

PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA INTERCULTURAL PARA PERSONAS MIGRANTES” DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

CUADRO INFORMATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

A.- OBJETO DEL CONTRATO
Contrato de servicios denominado “Servicio de Mediación Comunitaria Intercultural para personas migrantes” de la Comunidad Foral de Navarra. Código CPV: 85320000-8 Servicios Sociales
B.- PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO
Presupuesto de licitación (IVA excluido): 2.084.745,60 euros Valor estimado del contrato (IVA excluido): 2.084.745,60 euros
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 2025 o, en su caso, desde el día siguiente a la formalización del contrato, hasta el 31 de diciembre de 2025. El contrato podrá ser prorrogado por periodos anuales, sin que la duración del mismo, incluidas sus prórrogas, pueda exceder de 5 años.
E.- PROCEDIMIENTO
Procedimiento abierto, con valor estimado igual o superior al umbral comunitario
F.- TRAMITACIÓN
Ordinaria
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)
J.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
Los establecidos en la cláusula 13 de este condicionado.
K.- 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, II y III

PARTE II: PRESCRIPCIONES TECNICAS

ANEXO IV

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 ASIGNADO AL SERVICIO](#)
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 Mediación Comunitaria Intercultural para personas migrantes” de la Comunidad Foral de Navarra.

El Servicio de Mediación Comunitaria Intercultural para personas migrantes, tiene como objeto general promover un marco de convivencia intercultural a través de la metodología de la mediación intercultural. Se trata de un servicio especializado recogido en la Cartera de Servicios de Políticas Migratorias como prestación garantizada (Decreto Foral 48/2020, de 15 de julio, que ha sido objeto de varias modificaciones, la última por Decreto Foral 38/2023, de 5 de abril).

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

El Código CPV, conforme al Reglamento CE Nº 213/2008 de la Comisión de 28 de noviembre de 2007, es: 85320000-8 Servicios Sociales.

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 al contratista de la obligación de su cumplimiento.

3. TRAMITACIÓN, PROCEDIMIENTO, CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y COMPETENCIA

- a) Tramitación: Ordinaria
- 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 Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

4. FINANCIACIÓN DEL CONTRATO

El gasto que se derive del presente contrato se financiará con cargo a la partida 350001 35100 2600 231900 “Servicio de mediación intercultural” del Presupuesto de Gastos del ejercicio 2025, 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 2025 o en su caso, desde el día siguiente a la formalización del contrato, hasta el 31 de diciembre de 2025.

El contrato podrá ser prorrogado por periodos anuales siempre que exista presupuesto adecuado y suficiente para ello, y sin que la duración del mismo, incluidas sus prórrogas, pueda exceder de 5 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. El valor estimado del contrato a realizar asciende a 2.084.745,60 euros, IVA no incluido, (2.293.220,16 euros IVA incluido) según las actuaciones a realizar por el contratista para la ejecución de la prestación objeto de contratación, teniendo en cuenta la duración estimada de cada una de ellas y el precio máximo determinado por hora de prestación de servicio (unidad de ejecución).

En dicho importe se entenderán incluidos todos los costes de personal, gastos de desplazamiento, gastos de formación continua del personal, materiales, servicio de teletraducción, gastos y beneficio industrial.

Conforme al artículo 66.3.c) de la LFCP, la presente contratación se encuentra sometida, en las condiciones previstas en el artículo 67 de la misma, a la subrogación de todos los trabajadores que, a pesar de pertenecer a otra empresa, vengan realizando la actividad objeto del contrato. Se incluye en el Anexo III la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecta la subrogación.

Queda acreditado el método de cálculo de acuerdo al siguiente detalle.

➤ **1º.- Gastos Personal**

Para el cálculo del coste del personal a subrogar y para el nuevo personal a contratar según las necesidades indicadas en la cláusula 7 del pliego regulador, se ha considerado como referente lo contemplado en el Título IV del Convenio, relativo a la jornada y a la estructura retributiva y a la resolución 92C/2024, de 7 de mayo, del Director General de Economía Social y Trabajo, por la que se acuerda el registro, depósito y publicación en el Boletín Oficial de Navarra del Acuerdo de revisión salarial para el año 2024 del Convenio Colectivo del Sector de la Acción e Intervención Social de Navarra. La jornada máxima anual se establece en 1.620 horas de trabajo efectivo.

A la vista de las funciones que debe realizar cada profesional, recogidas en las prescripciones técnicas, los puestos de Coordinación se encuadran en el Grupo Profesional 2 y los de Mediación en el Grupo Profesional 3.

Con carácter general, se establece que todos los trabajadores/as incluidos en el ámbito de aplicación del presente convenio, con una experiencia profesional de tres años en la empresa o entidad, percibirán el complemento de antigüedad, hasta un límite de 5 trienios.

De acuerdo con el art 34 del Convenio de Acción e Intervención Social de Navarra y al acuerdo de revisión salarial para el año 2024, por desempeñar funciones de planificación y organización de un programa o servicio, teniendo bajo su mando a un equipo humano equivalente a un mínimo de 4 puestos de trabajo y de manera estable en el tiempo, las personas responsables de la coordinación del contrato tendrán derecho a la parte proporcional del complemento de responsable.

Se establece el coste de la Seguridad Social en un 32% sobre las retribuciones de personal.

La cláusula 7 del pliego de prescripciones técnicas establece que el equipo profesional debe estar compuesto por los siguientes perfiles profesionales, actuando todos ellos de forma inter y multidisciplinar:

- Profesionales en mediación comunitaria intercultural: 1,5 jornadas laborales anuales completas prestadas de acuerdo con las necesidades del servicio, ajustándose su distribución horaria al calendario laboral aplicable al periodo correspondiente que asumirán la coordinación, planificación y organización general del Servicio. Deberán tener Título de grado superior en integración social o una titulación de Grado/Diplomatura/Licenciatura universitaria, formación de al menos 120 horas en mediación comunitaria, y/o experiencia

laboral de al menos dos años en mediación comunitaria en contextos de diversidad cultural. Deberán tener dominio del castellano hablado y escrito.

- Equipo de mediación intercultural e interpretación lingüística: 9 jornadas laborales anuales completas prestadas de acuerdo con las necesidades del servicio, ajustándose su distribución horaria al calendario laboral aplicable al periodo correspondiente. Deberán tener formación de al menos 100 horas en Mediación o al menos 1 año de experiencia laboral en Mediación Intercultural. Deberán tener dominio del castellano hablado y escrito”.

El salario anual de estas 10,5 Jornadas completas anuales para el año 2025 asciende a 364.741,46 euros para 2025, incluido el coste de Seguridad Social (32% sobre las retribuciones del personal) con una dedicación anual de 1.620 horas por jornada, resultando que el gasto imputado a cada unidad de medida (hora de prestación de servicio) por este concepto, calculado dividiendo el coste salarial por el número de horas previsto realizar, 17.010 horas (10,5 jornadas x 1.620h/jornada), asciende a 21,44 euros/hora.

➤ **2ª Gastos de desplazamientos**

Las prescripciones técnicas establecen que, para una prestación más accesible del servicio, deberá organizarse en un sistema de atención itinerante, que atienda la demanda en cualquier lugar de la geografía navarra.

Conforme a lo previsto en el artículo 38 del I Convenio Colectivo del Sector de la Acción e Intervención Social de Navarra, el personal que por razones del ejercicio de su trabajo deba desplazarse con su vehículo, percibirá 0,30 euros/km y los costes de autopista y aparcamiento vigilado establecido en diversas ciudades y municipios.

De este modo, se presupuestan los kilómetros anuales que se estiman necesarios para dar la cobertura adecuada.

En ningún caso este concepto de gasto implicará compensación alguna cuando la residencia del personal vinculado al servicio se encuentre en una localidad distinta de la de su lugar de trabajo.

Por ello, el gasto imputado a cada unidad de ejecución (hora de prestación de servicio) para el año 2025 por este concepto asciende a 0.29 euros/hora.

➤ **3ª Formación continua del personal**

El pliego de condiciones administrativas establece, como condición especial de ejecución, que la adjudicataria deberá presentar en el primer mes de cada año una propuesta de formación para el equipo de 30 horas/año y que deberá tener el visto bueno de la Dirección General de Políticas Migratorias. El precio utilizado como referencia asciende a 35 €/hora.

Se ha establecido un presupuesto adecuado para este concepto por lo que el gasto imputado a cada unidad de ejecución asciende a 0.06 euros/hora para el año 2025.

➤ **4ª Materiales y gastos**

Conforme a lo previsto en el artículo 51 del I Convenio Colectivo del Sector de la Acción e Intervención Social de Navarra, las organizaciones proporcionarán ropa de trabajo, al menos una vez al año, al personal que en razón de sus funciones lo necesite. Cuando la organización no le facilite la ropa de trabajo, ésta le abonará por dicho concepto la cantidad de 100 euros/año.

Por su parte, durante el proceso de atención es posible que se utilicen materiales gráficos u otros soportes con el fin de facilitar la cobertura de las necesidades específicas de información.

Así mismo, para la correcta atención de los usuarios del servicio se prevé utilizar un servicio de teletraducción.

Se ha estimado un presupuesto para materiales y gastos adecuado a las necesidades del servicio. Por lo tanto, el gasto imputado a cada unidad de ejecución (hora de prestación de servicio) para el año 2025 por este concepto asciende a 0.41 euros/hora.

➤ **5ª Beneficio Industrial**

Se ha fijado un beneficio industrial del 5% para evitar un desequilibrio económico. Por tanto, el gasto imputado a cada hora de prestación de servicio para el año 2025 por este concepto asciende 1.11 euros/hora.

La siguiente tabla recoge el resumen de los desgloses anteriores para el año 2025:

CONCEPTO	COSTE UNITARIO 2025
SALARIOS	21,44
GASTOS DESPLAZAMIENTO	0,29
FORMACIÓN	0,06
MATERIALES Y GASTOS	0,41
BENEFICIO INDUSTRIAL	1,11
TOTAL COSTE MÁXIMO HORA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO	23,31€

En base a todas las consideraciones anteriores, para el plazo de ejecución del contrato, incluidas las eventuales prórrogas, obtenemos el siguiente coste unitario para cada hora de prestación de servicio:

CONCEPTO	COSTE UNITARIO 2025	COSTE UNITARIO 2026	COSTE UNITARIO 2027	COSTE UNITARIO 2028	COSTE UNITARIO 2029
SALARIOS	21,44	21,95	22,57	23,23	23,73
GASTOS DESPLAZAMIENTO	0,29 €	0,29 €	0,29 €	0,29 €	0,29 €
FORMACIÓN	0,06 €	0,06 €	0,06 €	0,06 €	0,06 €
MATERIALES Y GASTOS	0,41 €	0,41 €	0,41 €	0,41 €	0,41 €
BENEFICIO INDUSTRIAL	1,11 €	1,14 €	1,17 €	1,20 €	1,22 €
TOTAL COSTE MÁXIMO UNIDAD DE EJECUCIÓN	23,31	23,85	24,50	25,19	25,71

La ejecución de la prestación debe ajustarse a la previsión de acciones recogidas en el pliego, no obstante, dado que las acciones previstas en la ejecución del contrato responden a una estimación y previsión en base a anualidades anteriores y considerando que una parte importante de las mismas están subordinadas a las necesidades del Servicio, se admitirá una desviación no superior al 10% en el número de intervenciones a ejecutar, con la correspondiente supervisión y autorización del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes.

Sin perjuicio de lo anterior, no existe obligación por parte del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes de agotar el presupuesto base de licitación, así en caso de que el número de acciones sea inferior respecto a la previsión, el Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento sólo se obliga al pago de los servicios efectivamente realizados.

La previsión de acciones y su presupuesto se detalla a continuación:

**TABLA DE PREVISIÓN DE ACTUACIONES Y PRESUPUESTO DE LAS MISMAS PARA EL
AÑO 2025**

Tipo de actuación	Intervención	Intervenciones previstas
PREVENTIVO	1.1	90
	1.2	60
	1.3	150
	1.4	40
	1.5	90
	1.6	8
	1.7	200
	1.8	30
	1.9	30
OPERACIONAL	2.1	3.900
	2.2	1.300
	2.3	1.728
	2.4	5
	2.5	150
	2.7	12
	2.8	30

IMPORTES TOTALES PARA LOS AÑOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Teniendo en cuenta los costes unitarios para cada unidad de ejecución (intervención) y la previsión de actuaciones, los importes totales para el plazo de ejecución del contrato son los siguientes:

Ejercicio presupuestario	Importe total IVA excluido	Importe total IVA incluido
Presupuesto 2025	396.503,10 €	436.153,41 €
Presupuesto 2026	405.688,50 €	446.257,35 €
Presupuesto 2027	416.745,00 €	458.419,50 €
Presupuesto 2028	428.481,90 €	471.330,09 €
Presupuesto 2029	437.327,10 €	481.059,81 €
VALOR ESTIMADO CONTRATO	2.084.745,60 €	2.293.220,16 €

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 ordinaria.

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: Rocío Ibáñez Espinal, Directora del Servicio Ayllu de Convivencia Intercultural y Lucha contra el Racismo y la Xenofobia.

Vocales:

-Vocal: Laura Laquidain Azpiroz, Jefa de Sección de Acompañamiento y Mediación Intercultural, del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes.

-Suplente: Orreaga Azcona Elizagaray, Trabajadora Social del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes.

-Vocal: Carmen Remón Ochoa, Jefa de Sección de Acogida del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes.

-Suplente: Educadora Social del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes.

-Vocal-Secretario: Mikel Oscáriz Zabaco, TAP Jurídico del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

-Suplente: Itziar Almarza Nantes, TAP Jurídica del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

-Vocal-Interventor: Fernando Hipólito Ojeda, Interventor Delegado en el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

Suplente: Jose Javier Pérez Remondegui, Interventor Delegado en el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

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, los/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 al menos dos trabajos de mediación intercultural o intervención comunitaria con población migrante por un importe total mínimo de 60.000 euros (IVA excluido).
- Personal:
 - Al tratarse de un servicio que ya se viene prestando, de conformidad con la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, la contratación se encuentra sometida a la subrogación de todas/os las/os trabajadoras/es que vienen realizando la actividad objeto del contrato, por lo que no es necesario exigir como criterio de solvencia la cualificación y experiencia de este personal. No obstante, la entidad licitadora, con independencia del personal subrogado, deberá incluir a profesionales en mediación intercultural e interpretación lingüística que reúnan las siguientes condiciones:
 - Formación de mínimo 100 horas en Mediación o al menos 1 año de experiencia laboral en Mediación Intercultural.
 - Dominio del castellano hablado y escrito.

- Perfiles de orígenes e idiomáticos que no estén cubiertos por el personal a subrogar (Anexo III). Al menos:
 - Perfil de África subsahariana mujer, con idioma inglés o francés, disponible a jornada completa.
- Del número total de jornadas, al menos 1,5 jornadas anuales completas deberán cubrirse con mujeres de origen magrebí e idioma árabe.
- Para los idiomas que no estén cubiertos por el equipo de mediación, la empresa o entidad adjudicataria deberá ofrecer un servicio de tele traducción e interpretación telefónica simultánea, en al menos 50 idiomas.

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 sean precisas 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 los criterios a que se refieren las cláusulas 13.2.1 y 13.2.4.

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 33 puntos):

La entidad deberá reflejar en su propuesta de trabajo, al menos, lo siguiente:

- Contextualización (hasta 3 puntos): legislación, visión de la problemática objeto de actuación, identificación, descripción y análisis de los principales conflictos relacionados con elementos cuya significancia sea la diferencia social-cultural por origen.
- Finalidad y objetivos (hasta 3 puntos).
- Características del servicio (hasta 9 puntos): organización general del servicio, grado de estructuración y adecuación. Sistema de citación y organización de horarios. Descripción y niveles de prioridad por zonas de actuación en la Comunidad Foral de Navarra.
- Metodología de intervención (hasta 10 puntos): descripción del modelo propuesto y su relación y coherencia con el objeto del contrato. Enfoque y estrategias. Incluirá:
 - descripción del enfoque, metodología y estrategia de intervención para el desarrollo de la mediación intercultural en el ámbito individual, grupal y comunitario.
- Propuestas de mejora e innovación para una mayor calidad en la prestación del servicio:
 - Flexibilidad y adecuación del servicio a las necesidades de atención e intervención que puedan surgir: dispersión geográfica y rural, volumen de trabajo y otros (hasta 4 puntos).
- Descripción del trabajo en red en relación a la mediación comunitaria intercultural y agentes con quienes se coordinarán. (hasta 4 puntos).

B) Recursos organizativos (hasta 9 puntos):

- Organización del equipo (hasta 6 puntos): estructura del equipo y organización del mismo por perfiles de origen e idiomáticos, teniendo en cuenta las ubicaciones físicas de Pamplona y Tudela y la perspectiva de género; reparto de responsabilidades, funciones y tareas.
- Acciones de difusión para dar a conocer el servicio (hasta 3 puntos): descripción de la estrategia a llevar a cabo.

C) Seguimiento y evaluación (hasta 5 puntos): Sistema de indicadores de proceso, resultado e impacto; seguimiento del servicio, recursos técnicos utilizados que incluye personal, puesto desempeñado, jornadas efectivamente realizadas y proceso de evaluación y elaboración de memorias e informes. Nivel de definición de la información presentada, coherencia de la misma.

D) Perspectiva de género (hasta 3 puntos): Incorporación del enfoque de género en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del servicio. Grado de incorporación de la perspectiva de género teniendo en cuenta las diferentes culturas que se vayan a atender.

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 6 puntos).

Nº de profesionales del equipo (a excepción del personal a subrogar) con formación en el ámbito de la intervención comunitaria de al menos 30 horas en una sola acción formativa.	Hasta 3 puntos
1 punto por cada profesional (a excepción del personal a subrogar)	
Personal con idioma romaní hablado y escrito con un contrato de al menos un tercio de jornada	2 puntos
Personal con idioma portugués hablado y escrito con un contrato de al menos un tercio de jornada	1 punto

Deberá incluirse en el sobre C “Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas” documentación acreditativa (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. Únicamente se valorará la formación recibida, que deberá estar finalizada. No se computarán cursos que no indiquen el número de horas.

En el caso del idioma portugués se aportarán 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.

En el caso del idioma romaní, la acreditación del conocimiento se realizará mediante declaración responsable de la empresa o entidad adjudicataria.

13.2.2. Formación en interculturalidad con perspectiva de género durante el primer trimestre de ejecución del servicio por parte del equipo de trabajo (hasta 6 puntos).

Se otorgará 0,25 puntos por cada hora a la licitadora que se comprometa a dar formación dirigida a todo el equipo adscrito al contrato, sobre interculturalidad con perspectiva de género durante el primer trimestre de ejecución del servicio.

13.2.3. Diseño de una estrategia de prevención que incida positivamente en la salud del equipo teniendo en cuenta el alto impacto emocional del trabajo desarrollado (6 puntos).

En el momento de la licitación, deberá presentarse el compromiso por escrito por parte de la licitadora conforme a lo indicado en el Anexo II. Durante la ejecución del contrato deberá demostrarse el cumplimiento de este compromiso mediante la presentación, a los tres meses de la firma del contrato, de cualquier tipo de documento válido en derecho que acredite su realización.

13.2.4. Criterios sociales (hasta 10 puntos)

- Contratación de mujeres entre 31 y 54 años, en situación de desempleo y/ o en situación de riesgo o exclusión social: se otorgará 1 punto por cada mujer que pase a formar parte del equipo de trabajo.	Hasta 3 puntos
- Contratación de jóvenes de 18 a 30 años o personas mayores de 55 años en situación de desempleo y/ o en situación de riesgo o exclusión social: se otorgará 1 punto por cada persona que pase a formar parte del equipo de trabajo	Hasta 3 puntos
- La entidad licitadora dispone de un Plan/Protocolo contra la discriminación racial	3 puntos
- Contratación de personas con discapacidad: se otorgará hasta un máximo de 1 punto en el caso de que se incluya en el equipo de trabajo a personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% (0,5 puntos por cada persona contratada).	hasta 1 punto

Deberá incluirse en el sobre C “Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas” documentación acreditativa de los criterios sociales cuya valoración se solicita.

La situación de riesgo o exclusión social, se acreditará mediante la presentación de un codiagnóstico elaborado por el Servicio Social de Base/ Unidad de Barrio de referencia.

En el caso de personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% la acreditación se realizará mediante declaración responsable de la empresa o entidad adjudicataria.

13.2.5. Oferta económica (hasta 22 puntos)

La oferta económica de cada licitadora versará sobre el precio máximo de la unidad de ejecución. Todo ello de conformidad con el modelo recogido en el Anexo II. Se otorgará la máxima puntuación a la oferta con la unidad de ejecución de menor importe (más económica), puntuándose el resto de forma proporcional según la siguiente fórmula: $PL = 22 \times B/A$ Donde:	hasta 22 puntos
--	------------------------

-PL = puntuación licitadora	
-B = importe de la menor oferta	
-A = importe de la oferta a valorar	

Oferta anormalmente baja: Tendrá la consideración de oferta anormalmente baja aquella que suponga una baja en más del 5% del importe de licitación IVA excluido, tanto a nivel mensual como en la oferta total conjunta.

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 los 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 13.2.5. 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 la Hacienda Foral correspondiente.

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

- La acreditación relativa al sexo, origen y conocimientos idiomáticos se realizará mediante declaración responsable de la empresa o entidad adjudicataria.

- La acreditación de la disposición de un servicio de tele traducción e interpretación telefónica simultánea, en al menos 50 idiomas, no cubiertos por el equipo de mediación se realizará 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.

18. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se formalizará en documento administrativo en el plazo de 5 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. En estos espacios la entidad adjudicataria deberá aportar todos los medios materiales necesarios, incluido el equipamiento informático.

El uso de estos locales será compartido con otros servicios de atención a la ciudadanía en materia de migraciones que hayan sido objeto de licitación por parte de 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) en los locales de Pamplona y Tudela.

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

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.

A 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.

20. SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

3. Cuando el contratista o personas de él 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 la 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. En el caso de la contratación de mujeres en situación de desempleo y/o de personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% deberá aportar, al mes de efectuarse la contratación del servicio, la documentación que acredite el cumplimiento de los criterios sociales valorados.
- 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 porque 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 a dos personas coordinadoras técnicas o responsables, pertenecientes a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
 - i. Actuar como interlocutoras 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 las prescripciones técnicas y protocolos establecidos (anexos IV, V, VI y VII).

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 del 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

Será obligación de la empresa contratista realizar en el primer trimestre desde la puesta en funcionamiento del servicio, una formación de mínimo 20 horas sobre Mediación comunitaria intercultural para todo el equipo.

Además de esta formación, deberá presentar en el primer mes de cada año, una propuesta de formación continua del personal de 30 horas anuales que deberá tener el visto bueno de la Dirección General de Políticas Migratorias. Ésta, contemplará al menos, los siguientes ámbitos:

- Mediación comunitaria intercultural.
- Prevención de violencia de género e igualdad entre mujeres y hombres.
- Antirracismos.
- LGTBI.

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 del/la contratista, no teniendo derecho a indemnización por causa de pérdidas, averías o perjuicios que sufra durante la ejecución.

El/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 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 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 llevará a cabo trimestralmente encuestas para medir el grado de satisfacción con la intervención tanto de personas usuarias como de profesionales. Dichos resultados se facilitarán a la Unidad gestora trimestralmente. Se considerará un grado de calidad adecuado si la puntuación obtenida en dichas encuestas se encuentra entre el 7 y el 10 (sobre 10).

Además, para medir la calidad del servicio se tendrán también en cuenta los siguientes elementos:

- Tiempo transcurrido entre la solicitud del servicio y la respuesta del mismo
- Información recogida por el personal técnico del servicio
- Sistema de quejas y sugerencias

Asimismo, se facilitará también a la Unidad gestora del contrato 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 cumpla el objeto y/o las prescripciones 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 del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales incluidos en la oferta.

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

c) Incumplimiento de la normativa en materia de igualdad entre mujeres y hombres.

d) Incumplimiento de la obligación del secreto profesional y la ley de protección de datos.

e) 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 deberá 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.

La ejecución de la prestación debe ajustarse a la previsión de acciones recogidas en este Pliego. No obstante, dado que las acciones previstas en la ejecución del contrato responden a una estimación y considerando que una parte importante de las mismas están subordinadas a las necesidades del Servicio, se admitirá una desviación no superior al 10% en el número de intervenciones a ejecutar entre las distintas acciones previstas, siempre bajo la supervisión de la Unidad Gestora del contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, no existe obligación por parte de la Dirección General de Políticas Migratorias de agotar el presupuesto base de licitación, así en caso de que el número de intervenciones sea inferior respecto a la previsión, la Dirección General de Políticas Migratorias sólo se obliga al pago de los servicios efectivamente realizados.

El presupuesto base de licitación es 2.293.220,16 €, IVA incluido, no procediendo la revisión del precio.

El pago se realizará contra facturas mensuales, expedidas de acuerdo con la normativa vigente. Esta factura comprenderá los servicios prestados con detalle de las acciones realizadas, así como el número de intervenciones.

Cada factura deberá contar con la conformidad de la Unidad Gestora del contrato; conformidad que se referirá a las prestaciones realizadas y a su correspondencia con lo dispuesto en los Pliegos que rigen el contrato.

Para proceder al pago deberá presentarse el informe de gestión mensual correspondiente, 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 de la misma norma.

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 Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, 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 Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias en la siguiente dirección electrónica dgpolicasmigratorias@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 la Consejera de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, 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 cuatro días desde que la soliciten. Una solicitud de información formulada dentro de los tres 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 FÓRMULA

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 del Servicio de Mediación Comunitaria Intercultural para personas migrantes de la Comunidad Foral de Navarra, 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*

Nº de profesionales del equipo (a excepción del personal a subrogar) con formación en el ámbito de la intervención comunitaria de al menos 30 horas en una sola acción formativa.	
Nº de personas con idioma portugués hablado y escrito	
Nº de personas con idioma romaní hablado y escrito	

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

2. Formación en interculturalidad con perspectiva de género durante el primer trimestre de ejecución del servicio por parte del equipo de trabajo*

Nº de horas de formación en interculturalidad con perspectiva de género	
---	--

*Deberá demostrarse el cumplimiento de este compromiso mediante la presentación, a los cuatro meses de la firma del contrato, de cualquier tipo de documento válido en derecho que acredite la realización de esta formación.

3. Diseño de una estrategia de prevención que incida positivamente en la salud del equipo teniendo en cuenta el alto impacto emocional del trabajo desarrollado*

(marcar con una X la casilla que corresponda según la oferta formulada)

Sin estrategia de prevención	
Con estrategia de prevención	

*Deberá demostrarse el cumplimiento de este compromiso mediante la presentación, a los tres meses de la firma del contrato, de cualquier tipo de documento válido en derecho que acredite su realización.

4. Criterios sociales*

Número de mujeres contratadas entre 31 y 54 años, en situación de desempleo y/ o en situación de riesgo o exclusión social.		
Número de jóvenes de 18 a 30 años o personas mayores de 55 años contratadas en situación de desempleo y/ o en situación de riesgo o exclusión social.		
La entidad licitadora dispone de un Plan/Protocolo contra la discriminación racial	SI	
	NO	
Nº de personas con discapacidad igual o superior al 33% incluidas en el equipo de trabajo		

*Deberá aportarse documentación acreditativa, conforme a lo dispuesto en la base 13.2.4.

5. 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 del Servicio de Mediación Comunitaria Intercultural para personas migrantes de la Comunidad Foral de Navarra, 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 y el 31 de diciembre de 2025

Tipo de actuación	Intervención	Intervenciones previstas	Importe unitario intervención 2025	Importe total por acción 2025
PREVENTIVO	1.1	90		
	1.2	60		
	1.3	140		
	1.4	40		
	1.5	80		
	1.6	8		
	1.7	160		
	1.8	30		
	1.9	30		

OPERACIONAL	2.1	3.500		
	2.2	1.000		
	2.3	1.295		
	2.4	5		
	2.5	150		
	2.6	12		
	2.7	30		
	2.8	30		
TOTAL OFERTA 2025 (IVA excluido)				

Tendrá la consideración de oferta anormalmente baja aquella que suponga una baja en más del 5% de la oferta total para la duración máxima del contrato, IVA excluido.

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

Tipo de actuación	Intervención	Intervenciones previstas	Importe unitario intervención 2026	Importe total por acción 2026
OPERACION PREVENTIVO	1.1	90		
	1.2	60		
	1.3	140		
	1.4	40		
	1.5	80		
	1.6	8		
	1.7	160		
	1.8	30		
	1.9	30		
OPERACION	2.1	3.500		
	2.2	1.000		

	2.3	1.295		
	2.4	5		
	2.5	150		
	2.6	12		
	2.7	30		
	2.8	30		
TOTAL OFERTA 2026 (IVA excluido)				

Tendrá la consideración de oferta anormalmente baja aquella que suponga una baja en más del 5% de la oferta total para la duración máxima del contrato, IVA excluido.

➤ Para la prórroga entre el 1 de enero de 2027 y el 31 de diciembre de 2027:

Tipo de actuación	Intervención	Intervenciones previstas	Importe unitario intervención 2027	Importe total por acción 2027
PREVENTIVO	1.1	90		
	1.2	60		
	1.3	140		
	1.4	40		
	1.5	80		
	1.6	8		
	1.7	160		
	1.8	30		
	1.9	30		
OPERACIONAL	2.1	3.500		
	2.2	1.000		
	2.3	1.295		
	2.4	5		

	2.5	150		
	2.6	12		
	2.7	30		
	2.8	30		
TOTAL OFERTA 2027 (IVA excluido)				

Tendrá la consideración de oferta anormalmente baja aquella que suponga una baja en más del 5% del coste máximo mensual, IVA excluido.

➤ Para la prórroga entre el 1 de enero de 2028 y el 31 de diciembre de 2028:

Tipo de actuación	Intervención	Intervenciones previstas	Importe unitario intervención 2028	Importe total por acción 2028
PREVENTIVO	1.1	90		
	1.2	60		
	1.3	140		
	1.4	40		
	1.5	80		
	1.6	8		
	1.7	160		
	1.8	30		
	1.9	30		
OPERACIONAL	2.1	3.500		
	2.2	1.000		
	2.3	1.295		
	2.4	5		
	2.5	150		
	2.6	12		

	2.7	30		
	2.8	30		
TOTAL OFERTA 2028 (IVA excluido)				

Tendrá la consideración de oferta anormalmente baja aquella que suponga una baja en más del 5% del coste máximo mensual, IVA excluido.

- Para la prórroga entre el 1 de enero de 2029 y el 31 de diciembre de 2029:

Tipo de actuación	Intervención	Intervenciones previstas	Importe unitario intervención 2029	Importe total por acción 2029
PREVENTIVO	1.1	90		
	1.2	60		
	1.3	140		
	1.4	40		
	1.5	80		
	1.6	8		
	1.7	160		
	1.8	30		
	1.9	30		
OPERACIONAL	2.1	3.500		
	2.2	1.000		
	2.3	1.295		
	2.4	5		
	2.5	150		
	2.6	12		
	2.7	30		

	2.8	30		
TOTAL OFERTA 2029 (IVA excluido)				

Tendrá la consideración de oferta anormalmente baja aquella que suponga una baja en más del 5% del coste máximo mensual, IVA excluido.

- Oferta total para la duración máxima del contrato, incluidas sus prórrogas:

Importe máximo de la licitación (IVA excluido)	Oferta total 2025+ Oferta total 2026 + Oferta total 2027 + Oferta total 2028+ Oferta total 2029
2.084.745,60 €	 €

Tendrá la consideración de oferta anormalmente baja aquella que suponga una baja en más del 5% de la oferta total para la duración máxima del contrato, 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)

ANEXO III

Información sobre las condiciones de los contratos de las personas trabajadoras a quienes afecta la subrogación

Nº	CATEGORIA PROFESIONAL	TIPO DE CONTRATO	PUESTO	FECHA ALTA	FECHA ANTIGÜEDAD	ANTIGÜEDAD (Meses)	% JORNADA	% Imputación al contrato	Vencimiento contrato	TIPO CONTRATO	CONVENIO A APLICAR*	Salario Base (mes)	PERSONAL MES	Ropa de trabajo	C. ACTIVIDAD MES	C. ABSORBITABLE	C. PRODUCTIVIDAD	C. ASISTENCIA	FESTIVOS	P. NOCTURNIDAD	Retribución Total (anual)
1	TITULADO/A 2	Sustitución	COORDINACIÓN PAMPLONA	27/11/2019	27/11/2019	55	75,00%	100,00%	Fin excedencia	510	Convenio Cruz Roja Navarra	1.490,08 €		7,19 €	118,19 €						24.210,36 €
2	MEDIADOR/A	Indefinido	MEDIADOR/A PAMPLONA	07/05/2018	07/05/2018	73	100,00%	100,00%		189	Convenio Cruz Roja Navarra	1.572,92 €		9,52 €							23.708,76 €
3	MEDIADOR/A	Indefinido	MEDIADOR/A PAMPLONA	07/05/2018	07/05/2018	73	50,00%	100,00%		289	Convenio Cruz Roja Navarra	786,46 €		4,79 €							11.854,44 €
4	MEDIADOR/A	Indefinido	MEDIADOR/A PAMPLONA	01/09/2022	01/09/2022	22	50,00%	100,00%		200	Convenio Cruz Roja Navarra	786,46 €		4,79 €							11.854,44 €
5	MEDIADOR/A	Indefinido	MEDIADOR/A PAMPLONA	29/06/2018	29/06/2018	72	50,00%	100,00%		289	Convenio Cruz Roja Navarra	786,46 €		4,79 €							11.854,44 €
6	MEDIADOR/A	Indefinido	MEDIADOR/A PAMPLONA	07/05/2018	07/05/2018	73	100,00%	100,00%		189	Convenio Cruz Roja Navarra	1.572,92 €		9,58 €							23.708,76 €
7	MEDIADOR/A	Indefinido	MEDIADOR/A TUDELA	01/01/2014	16/05/2011	158	100,00%	100,00%		189	Convenio Cruz Roja Navarra	1.572,92 €		9,58 €							23.708,76 €
8	MEDIADOR/A	Indefinido	MEDIADOR/A TUDELA	16/02/2022	16/02/2022	28	50,00%	100,00%		200	Convenio Cruz Roja Navarra	786,46 €		4,79 €							11.854,40 €
9	MEDIADOR/A	Indefinido	MEDIADOR/A TUDELA	15/04/2024	15/04/2024	2	50,00%	100,00%		200	Convenio Cruz Roja Navarra	827,88 €		4,79 €							12.475,68 €
10	TITULADO/A 2	Sustitución	COORDINACIÓN TUDELA	22/01/2024	19/01/2024	5	75,00%	100,00%	Fin excedencia	510	Convenio Cruz Roja Navarra	1.490,08 €		7,19 €							22.437,44 €
11	TITULADO/A 2	Indefinido	COORDINACIÓN TUDELA (en excedencia)	02/11/2021	07/09/2017					289											
12	TITULADO/A 2	Temporal	COORDINACIÓN PAMPLONA (en excedencia)	14/05/2018	14/05/2018					501											

Nº	CATEGORIA PROFESIONAL	TIPO DE CONTRATO	PUESTO	FECHA ALTA	FECHA ANTIGÜEDAD	ANTIGÜEDAD (Meses)	% JORNADA	% Imputación al contrato	Vencimiento contrato	TIPO CONTRATO	CONVENIO A APLICAR*	Salario Base (mes)	PERSONAL MES	C. ACTIVIDAD MES	C. ABSORBITABLE MES	C. PRODUCTIVIDAD MES	C. ASISTENCIA MES	FESTIVOS	P. NOCTURNIDAD	Retribución Total (anual)	OBSERVACIONES
1	GRUPO 2	INDEFINIDO	TECNICA DE INTERVENCIÓN	16/10/2023	16/10/2023		100,00%		NO EXISTE	INDEFINIDO	ACCION E INTERVENCIÓN DE NAVARRA	1908,74								26.722,36	

Con el citado personal subrogado se cubren los siguientes perfiles de origen e idiomáticos de los mencionados en el pliego de prescripciones técnicas:

- Perfil por origen:
 - Magreb
 - África Subsahariana
 - Europa Oriental
 - América Latina
- Idiomas: castellano, inglés, francés, árabe, rumano y búlgaro.

Del total del personal a subrogar hay dos mujeres de origen magrebí con conocimientos de idioma árabe a media jornada anual cada una.

PARTE II: PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1- INTRODUCCIÓN

El Servicio de Mediación Comunitaria Intercultural de la Comunidad Foral de Navarra viene ofreciéndose desde 2008 y está recogido en la Cartera de Servicios de Políticas Migratorias como prestación garantizada (Decreto Foral 48/2020, de 15 de julio, modificado por el Decreto Foral 38/2023, de 5 de abril). Se trata de un programa especializado y complementario a la intervención que se lleve a cabo desde distintos ámbitos.

A su vez, la Dirección General de Políticas Migratorias ha impulsado en los últimos años distintas actuaciones, estrategias y planes que se han concretado en la elaboración del I Plan de Acogida a Personas Migrantes de Navarra, la Estrategia de Convivencia Intercultural de Navarra y el Plan de Lucha contra el Racismo y la Xenofobia (todos ellos con una vigencia de 2021 a 2026). Tanto el Plan de Acogida a Personas Migrantes de Navarra como la Estrategia de Convivencia Intercultural de Navarra recogen entre sus líneas prioritarias el fortalecimiento del Servicio de Mediación Comunitaria Intercultural en la fase de acogida y el refuerzo del enfoque comunitario (dado su carácter preventivo).

2- OBJETO Y DEFINICIÓN

El Servicio de Mediación Comunitaria Intercultural está recogido en la Cartera de Servicios de Políticas Migratorias como prestación garantizada (Decreto Foral 48/2020, de 15 de julio, que ha sido objeto de varias modificaciones, la última por Decreto Foral 38/2023, de 5 de abril). Se configura como un programa especializado y complementario con respecto a la intervención de

las y los profesionales de distintos ámbitos (familiar, vivienda, educativo-formativo, cultural y de ocio, sanitario, servicios sociales, laboral, jurídico-administrativo...) y tiene por objeto facilitar el acceso a los recursos públicos de las personas migrantes que a consecuencia de diferencias culturales presentan diversos hándicaps, favoreciendo los procesos de integración y de convivencia intercultural, incorporando en dichos procesos a las comunidades de acogida.

El Servicio de Mediación Comunitaria Intercultural ofrece orientación, asesoramiento y apoyo a la ciudadanía y entidades ante cuestiones derivadas de la diversidad cultural actual de nuestra sociedad, favoreciendo la convivencia intercultural a través de la metodología de la mediación intercultural.

El Servicio llevará a cabo actuaciones que pueden englobarse tanto en trabajo preventivo como operacional.

1. El trabajo preventivo, identificando aquellos elementos que permiten anticiparse a la escalada de conflictos y a la generación de situaciones de tensión en contextos de multiculturalidad. Para ello, es clave la sensibilización, la formación y la información.
2. El trabajo operacional de gestión de aquellos conflictos que puedan darse derivados de contextos multiculturales. Para ello será fundamental la implicación de los múltiples actores que intervienen ya que abordarlo de forma individual supone en muchas ocasiones un trabajo poco eficiente, dado que se repiten de forma continuada y desborda los recursos existentes.

Las actuaciones se van a desarrollar tanto en el ámbito preventivo como operacional. A continuación, se indican las principales intervenciones sin perjuicio que se desarrollen otras que se consideren necesarias y que la dinámica exija.

1.- Intervenciones a nivel preventivo

- 1.1 Asesoramiento individualizado a profesionales y entidades sobre las claves culturales presentes en Navarra.
- 1.2 Organización y desarrollo de Talleres/Charlas dirigidas a profesionales y entidades sobre las claves culturales presentes en Navarra.
- 1.3 Realización de actuaciones grupales dirigidas a la ciudadanía sobre claves culturales
- 1.4 Asesoramiento por parte del Servicio de Mediación para el diseño y adecuación de programas dirigidos a la ciudadanía en diferentes ámbitos (salud, educación, servicios sociales, etc).

- 1.5 Fomento de la participación de las personas migrantes en programas dirigidos a la ciudadanía en diferentes ámbitos (salud, educación, servicios sociales, etc).
- 1.6 Realización de mapeos sobre posibles zonas tensionadas en Navarra.
- 1.7 Coordinación periódica con los diferentes agentes sociales para la detección de posibles zonas tensionadas en relación a la convivencia intercultural.
- 1.8 Adecuación de materiales de divulgación en claves culturales.
- 1.9 Otras que la dinámica exija.

2.- Intervenciones a nivel operacional

- 2.1. Desarrollo de la mediación intercultural. Participación activa en la intermediación y negociación por parte las y los profesionales del Servicio en los conflictos y situaciones de emergencia social.
- 2.2. Seguimiento de aquellas mediaciones llevadas a cabo para conocer su resultado y evolución.
- 2.3. Acompañamiento en claves culturales en intervenciones que requieran el apoyo de los mediadores/as interculturales para poder alcanzar un entendimiento mutuo.
- 2.4. Coordinación con la Dirección General de Políticas Migratorias.
- 2.5. Coordinación con las Entidades Locales donde haya figuras profesionales de TECIR (Técnicas/os de Convivencia Intercultural).
- 2.6. Traducción de diferentes documentos de la Administración en claves culturales valorados desde la D.G.P.M
- 2.7. Interpretación telefónica simultánea en al menos 50 idiomas no cubiertos por el equipo de mediación.
- 2.8. Otras que la dinámica exija.

3- OBJETIVOS

- Favorecer la comunicación entre personas o grupos de distintas culturas incluyendo para ello la interpretación lingüística (traducción) en caso de que sea necesario, mejorando de esta forma su relación.
- Detectar factores de riesgo que permitan prevenir situaciones de conflicto en la convivencia comunitaria.

- Abordar de manera integral los conflictos interculturales, promoviendo el acuerdo y potenciando la participación de las partes implicadas para la búsqueda de soluciones.
- Formar en claves culturales a profesionales y entidades que trabajan directamente con población migrante para mejorar su intervención.

4- METODOLOGÍA

Se utilizará una metodología activa, que partiendo del análisis, conocimiento y diagnóstico de las características de la zona donde se vaya a operar, promueva la participación de toda la población.

El ámbito comunitario será prioritario en este servicio, dado el potencial transformador y preventivo que tiene.

La perspectiva de género e interseccional actuará como principio transversal en todo el proceso de intervención, teniendo en cuenta el marco normativo y la responsabilidad profesional y social de velar por que la propia intervención no perpetúe desigualdades entre mujeres y hombres. Si surge una demanda en el ámbito de la violencia de género por parte de los servicios especializados u otros servicios, se procurará que estas mujeres sean atendidas por mediadoras mujeres.

5- ÁMBITO GEOGRÁFICO DE ACTUACIÓN

El ámbito geográfico de actuación del servicio comprende toda la Comunidad Foral Navarra. Deberá organizarse en un sistema de atención e intervención itinerante, que atienda la demanda en cualquier lugar de la geografía. El equipo deberá desplazarse cuando sea necesario a las distintas oficinas o lugares adecuados para llevar a cabo la actuación requerida.

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 públicos de atención a la ciudadanía en materia de migraciones que hayan sido objeto de licitación por parte de la Dirección General de Políticas Migratorias, con arreglo a la distribución del espacio que esta Dirección General determine. Los espacios no son compartidos con personal de la Dirección General de Políticas Migratorias.

Cada una de las sedes contará con personal permanente.

6- ACCESO AL SERVICIO

Podrá acceder al servicio la población residente en Navarra, que ante dificultades en la convivencia intercultural requiera una intervención especializada para prevenir y mediar ante conflictos.

El acceso se realizará mediante comunicación directa con el servicio, teniendo prioridad los servicios públicos dependientes de las administraciones local, foral y estatal. Las personas podrán acceder al servicio previamente derivadas por recursos sociales tanto públicos como privados.

El horario de atención del servicio vía presencial, telefónica o por correo, deberá garantizarse, como mínimo, de lunes a viernes en horario de mañana y al menos una tarde. La distribución de horarios de atención deberá tener en cuenta tanto el contexto como la realidad de cada una de las localidades donde se presta el servicio. Este horario se podrá modificar durante la ejecución del contrato en función del cambio de la demanda existente. Cualquier modificación deberá ser aprobada por el órgano contratante.

7- RECURSOS

7.1. Recursos materiales

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

7.2. Recursos humanos

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

- **Personas coordinadoras del servicio:** 1,5 jornadas laborales anuales completas prestadas de acuerdo con las necesidades del servicio, ajustándose su distribución horaria al calendario laboral aplicable al periodo correspondiente que asumirán la coordinación, planificación y organización general del servicio. Deberán tener titulación de Grado/Diplomatura/Licenciatura universitaria y, además, formación

de al menos 120 horas en mediación o experiencia laboral de al menos dos años en mediación intercultural. Deberán tener dominio del castellano hablado y escrito.

- **Equipo de mediación intercultural e interpretación lingüística:** 9 jornadas laborales anuales completas prestadas de acuerdo con las necesidades del servicio, ajustándose su distribución horaria al calendario laboral aplicable al periodo correspondiente. Deberán tener formación mínima de 100 horas en mediación o al menos 1 año de experiencia laboral en mediación intercultural. Deberán tener dominio del castellano hablado y escrito.

Del número total de jornadas, al menos 1,5 jornadas anuales completas deberán cubrirse con mujeres de origen magrebí e idioma árabe y una jornada completa deberá cubrirse con una mujer de origen África subsahariana con idioma inglés o francés.

Las funciones del equipo de mediación intercultural son:

- Interpretar y transmitir las claves culturales de quienes residen en Navarra.
- Interpretar las claves lingüísticas para garantizar la adecuada comunicación entre las personas de diferentes culturas e idiomas.
- Intermediar en la resolución de conflictos de convivencia en contextos de diversidad cultural.
- Sensibilizar a las sociedades de acogida sobre la realidad de las personas migrantes para garantizar una mejor convivencia.
- Asesorar a profesionales de diferentes ámbitos en relación con las claves culturales de las personas migrantes, así como, en estrategias de intervención con las mismas.
- Impulsar la creación de espacios de convivencia e intercambio entre las distintas culturas presentes en aquellos territorios donde no haya figuras profesionales que puedan llevar a cabo esta función.
- Trabajar coordinadamente en la creación de espacios de convivencia e intercambio entre las distintas culturas en aquellos territorios donde haya figuras profesionales que puedan llevar a cabo esta función.

Con el objeto de garantizar la atención e intervención en las mejores condiciones deberán cubrir como mínimo los siguientes perfiles de origen e idiomático, con especial atención a los principales grupos de población extranjera en la Comunidad Foral de Navarra.

- **Magreb**
- **África Subsahariana**
- **Europa Oriental**
- **América Latina**

Deberá garantizarse como mínimo la atención e intervención en los siguientes idiomas: **castellano, inglés, francés, árabe, búlgaro y rumano.**

Respecto a los perfiles de origen e idiomáticos, no se exige su implantación total en cada una de las dos sedes de Pamplona y Tudela. Tendrán prioridad los que respondan a la mayor presencia de migrantes en las mismas, debiendo en todo caso complementarse ambas áreas en sus déficits. La implantación del servicio en cualquier caso abarca a todo el territorio foral.

Para los idiomas que no estén cubiertos por el equipo de mediación, la empresa o entidad adjudicataria deberá ofrecer un servicio de tele traducción e interpretación telefónica simultánea, en al menos 50 idiomas.

Anualmente se realizará una revisión de los perfiles de origen e idiomáticos del personal, así como la distribución geográfica de los mismos, atendiendo al número y tipo de demandas recibidas, al número y tipo de intervenciones realizadas y a las características de la población migrante en Navarra.

Cualquier variación o modificación relativa a recursos humanos deberá contar con autorización del órgano de contratación. 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 el órgano de contratación a la Unidad gestora del contrato.

8- FIGURAS DE COORDINACIÓN

La entidad adjudicataria deberá contar con dos personas profesionales de referencia para la coordinación y seguimiento del servicio en cada localidad de actuación (Pamplona y Tudela). Actuarán como responsables de cada equipo, así como de la gestión y el buen

funcionamiento de los servicios, correspondiéndoles la interlocución entre éste y la Unidad gestora del contrato.

Las figuras de coordinación desempeñarán 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 coordinarán 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, elaborarán los materiales de reporte de la actividad del servicio de Mediación Comunitaria Intercultural de la Comunidad Foral de Navarra: memorias de la actividad e informes específicos que se requieran por la Unidad gestora del contrato.

9- EVALUACIÓN, MEMORIA E INFORMES

El proyecto presentado contemplará un sistema de evaluación con sus respectivos indicadores cuantitativos y cualitativos de proceso, resultado e impacto. Asimismo, incorporará instrumentos para el conocimiento del grado de satisfacción con el servicio de las personas usuarias, personal del servicio y entidades, orientado todo ello a procesos de mejora continua. La evaluación recogerá también una interpretación y análisis de los datos, que permita explicar la situación, ajustes, evolución y tendencias. Asimismo, recogerá información respecto a cómo han conocido el servicio las personas usuarias y el grado de conocimiento del mismo.

La entidad adjudicataria deberá realizar una memoria anual, que deberá presentar en soporte informático con fecha tope el 28 de febrero del año siguiente, informe semestral y un informe de gestión mensual especificado en anexo que acompañará a la factura. Cuando la Sección de Acompañamiento y Mediación Intercultural lo considere necesario podrá solicitar informes específicos o parciales para el mejor seguimiento de la intervención.

10- COMISIÓN DE SEGUIMIENTO.

Se creará una Comisión de Seguimiento constituida por profesionales del Servicio Karibu de la Dirección General de Políticas Migratorias y de la entidad adjudicataria que se reunirá al menos trimestralmente. Estará formada por:

- Dos personas representando al Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes de la Dirección General de Políticas Migratorias.
- Dos personas técnicas representantes de la entidad adjudicataria.

Se deja abierta la posibilidad de ampliar en un momento dado la composición de esta Comisión, así como la de invitar en determinados momentos a otras personas a la misma en función de los temas a abordar.

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.
- Elaborar propuestas de modificación del contrato.
- Cualesquiera que puedan afectar al desarrollo y buen funcionamiento del servicio.

En estas sesiones de seguimiento, la entidad adjudicataria facilitará cualquier documentación que le sea requerida de forma expresa.

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

11- DERECHOS Y OBLIGACIONES

1) La entidad adjudicataria tendrá derecho al abono de la prestación realizada, con arreglo al precio convenido y en la forma establecida en la cláusula 32 del pliego de condiciones particulares.

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

- Prestar el servicio, como mínimo, en los dos espacios físicos y organizativos puestos a disposición por la Dirección General de Políticas Migratorias, ubicados, uno en Pamplona y otro en Tudela.

- Prestar el servicio de forma regular y continuada, quedando obligada la entidad adjudicataria a cubrir las bajas del personal de manera que en ningún caso se interrumpa la prestación del servicio.
- La prestación del servicio se llevará a cabo siguiendo las prescripciones técnicas.
- La prestación del servicio no supondrá coste alguno para las personas/entidades usuarias del mismo.
- 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 Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, con la utilización del logotipo correspondiente autorizado por éste.
- La elaboración de cualquier material que se realice como servicio previamente a su edición, se pondrá en conocimiento de la Sección de Acompañamiento y Mediación Intercultural del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes.
- La entidad adjudicataria del presente contrato presentará en la Sección de Acompañamiento y Mediación Intercultural, informe semestral 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.
- La búsqueda, tratamiento y generación de datos se realizará por sexo, edad, país de origen y nacionalidad.
- 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.
- La entidad adjudicataria deberá comunicar en el plazo de 72 horas cualquier incidencia relacionada con:
 - Modificaciones en el equipo.
 - Aquellas incidencias materiales y/o personales que incidan en el funcionamiento del servicio.
 - La Unidad gestora determinará como se resuelven aquellas incidencias que afecten al espacio común.

12- PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas coordinadoras del servicio gestionarán las quejas y sugerencias.

El servicio contará un con un buzón (físico y telemático) de quejas y sugerencias tanto en Pamplona como en Tudela.

Se dará información a las personas y entidades usuarias sobre los medios para presentar 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 96h 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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

El informe de gestión mensual que acompañe a cada factura mensual deberá incluir una relación individualizada de las intervenciones realizadas en el mes que permita verificar la realización de dicho trabajo, y en la que se recoja, para cada una de ellas, la siguiente información, según las funciones principales del servicio y en base a la categorización establecida en el pliego de prescripciones técnicas.

Tipo de actuación	Intervención		Nº de intervenciones realizadas
PREVENTIVO	1.1	Asesoramiento individualizado a profesionales y entidades sobre las claves culturales presentes en Navarra.	
	1.2	Organización de Talleres/Charlas dirigidas a profesionales y entidades sobre las claves culturales presentes en Navarra.	
	1.3	Realización de actuaciones grupales dirigidas a la ciudadanía sobre claves culturales	
	1.4	Asesoramiento por parte del Servicio de Mediación para el diseño y adecuación de programas dirigidos a la ciudadanía en diferentes ámbitos (salud, educación, servicios sociales, etc).	
	1.5	Fomento de la participación de las personas migrantes en programas dirigidos a la ciudadanía en diferentes ámbitos (salud, educación, servicios sociales, etc).	
	1.6	Realización de mapeos sobre posibles zonas tensionadas en Navarra.	
	1.7	Coordinación periódica con los diferentes agentes sociales para la detección de posibles zonas tensionadas en relación a la convivencia intercultural.	
	1.8	Adecuación de materiales de divulgación en claves culturales.	
	1.9	Otras que la dinámica exija.	
OPERACIONAL	2.1	Desarrollo de la mediación intercultural. Participación activa en la intermediación y negociación por parte las y los profesionales del Servicio en los conflictos y situaciones de emergencia social.	
	2.2	Seguimiento de aquellas mediaciones llevadas a cabo para conocer su resultado y evolución.	
	2.3	Acompañamiento en claves culturales en intervenciones que requieran el apoyo de los mediadores/as interculturales para poder alcanzar un entendimiento mutuo.	
	2.4	Coordinación con la Dirección General de Políticas Migratorias.	
	2.5	Coordinación con las Entidades Locales donde haya figuras profesionales de TECIR (Técnicas/os de Convivencia Intercultural).	
	2.6	Traducción de diferentes documentos de la Administración en claves culturales valorados desde la D.G.P.M	
	2.7	Interpretación telefónica simultánea en al menos 50 idiomas no cubiertos por el equipo de mediación.	
	2.8	Otras que la dinámica exija.	

- 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).

- 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.
- 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.