunidad Foral.
7. Remisión, en su caso, a los recursos especializados en el ámbito de las migraciones y la lucha contra el racismo y la xenofobia del Gobierno de Navarra ubicados en el espacio común.
8. Realización de tareas de gestión administrativa propias del servicio de atención para la información y orientación básica, así como la gestión de las citas del mismo.
9. Elaboración de los materiales necesarios para la comunicación y difusión del Servicio, entre otros, guías informativas, materiales gráficos, así como contenidos para herramientas informáticas, al menos en los idiomas indicados en el protocolo establecido en el Anexo III. Para lo cual deberá utilizarse el lenguaje claro⁵. Todo ello validado por la Unidad gestora del contrato.

⁵ El lenguaje claro es un estilo de redacción simple y eficiente que ayuda a las personas a entender con facilidad lo escrito. Esta técnica, usada en varios países del mundo, permite comprender sin necesidad de releer y encontrar la información apropiada para tomar una decisión o iniciar una acción. Este estilo de redacción tiene en cuenta, además del texto, la estructura, la edición, el lenguaje visual y el diseño. La claridad de los mensajes no supone una

10. Realización de la comunicación y difusión necesaria para dar a conocer el servicio objeto del contrato, especialmente en su puesta en marcha durante el primer año.
11. Realización de encuestas de satisfacción con el servicio dirigidas a ciudadanía y profesionales.
12. Reporte de las quejas y sugerencias del servicio para facilitar su seguimiento y detectar problemáticas o deficiencias del servicio, y áreas de mejora.
13. Análisis de las quejas y sugerencias del servicio dando respuesta a las mismas conforme a lo establecido en el protocolo de funcionamiento (anexo III).

Toda la información que se facilite deberá ser clara, completa y actualizada y contemplará criterios de accesibilidad como:

- La atención e información en diferentes idiomas. Esta información será facilitada por el equipo de profesionales del SIOB, al menos en castellano, euskera, inglés, francés y árabe. Para la atención en otros idiomas se utilizará, si es necesario, el servicio de interpretación telefónica simultánea.
- La utilización del lenguaje claro en los materiales que se elaboren.
- La adaptación a lectura fácil de los documentos considerados esenciales para el conocimiento y divulgación del servicio, especialmente los relativos a su puesta en marcha.

La elaboración de materiales de soporte para la prestación del servicio tendrá especial importancia en el año de inicio.

6. METODOLOGIA

Para la atención a los casos susceptibles de ser atendidos se contará con un equipo que tendrá la formación, capacitación y sensibilización necesarias para el desarrollo de las competencias culturales e interculturales, así como para el seguimiento, la evaluación y la sistematización con el fin de lograr los cambios e impactos deseados en la acogida a personas migrantes, la atención a profesionales y el resto de ciudadanía.

Se impulsará una actividad de información y orientación que tenga en cuenta las mutuas interacciones que tienen esas tres dimensiones: individual, grupal y comunitaria en los procesos de acogida de las personas migrantes para la mejora de sus condiciones de vida.

La atención se llevará a cabo siguiendo los protocolos establecidos.

simplificación de los contenidos, ni una subestimación de la persona receptora. Por el contrario, está vinculada con la efectividad de los mensajes.

7. ÁMBITO GEOGRÁFICO DE ACTUACIÓN

El Servicio de Información y Orientación Básica en materia de migraciones es un servicio para toda Navarra, con dos espacios físicos y organizativos, para la atención presencial compartidos con otros servicios de la Dirección General de Políticas Migratorias, ubicados uno en Pamplona y otro en Tudela.

8. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio requiere hacer singular hincapié en las necesidades de atención a la población migrante que se encuentra en especial situación de vulnerabilidad. Teniendo en cuenta además la especificidad de cada colectivo (país de origen, tiempo de asentamiento en cada territorio, proyecto migratorio desarrollado, etc.) y otras características importantes como son el género y la edad. Así como las dificultades específicas en los procesos de inclusión social. También han de tenerse en cuenta otros condicionantes, como son la dispersión geográfica y los desplazamientos que conlleva dirigirse a los dos puntos de atención (Pamplona y Tudela), las necesidades de conciliación, las dificultades idiomáticas, etc. Todo ello ha de considerarse para garantizar la adecuación, flexibilidad y accesibilidad del servicio a esta población para alcanzar los objetivos previstos en el Pliego.

Por los motivos expuestos, la atención en el servicio podrá ser presencial y/o telefónica, con cita previa. En el caso de profesionales, también podrá ser telemática (tal y como se indica en el protocolo establecido en el Anexo III). Se establecerá, por tanto, una organización de las citas que permita agendar su prestación de manera presencial, a través del teléfono y con tiempos para la atención telemática (solo para profesionales).

La distribución inicial de horarios y turnos del Servicio estará contemplada en la propuesta técnica de trabajo, sin perjuicio de que a lo largo de la vida del contrato éstos puedan ser modificados a instancia tanto de la Dirección General de Políticas Migratorias como de la empresa adjudicataria. Cualquier modificación deberá ser aprobada por el órgano contratante.

La organización horaria y de los turnos deberá tener en cuenta tanto el contexto y la realidad de cada una de las localizaciones donde se prestará el servicio de manera presencial, así como las horas punta y las horas valle dependiendo de la demanda. En ambas localidades se garantizará la atención de mañanas, tardes y sábados por la mañana.

8.1. CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. HORAS EFECTIVAS MÍNIMAS DE PRESTACIÓN

Conforme a las características del servicio, para la prestación mínima del mismo se considera necesario contar con dos locales, uno en Pamplona y otro en Tudela, que la Dirección General de Políticas Migratorias pondrá a disposición de la entidad adjudicataria.

Asimismo, deberá disponer de una figura de coordinación, planificación y organización general del servicio cuyas tareas están recogidas en el punto 10 de estas prescripciones técnicas.

También se valora imprescindible establecer un horario mínimo de atención al público en el que el personal de información y orientación deberá llevar a cabo su actividad con las personas que se dirijan al servicio (personas migrantes, profesionales, ciudadanía, etc.).

Tomando como referencia la organización de la atención en los Servicios Sociales de Base de Navarra y la distribución de la actividad en los mismos, se estima que el 75% del cómputo global de horas será dedicado a tareas de atención a los usuarios del servicio, destinándose el 25% restante a tareas de gestión, definidas conforme a las funciones del servicio y los protocolos establecidos en el pliego regulador (llamadas telefónicas, reuniones de equipo, recogida de información, sugerencias y quejas, etc.).

En función de estas necesidades, las horas efectivas mínimas de prestación diaria del Servicio, en cada uno de los puntos de atención, se distribuirán de la siguiente manera:

- De lunes a viernes: 9 horas.
- Sábados: 5 horas.

En base a todo lo expuesto anteriormente, considerando las 52 semanas que, en término medio, tiene un año, y descontando los 14 días inhábiles (incluidos los días festivos locales) previstos en el calendario laboral aplicable, el cómputo global de **horas efectivas mínimas de prestación del servicio para cada uno de los años** quedaría definido de la siguiente forma:

De lunes a viernes	4.446 horas ⁶
Sábados	510 horas ⁷
TOTAL	4.956 horas

Conforme al protocolo de funcionamiento del “Servicio de Información y Orientación Básica en materia de migraciones”, recogido en el Anexo III del pliego regulador de la contratación, cada atención a los usuarios del servicio tendrá una duración total media aproximada de 45 minutos, incluidas todas las fases, teniendo en cuenta que, por lo general, se prevé que serán atenciones de primera acogida a personas migrantes que toman contacto con un servicio público de referencia para ellos. Por consiguiente, manteniendo la disponibilidad mínima exigida por la Dirección General de Políticas Migratorias, la adjudicataria del contrato podría llevar a cabo un total de **4.956 atenciones anuales (413 mensuales)**.⁸

En el caso de exceder las 413 atenciones mensuales se abonará un importe variable conforme a lo previsto en la cláusula 32 del pliego regulador de la contratación con los siguientes límites para cada uno de los años de prestación del servicio:

Año	Atenciones mensuales máximas (incluidas las 413 del componente fijo)
2023	550 (413 fijas y 137 variables)
2024	590 (413 fijas y 177 variables)
2025	630 (413 fijas y 217 variables)
2026	680 (413 fijas y 267 variables)

⁶ (52 semanas * 5 días – 13 días inhábiles) * 9 horas * 2 locales

⁷ (52 semanas * 1 día – 1 día inhábil) * 5 horas * 2 locales

⁸ 4.956 horas * 75% = 3.717 horas dedicadas a la atención de usuarios del servicio.
(3.717 horas * 60 minutos) / 45 minutos por atención = 4.956 atenciones.

() Nótese que las atenciones mensuales máximas crecen a una tasa interanual del 7%, que es el incremento medio anual de población migrante en Navarra en los últimos cuatro años.*

Independientemente del importe variable máximo establecido en el pliego regulador, la entidad adjudicataria del contrato debe garantizar siempre la atención conforme al protocolo de funcionamiento y criterios de calidad establecidos.

9. RECURSOS

9.1. Recursos materiales

La empresa adjudicataria deberá contar con equipamiento informático y recursos materiales suficientes que garanticen el buen desarrollo de los procesos de atención asociados a las funciones propias del servicio objeto de licitación.

9.2. Recursos humanos

Para la ejecución del contrato, la entidad adjudicataria dispondrá del personal técnico necesario para la adecuada prestación del servicio durante el horario de atención a la ciudadanía y realización del resto de tareas descritas anteriormente, teniendo en cuenta en todo momento la previsión de población a atender, y siempre siguiendo los siguientes parámetros:

- a) la dimensión comunicativa del Servicio
- b) la organización del equipo para la atención del Servicio
- c) la coordinación con los otros servicios que integran el espacio común ubicado en Pamplona y Tudela, resto de servicios dependientes de la Dirección General de Políticas Migratorias, así como con el resto de profesionales.

El equipo profesional debe estar compuesto, como mínimo, por los siguientes perfiles profesionales, actuando todos ellos de forma inter y multidisciplinar.

- Informador/a en materia de migraciones. El Servicio dispondrá de 4.956 horas efectivas mínimas de prestación para cada uno de los años objeto de esta licitación. Este cómputo de horas será prestado de acuerdo con las necesidades del servicio, ajustándose su distribución horaria al calendario laboral aplicable al periodo correspondiente para prestar el servicio de forma óptima, pudiendo ser ampliadas conforme a lo indicado en el punto 8.1 de estas prescripciones técnicas.
- La persona responsable de la coordinación, planificación y organización general del servicio, dispondrá de 1 jornada laboral anual completa prestada de acuerdo con las necesidades del servicio, ajustándose su horario al calendario laboral aplicable al periodo correspondiente.

Deberá procurarse un equilibrio de ambos sexos en el equipo (especialmente en aquellos perfiles idiomáticos donde más demanda haya y en aquellos en que se considere más necesario desde una perspectiva de género) y garantizar como mínimo la atención en los

siguientes idiomas: castellano, euskera, inglés, francés y árabe. Los perfiles idiomáticos no serán de implantación total en cada una de los puntos de atención de Pamplona y Tudela. Tendrán prioridad aquellos que tengan una mayor demanda en cada uno de los puntos.

Cualquier variación o modificación relativa a los recursos humanos deberá contar con la autorización de la entidad contratista. Estudiada la solicitud de la adjudicataria, el órgano de contratación, a la vista de las necesidades producidas y del informe presentado, podrá autorizar o denegar dicha variación. La facultad de autorización o denegación a que se refiere el presente apartado podrá atribuirse por la entidad contratista, a la Unidad gestora del contrato.

10. FIGURA DE COORDINACIÓN DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria deberá contar con una persona profesional de referencia para la coordinación y seguimiento del servicio. Actuará como responsable del equipo, así como de la gestión y el buen funcionamiento del servicio, correspondiéndole la interlocución entre éste y la Unidad gestora del contrato.

Cualquier cuestión o duda que pueda surgir por ambas partes en el desarrollo del servicio será contemplada en el marco de esta interlocución. Todas las decisiones que se adopten estarán sujetas a lo establecido en este “Pliego Regulador de la contratación del Servicio de Información y Orientación Básica en materia de Migraciones” así como en los protocolos implantados.

La figura de coordinación desempeñará sus funciones para alcanzar los objetivos del servicio, liderando las actividades que lo hagan posible, supervisando y adecuando su funcionamiento a las usuarias y usuarios del mismo.

Se coordinará con el resto de servicios en materia de migraciones ubicados en el espacio común proporcionado por la Dirección General de Políticas Migratorias para la gestión compartida del mismo. Asumirá también la interlocución entre el Servicio y la Unidad gestora del contrato.

Así mismo, elaborará los materiales de reporte de la actividad del Servicio de Información y Orientación Básica en materia de Migraciones: memorias de la actividad e informes específicos que se requieran por la Unidad gestora del contrato. Así mismo, elaborará otros materiales de soporte gráfico (guías, trípticos, etc.) de apoyo para la prestación y difusión del servicio.

También realizará actuaciones de divulgación del servicio, de elaboración de contenidos para darlo a conocer entre las personas destinatarias y la ciudadanía en general. Gestionará las quejas y sugerencias conforme al protocolo establecido en el anexo III y realizará las encuestas de satisfacción conforme a lo establecido en el anexo V de este pliego regulador.

11. EVALUACIÓN

La evaluación del servicio contemplará indicadores cuantitativos y cualitativos, así como instrumentos de conocimiento del grado de satisfacción, orientado todo ello a procesos de mejora continua.

En ese sentido, deberá presentar una memoria anual en soporte informático, un informe trimestral que aportará a la Comisión de Seguimiento y un informe de actividad con carácter

mensual que acompañará a la factura. Cuando la Unidad gestora del contrato lo considere necesario podrá solicitar informes específicos o parciales para el mejor seguimiento del Servicio.

Tanto los informes trimestrales como la memoria anual deberán recoger datos de evolución del Servicio, así como una interpretación y análisis de los mismos, que permita explicar la situación, ajustes, evolución y tendencias del mismo.

Se realizarán informes de resultado anuales de la interacción ciudadana: preguntas frecuentes, sinónimos utilizados, nuevas demandas, etc.

12. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Se creará una Comisión de Seguimiento constituida por profesionales de la Unidad gestora del contrato y de la entidad adjudicataria que estará formada por:

- Dos personas representando a la Unidad gestora del contrato
- Dos personas técnicas representantes de la entidad adjudicataria.

Se mantendrá una primera reunión una vez adjudicado el contrato. A partir de ese momento, se llevarán a cabo reuniones mensuales durante los seis primeros meses de puesta en funcionamiento del servicio. Transcurrido este tiempo se mantendrán reuniones, al menos, con una periodicidad trimestral. Al término de 2023, se llevará a cabo una reunión de evaluación del Servicio, previéndose estas reuniones de evaluación durante toda la vigencia del contrato.

Se deja abierta la posibilidad de ampliar, en un momento dado, la composición de esta Comisión, invitar a otras personas a la misma, en función de los temas a abordar y modificar la periodicidad de estas reuniones.

Las principales funciones asignadas a la Comisión son:

- Seguimiento de la ejecución del contrato.
- Revisión de objetivos y actividades.
- Realizar las previsiones oportunas.
- Análisis de la gestión y propuestas de acciones de mejora del servicio, así como la valoración del funcionamiento y la calidad del servicio.
- La valoración de los planes de formación.
- Cualesquiera que puedan afectar al desarrollo y buen funcionamiento del servicio.

En estas sesiones de seguimiento, la entidad adjudicataria facilitará los informes de actividad, seguimiento y cualquier otra documentación que le sea requerida de forma expresa. Para ello se establecerá con la entidad adjudicataria la forma de llevarlo a cabo.

La Comisión de Seguimiento hará llegar los estudios, informes, propuestas y, en general, cualquier observación y sugerencia respecto a la aplicación del presente contrato, a la Dirección General de Políticas Migratorias.

13. DERECHOS Y OBLIGACIONES

1) La entidad adjudicataria tendrá derecho al abono del precio convenido en el contrato, en la forma establecida en la cláusula 32.

2) Se establecen como obligaciones específicas de la entidad adjudicataria, además de las ya indicadas en las Condiciones Particulares y las establecidas con carácter general en la LFCP, las siguientes:

- a) Prestar el servicio, en dos espacios físicos y organizativos ubicados, uno en Pamplona y otro en Tudela, con el fin de hacer más accesible el Servicio.
- b) Llevar a cabo el servicio de forma regular y continuada quedando obligada la entidad adjudicataria a cubrir las bajas del personal que adscriba a la prestación del servicio, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del mismo.
- c) La prestación del servicio se llevará a cabo siguiendo los protocolos establecidos (ver anexos III, IV, V y VI).
- d) La prestación del servicio no supondrá coste alguno para las personas/entidades usuarias del mismo.
- e) La adjudicación del contrato conlleva la obligación de identificar claramente el servicio en cuanta documentación se pueda generar, haciendo expresa mención a su condición de servicio dependiente del Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, con la utilización del logotipo correspondiente autorizado por éste.
- f) En los puntos de atención donde se preste el Servicio se deberá incluir señalética que identifique claramente al mismo como un recurso del Gobierno de Navarra. La empresa adjudicataria deberá colocar en la entrada de cada de cada punto de atención una placa identificativa del Servicio que le será facilitada por la Dirección General de Políticas Migratorias. Su colocación deberá llevarse a cabo en un plazo máximo de 7 días desde su entrega.
- g) La elaboración de cualquier material que se realice como servicio previamente a su edición, se pondrá en conocimiento de la Unidad gestora del contrato.
- h) La entidad adjudicataria del presente contrato presentará a la Unidad gestora del mismo, tal y como se ha señalado en punto 11, informe trimestral de su gestión y una memoria anual de los servicios realizados durante el año con fecha tope el 28 de febrero del año siguiente, así como informe mensual que se acompaña a la factura y cuanta información se le requiera por parte de la Administración para un mejor conocimiento y seguimiento del servicio.
- i) La búsqueda, tratamiento y generación de datos se realizará conforme a lo indicado en el sistema de registro.
- j) La entidad adjudicataria contemplará en el desarrollo de las prestaciones objeto del presente contrato medidas tendentes a promover la igualdad de acceso y participación de hombres y mujeres.
- k) La entidad adjudicataria designará una persona que ejerza la interlocución para todas aquellas tareas y servicios que conlleve la gestión.
- l) La entidad adjudicataria deberá comunicar en el plazo de 72 horas cualquier incidencia relacionada con:
 - a. Modificaciones en el equipo.
 - b. Aquellas incidencias materiales y/o personales que incidan en el funcionamiento del servicio. La Unidad gestora determinará cómo se resolverán aquellas incidencias que afecten al espacio común.

ANEXO III

PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BÁSICA EN MATERIA DE MIGRACIONES (SIOB)

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETIVOS:

a. GENERAL

b. ESPECÍFICOS

3. PRINCIPIOS

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

5. MODALIDADES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

5.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

5.1.1. ATENCIÓN INDIVIDUAL

5.1.2. ATENCIÓN GRUPAL

5.1.3. ATENCIÓN COMUNITARIA

5.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

6. ATENCIÓN A PROFESIONALES

7. ATENCIÓN DE URGENCIA

8. GESTIÓN DE CITAS

9. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

1. INTRODUCCIÓN

El objeto del presente protocolo es establecer las funciones y las pautas de funcionamiento del Servicio de Información y Orientación Básica en materia de migraciones (en adelante SIOB) en consonancia con lo establecido en el Plan de Acogida a Personas Migrantes de Navarra (2021-2026) siendo esta una de las medidas contempladas en el mismo.

El I Plan de Acogida a Personas Migrantes de Navarra se enmarca en el compromiso de la Comunidad Foral de Navarra para avanzar por la senda del progreso económico y social, la lucha contra la desigualdad y la inclusión social, así como la convivencia de la pluralidad de la sociedad navarra reforzando su apuesta por el enfoque intercultural.

Este fue aprobado por acuerdo del Gobierno de Navarra el 29 de diciembre de 2021 y tiene una vigencia de cinco años, desde 2021 hasta 2026.

Una de las líneas prioritarias de este Plan indica la necesidad de los servicios de información, orientación, introducción a los servicios generalistas, teniendo como objetivo adecuar la organización y prestación de servicios básicos en la acogida inicial de personas migrantes a sus necesidades teniendo en cuenta el enfoque de género y en coherencia con el marco conceptual establecido.

Para ello establece como medida la creación del Servicio de Atención a la Ciudadanía en materia de Migraciones teniendo en cuenta la concentración de población tanto en el entorno urbano como rural y considerando la importancia de las redes sociales de comunicación.

La finalidad de este protocolo es determinar los procedimientos de actuación pertinentes conforme a lo establecido en los pliegos de contratación en el que se establecen la metodología de trabajo del SIOB, así como los cometidos de las personas que formen parte de ella, todo ello con el objetivo final de prestar un servicio lo más eficiente y efectivo posible.

El SIOB está formado por un equipo de profesionales informadores/as en materia de migraciones que serán quienes realicen de manera ordinaria la atención. También cuenta con una figura de coordinación general del Servicio.

2. OBJETIVOS

a. GENERAL

Implantar y desarrollar un servicio de atención para ofrecer información y orientación básica en la acogida de las personas migrantes.

b. ESPECIFICOS

Ofrecer cobertura, de manera ágil y efectiva, a las necesidades específicas de información y orientación básica en materia de migraciones respecto a los procesos de acogida de las personas migrantes.

Crear espacios de difusión de información y comunicación general en materia de migraciones posibilitando su transferencia tanto a la población migrante como a profesionales y al resto de la ciudadanía.

3. PRINCIPIOS

La gestión del Servicio de Información y Orientación Básica en materia de migraciones se adaptará en su funcionamiento, al marco legal y a los principios rectores que sustentan el Plan de Acogida a Personas Migrantes de Navarra 2021-2026 que son los siguientes:

1. Principio de igualdad y no discriminación que implica que mujeres y hombres, han de ser iguales en dignidad, a ser tratadas y tratados con respeto y consideración y a participar sobre bases iguales en cualquier área de la vida económica, social, política, cultural o civil.

2. Principio de ciudadanía que implica que todas las personas son titulares de derechos independientemente de la situación administrativa en que se encuentren.

3. Principio de inclusión que implica el ejercicio por parte de las personas migrantes de todos sus derechos, en igualdad de condiciones y sin discriminación respecto al resto de miembros de la sociedad.

4. Principio de interculturalidad entendido como mecanismo de interacción entre personas de distintos orígenes y culturas, dentro de la valoración y el respeto a la diversidad cultural.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El SIOB se dirige a toda la ciudadanía residente en la Comunidad Foral Navarra y se orienta a la garantía de derechos, la imparcialidad y el acceso en condiciones de igualdad a los recursos, prestaciones y servicios. En este sentido, la atención realizada desde el SIOB pretende

superar concepciones asistencialistas y aplicar el enfoque de derechos, considerando a todas las personas usuarias como portadoras de derechos y deberes (independientemente de su situación administrativa). De esta manera, se pretende reducir al máximo los espacios de arbitrariedad e incertidumbre derivados del hecho migratorio e informar a las personas usuarias sobre los canales de acceso a prestaciones y servicios potenciando el ejercicio de derechos con un máximo de igualdad al considerar a todas las personas como portadoras de derechos.

La función del SIOB estará enfocada, principalmente, a atender cualquier demanda o situación de necesidad de información y orientación básica de las personas migrantes durante el proceso inicial de acogida, así como en las diferentes etapas del proceso migratorio.

5. MODALIDADES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La atención, que se llevará a cabo con cita previa, podrá ser tanto presencial como telefónica y telemática y podrá llevarse a cabo de manera individual, grupal y comunitaria.

5.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

5.1.1. ATENCIÓN INDIVIDUAL

En lo que respecta al ámbito objetivo de actuación individual/personal presencial la atención tendrá una duración media aproximada de 45 minutos, incluidas todas las fases.

El procedimiento a seguir se dividirá en dos fases:

1ª Una vez obtenida la cita, la persona usuaria será atendida por parte de la persona profesional del equipo de informadores/as que le haya sido asignada. Tras la escucha activa de la demanda se informará a la persona de los recursos y canales disponibles según sus necesidades.

Durante el proceso de atención se utilizarán guías informativas, materiales gráficos u otros soportes en diversos idiomas (estos materiales estarán disponibles al menos en inglés, francés, árabe, y euskera) con el fin de facilitar la cobertura de las necesidades específicas de información y orientación básica en materia de migraciones.

Asimismo, de cara a mejorar la accesibilidad deberán utilizarse diferentes herramientas, entre ellas lectura fácil y lenguaje claro.

En los casos en que sea preciso podrá utilizarse el servicio de interpretación telefónica simultánea.

2ª Finalizada la atención el/la profesional volcará la información en el sistema de registro.

Cuando sea preciso, el equipo del SIOB podrá remitir directamente a los recursos especializados en el ámbito de las migraciones y la lucha contra el racismo y la xenofobia ubicados en el espacio común. En estos casos, se compartirá la información que ya tiene el SIOB sobre esta persona, siempre con consentimiento del/la interesado/a.

5.1.2. ATENCIÓN GRUPAL

Se llevará a cabo en aquellos casos en que se valore adecuada la atención a un grupo o colectivo con una afinidad de intereses por la optimización de medios que esta atención grupal supone. La entidad realizará una propuesta proponiendo la organización de sesiones informativas y de orientación sobre temas concretos de interés común, que deberá contar con el visto bueno del órgano gestor.

5.1.3. ATENCIÓN COMUNITARIA

Se llevará a cabo en aquellos casos en que se valoren adecuadas las actuaciones participadas o en cooperación con otras entidades o el trabajo en red. La entidad realizará una propuesta proponiendo la organización de actuaciones informativas y/o de divulgación que puedan dirigirse a la ciudadanía en general o a nacionalidades específicas en relación a temas de interés compartido, que deberá contar con el visto bueno del órgano gestor.

5.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

En lo que respecta al ámbito objetivo de actuación individual telefónica, la atención tendrá una duración media aproximada de 45 minutos, incluidas todas las fases.

El procedimiento a seguir se dividirá en las siguientes fases:

1ª Una vez obtenida la cita, la persona usuaria será atendida por parte de la persona profesional del equipo de informadores/as que le haya sido asignada. Tras la escucha activa de la demanda se le informará a la persona de los recursos y canales disponibles según sus necesidades.

Asimismo, de cara a mejorar la accesibilidad deberán utilizarse diferentes herramientas, entre ellas lenguaje claro. Se informará en caso de que haya materiales impresos o en soporte digital que puedan facilitar la comprensión de la información facilitada.

En los casos en que sea preciso podrá utilizarse el servicio de interpretación telefónica simultánea.

2ª Finalizada la atención el/la profesional volcará la información en el sistema de registro.

Cuando se valore que precisa una remisión al resto de recursos especializados en el ámbito de las migraciones y la lucha contra el racismo y la xenofobia del Gobierno de Navarra ubicados en el espacio común, se le dará una cita para la atención presencial y se actuará según lo establecido en el protocolo (punto 5.1.1. Atención individual).

6. ATENCIÓN A PROFESIONALES

En el caso de profesionales y entidades, la atención también podrá ser telemática. Se reservará un tiempo específico de atención para ellos/as de lunes a viernes. Las personas profesionales serán las únicas a quienes se podrá dar respuesta a su demanda de información vía correo electrónico, en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Tras terminar la atención el/la profesional volcará la información sobre las gestiones realizadas en el sistema de registro.

7. ATENCIÓN DE URGENCIA

El SIOB es un servicio de atención ordinaria, por lo que de manera general atenderá en el horario establecido e indicado en los pliegos de prescripciones técnicas. Ante la posibilidad de atención de urgencia deberá reservarse tiempo para dar esa atención en el mismo día.

En caso de que la demanda realizada por la persona usuaria revista carácter urgente y/o grave se trasladará a la persona coordinadora del servicio o a quien ella designe, siendo esta

última la que asuma la atención, dándose una respuesta inmediata y derivándose a los recursos que sea necesario. De manera excepcional se podrá acompañar a la persona usuaria si la situación lo requiere. Previo a la derivación la persona coordinadora intentará contactar por teléfono con el recurso al que se deriva para informar de ello.

Se considerarán situaciones de urgencia aquellas como:

- violencia de género
- abusos
- situación de calle sobrevenida
- cualquier otra en la que el servicio considere necesaria la atención inmediata

Tras terminar la atención la persona coordinadora o quien haya designado volcará la información sobre las gestiones realizadas en el sistema de registro indicando su carácter de urgencia.

8. GESTIÓN DE CITAS

La atención a la ciudadanía se realizará mediante cita previa.

La persona que se encuentre en la recepción será la encargada de gestionar todas las citas.

La solicitud de cita podrá ser realizada por los siguientes canales: presencial, telefónica y telemática, reservándose esta última solo para profesionales.

- **Presencial:** solicitando cita en los puntos de atención del SIOB. La persona profesional del equipo de informadores/as que se encuentre en la recepción del servicio será quien gestione las citas. Esta profesional, en base a una primera atención y recogida de datos fundamentales (al menos: nombres y apellidos, domicilio, teléfono y/o correo de contacto e idioma en que precisa ser atendido/a), le proporcionará una cita en la modalidad que precise (presencial o telefónica) con un/a profesional del equipo de informadores/as que se ajuste a sus necesidades.

Esta cita deberá ofrecerse acortando al máximo los tiempos de respuesta para no generar listas de espera y ofrecer una atención de calidad y no excediendo de 2 semanas.

En este momento se informa a las personas usuarias respecto al consentimiento para la recogida y tratamiento de datos conforme a la legislación vigente.

- **Telefónica.** Una vez la persona usuaria llama al SIOB solicitando cita, el personal del equipo de informadores/as que se ocupe de atender el teléfono será quien gestione estas citas. Esta profesional será quien, en base a una primera atención y recogida de datos fundamentales (al menos: nombres y apellidos, teléfono y/o correo de contacto e idioma en que precisa ser atendido/a y localidad donde quiere que se le atienda) le proporcionará una cita en la modalidad que precise (presencial o telefónica) con un/a profesional del equipo de informadores/as que se ajuste a sus necesidades.

Esta cita deberá ofrecerse acortando al máximo los tiempos de respuesta para no generar listas de espera y ofrecer una atención de calidad y no excederá de dos semanas.

En este momento se informa a las personas usuarias respecto al consentimiento para la recogida y tratamiento de datos conforme a la legislación vigente.

- **Telemática.** En caso de que la cita se solicite de manera telemática se dispondrá de formularios específicos para que las personas interesadas los cumplimenten con la información necesaria indicando claramente su demanda. Una vez recibida esta solicitud, la persona profesional del equipo de informadores/as que se encuentre en la recepción del servicio será quien gestione estas citas. Esta profesional, en base a la información facilitada proporcionará una cita en la modalidad que precise (presencial o telefónica) con un/a profesional del equipo de informadores/as que se ajuste a sus necesidades.

9. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La persona Coordinadora del Servicio gestionará las quejas y sugerencias.

El SIOB contará con un buzón de quejas y sugerencias. Este será físico en los espacios comunes (Pamplona y Tudela) y telemático.

Se dará información a las personas usuarias sobre los medios para interponer quejas o sugerencias en relación al Servicio.

Las quejas o sugerencias recibidas se trasladarán a la persona Coordinadora que dará respuesta en un plazo máximo de 30 días naturales desde su recepción, a través del canal elegido por quien formula la queja o sugerencia. Se volcará la información en el sistema de registro.

ANEXO IV

PROTOCOLO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BÁSICA

La Dirección General de Políticas Migratorias está en proceso de implantación de un sistema de recogida y registro de información adaptado a sus necesidades como herramienta imprescindible para alinearse en los procesos de mejora continua de los servicios. Esta mejora derivará de la evaluación en base a los datos, teniendo en cuenta la eficacia y eficiencia alcanzadas en el desarrollo del Servicio de Información y Orientación Básica en materia de Migraciones. Lo cual conllevará una posterior planificación introduciendo los cambios necesarios desde el estudio y análisis producido.

Un sistema de información que permitirá, entre otras actividades: organizar la atención, recopilar datos de las personas usuarias del servicio, perfilado de las mismas, conocer la evolución, nuevas tendencias, el análisis y evaluación cualitativa y cuantitativa, abordar los cambios necesarios, la planificación del servicio, la información y comunicación a la sociedad, etc.

Finalmente, el sistema de información que se implante buscará el mejor acoplamiento con otras herramientas de aplicación en el ámbito de los Servicios Sociales u otros.

Hasta la entrada en funcionamiento de este sistema de información propio de la Dirección General de Políticas Migratorias, la entidad adjudicataria llevará a cabo el registro de las intervenciones siguiendo lo indicado en este protocolo, al objeto de facilitar su posterior análisis y evaluación, tanto cualitativa como cuantitativamente. Las bases de datos deberán estar operativas y presentarse al Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes con carácter trimestral, si bien en cualquier momento se podrá requerir información actualizada. Durante este tiempo, y en la medida en que se considere oportuno, podrán modificarse o incorporar nuevos ítems, incluso elaborar nuevos sistemas de registro.

En cuanto al traspaso de datos entre los sistemas de registro, el sistema de registro utilizado por la entidad adjudicataria del contrato tendrá la capacidad de exportar los datos que contenga (y que sean los generados para la prestación del servicio) para ser cargados en el nuevo sistema de registro de la Dirección General de Políticas Migratorias. Esta capacidad de exportación tendrá que ser realizada en un formato de intercambio común y siempre según las instrucciones que la Dirección General de Políticas Migratorias indique. Los datos mínimos a transferir serán los siguientes:

- Datos completos de las personas atendidas.
- Datos completos de las atenciones realizadas a cada persona.
- Datos completos del personal que atiende.
- Datos completos de los tipos de atenciones.
- Cualquier otro dato que se requiera dentro del servicio.

Desde el momento en que se indique por parte de la Dirección General de Políticas Migratorias, la entidad adjudicataria tendrá que trabajar en el nuevo sistema de registro. Durante el periodo de tiempo que determine la Dirección General de Políticas Migratorias, y en paralelo a la implantación del nuevo sistema de registro, la entidad adjudicataria tendrá disponible su herramienta de sistema de registro para poder realizar consultas históricas en caso de que sea necesario.

El personal técnico de la entidad adjudicataria deberá cooperar en todo momento con el personal técnico de Gobierno de Navarra que realice la implantación del nuevo sistema de registro y la migración de los datos entre los dos sistemas.

En todo caso, la base de datos empleada por la entidad adjudicataria para el registro de la información deberá responder a la necesidad de información sobre la atención del Servicio: a quién se atiende, qué se atiende, cómo se lleva a cabo la atención, etc. La atención ante situaciones de urgencia estará claramente identificada.

Deberá contar, con las siguientes variables y en todo caso, estas serán adaptadas a la necesidad de información del Servicio:

I. Datos básicos de la persona

- Datos de cabecera:
 - DNI/NIE/Pasaporte u otros documentos identificativos
 - Nombre y apellidos
 - Fecha y país de nacimiento
 - Sexo
 - Estado civil
 - Unidad familiar: composición y relaciones
 - Nacionalidad
 - Domicilio
 - Padrón y antigüedad del mismo
 - Correo electrónico
 - Teléfono
 - Idiomas que habla
 - Solicitante de protección internacional: SI / NO
- Situación administrativa/documental en el momento de la primera atención.
- Tiempo de residencia (entendida como estancia) en España en años.
- Tiempo de residencia (entendida como estancia) en Navarra en años.
- Nivel de estudios.
- Alojamiento/Tenencia de vivienda.

II. Datos en relación a la actividad propia del Servicio de Información y Orientación Básica

- Punto de atención:
 - Pamplona/Iruña
 - Tudela/Tutera
- Fecha inicio atención:
- Fecha cierre atención:
- Utilización del Servicio de interpretación telefónica simultánea en diferentes idiomas: idioma demandado.
- Persona usuaria: ciudadanía o profesional.
- Modalidad de la atención.
- Temática de la demanda (empadronamiento, acceso al sistema sanitario, etc.)
- Gestiones realizadas para dar respuesta a la demanda.
- Atenciones grupales y/o comunitarias.

III. Otros datos a recoger

- Minutos dedicados a cada atención.
- Nº de llamadas diarias entrantes.
- Nº de llamadas diarias recepcionadas.

Los ítems señalados podrán modificarse durante la ejecución del contrato, de manera acordada entre la Unidad gestora y la entidad adjudicataria

Este sistema de recogida y registro de la información, incluso los ítems, podrán ser modificados en función de las demandas de las personas usuarias y de las necesidades del Servicio.

ANEXO V

PROTOCOLO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BÁSICA

Se considera la calidad en la prestación de los servicios públicos, en este caso, como proceso de mejora continua desde la perspectiva de quienes son usuarios y usuarias de los mismos.

Para valorar la calidad del servicio que se contrata, se tendrán en cuenta diferentes fuentes de información: la explotación y tratamiento de datos recogidos a través del sistema de registro, las encuestas de satisfacción y el sistema de quejas y sugerencias. El adecuado cruce de datos permitirá obtener información relevante sobre el funcionamiento y la calidad del servicio público que se presta.

Los indicadores de calidad mínimos a cumplir serán los siguientes:

- Satisfacción de las personas usuarias con el servicio: 80% se muestra satisfecha o muy satisfecha con el servicio.
- Respuesta a quejas y sugerencias: respuesta adecuada a la persona usuaria en 30 días naturales.
- Cumplimiento del protocolo (entre otras, citas ordinarias, citas prioritarias, citas de urgencia, etc.): sí/no.
- Tiempos de espera para cita: asignación de cita en máximo de 2 semanas
- Tiempos de respuesta a demandas realizadas por profesionales: máximo 3 días hábiles.

Además, se reportarán, al menos, los siguientes datos con la periodicidad mensual, trimestral y anual o la que pueda determinarse en los informes preceptivos. Esta información permitirá realizar un estrecho seguimiento de la situación y evolución del Servicio, en aras de efectuar los ajustes pertinentes con el objetivo de prestar un servicio de calidad:

- Número de personas atendidas según punto de atención.
- Comparativa interanual de personas atendidas según punto de atención.
- Comparativa interanual de gestiones según punto de atención.
- Número de atenciones según modalidad de atención⁹, en cada punto de atención.
- Número de atenciones según temática de la demanda¹⁰ en cada punto de atención.
- Tiempo medio (en minutos) dedicado a cada acción, según punto de atención.
- Tiempo medio (en minutos) dedicado a cada atención según temática de la demanda y punto de atención.
- Número de llamadas mensuales entrantes (registro de llamadas).
- Número medio de llamadas recepcionadas en el mes.

⁹ Se entiende por modalidad de atención: la presencial y la no presencial (telefónica u otras).

¹⁰ Se entiende por temática de la demanda: la relacionada con: empadronamiento, acceso al sistema sanitario, etc.

- Tiempo de espera en días desde la solicitud de cita hasta que se hace efectiva, según punto de atención.
- Número de profesionales atendidas mensualmente desagregado por servicios públicos, entidades sociales, asociaciones, etc.

Los ítems señalados podrán modificarse durante la ejecución del contrato, de manera acordada entre la Unidad gestora y la entidad adjudicataria.

La adjudicataria llevará a cabo encuestas trimestrales de satisfacción con el servicio dirigidas a ciudadanía y profesionales.

La Unidad gestora del contrato podrá establecer controles de calidad y acciones de aseguramiento de la calidad de la actividad desarrollada. Así mismo, la empresa adjudicataria podrá proponer las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar cualquiera de las actividades desarrolladas en el marco del contrato de servicio.

El Gobierno de Navarra se reserva la posibilidad de auditar en cualquier momento de la ejecución del contrato, los procedimientos operativos llevados a cabo por la empresa adjudicataria, debiendo comprometerse ésta a mantenerlos actualizados y documentados convenientemente.

ANEXO VI

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

El informe de gestión mensual que acompañe a cada factura mensual deberá incluir una relación individualizada de las actuaciones realizadas en el mes que permita verificar la realización de dichas actuaciones, y en la que se recoja, para cada una de ellas, la siguiente información:

- Identificación de la actuación. Cada actuación deberá contar con un identificador único que permita su localización en todas las partes del sistema, tanto a efectos de facturación como de control operativo (identificar citas o asignar actuaciones a un mismo caso o historia).
- Fecha y hora: la de la realización de la actuación. A efectos de facturación deberá estar dentro del mes a que se refiere la factura. Las facturas se referirán a meses naturales y comprenderán la totalidad de las actuaciones realizadas en cada mes.
- Duración efectiva, en minutos.
- Modalidad de atención, con arreglo a las categorías definidas en el apartado 5 del Anexo III.

Además, según modalidad de atención de que se trate, se debe señalar lo siguiente:

- Respecto a la presencial individual (5.1.1.): identificación de usuario/a, punto de atención.
- Respecto a la presencial grupal (5.1.2.): grupo o colectivo destinatario. Se acompañará autorización del órgano gestor.
- Respecto a la presencial comunitaria (5.1.3.): entidad o entidades con las que se coopera. Se acompañará autorización del órgano gestor.
- Respecto a la atención telefónica individual (5.2.): identificación de usuario/a
- Respecto a atención a profesionales, apartado 6 del Anexo III: destinatario/a, canal de respuesta.
- Respecto a atención de urgencia, apartado 7 del Anexo III: destinatario/a, canal de respuesta.

La información de soporte de cada factura debe recogerse en un formato que permita su tratamiento informático (Excel) con objeto de permitir, además de reflejar la actuación realizada en términos relevantes para la facturación, evaluar la ejecución del contrato de cara a las prórrogas, considerando el volumen de actuaciones efectivamente realizadas, su duración o distribución horaria, de manera que se puedan establecer mejoras de eficiencia, sin descartar el encuadramiento de estas mismas actividades en otros contratos similares, que operan sobre las mismas personas destinatarias.