PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO EN MATERIA DE EXTRANJERIA PARA PERSONAS MIGRANTES EN LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA"

CUADRO INFORMATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

A.- OBJETO DEL CONTRATO
Contrato de servicios denominado "Servicio de Atención y Asesoramiento en materia de extranjería para personas migrantes en la Comunidad Foral de Navarra". Código CPV: 85312300-2 Servicios de orientación y asesoramiento.
B.- PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO
Presupuesto de licitación (IVA excluido): 1.526.265,84 euros. Valor estimado del contrato (IVA excluido): 1.526.265,84 euros, incluidas las posibles prórrogas.
C.- REVISIÓN DE PRECIOS
No procede la revisión de precios en caso de prórroga.
D.- PLAZO DE EJECUCIÓN
El plazo de ejecución se iniciará desde el 1 de septiembre de 2023 o, en su caso, desde el día siguiente a la formalización del contrato, hasta el 31 de diciembre de 2023. El contrato podrá ser prorrogado por periodos anuales, sin que la duración del mismo, incluidas sus prórrogas, pueda exceder de 4 años.
E.- PROCEDIMIENTO
Procedimiento abierto, con valor estimado igual o superior al umbral comunitario
F.- TRAMITACIÓN
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

ANEXOS IV, V, VI y VII

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. PROCEDIMENTO 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 Atención y Asesoramiento en materia de Extranjería para personas migrantes en la Comunidad Foral de Navarra".

Dicho Servicio está incluido en la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general como prestación garantizada (DF 30/2019, de 20 de marzo). El objetivo general del mismo es favorecer la inclusión social de las personas migrantes, abordando los obstáculos derivados del ejercicio del derecho de extranjería que pueden dificultar su plena participación en la vida económica, social y cultural.

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: 85312300-2 Servicios de orientación y asesoramiento.

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 Políticas Migratorias y Justicia.

4. FINANCIACIÓN DEL CONTRATO

El gasto que se derive del presente contrato estará condicionado a la existencia de crédito adecuado y suficiente, y se financiará con cargo a la partida F10001 F1100 2600 231902 "Servicio de Asesoramiento en extranjería a personas migrantes" del Presupuesto de Gastos del ejercicio 2023, y a las partidas análogas que a tal fin se habiliten en los presupuestos de ejercicios siguientes.

5. DIVISIÓN EN LOTES

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

6. DURACIÓN DEL CONTRATO Y POSIBILIDAD DE PRÓRROGA

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

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

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

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO E IMPORTE DE LICITACIÓN

7.1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 42 de la LFCP, el valor estimado del contrato se fija en la cantidad de 1.526.265,84 euros IVA excluido (1.678.892,43 euros IVA incluido).

En dicho importe se entenderán incluidos todos los costes de personal, así como los gastos de desplazamiento, materiales, el beneficio industrial y cuantos otros gastos de explotación se produzcan hasta la finalización de la prestación del servicio.

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.

Para el cálculo del coste del personal a subrogar, se han comparado las retribuciones que actualmente vienen percibiendo los trabajadores adscritos al servicio, con las resultantes de aplicar el convenio colectivo sectorial de la actividad objeto del contrato, esto es, el I Convenio Colectivo del Sector de la Acción e Intervención Social de Navarra.

Como las condiciones retributivas de cada uno de los trabajadores afectados por la subrogación son inferiores en caso de aplicar el convenio colectivo sectorial de la actividad objeto del contrato, esto es, el I Convenio Colectivo del sector de la acción e intervención social de Navarra, se aplican las condiciones del Convenio propio de Cruz Roja Navarra para calcular los citados costes de personal. En el Anexo III de este pliego se facilita información, de forma desglosada y desagregada, sobre las condiciones de subrogación.

Adicionalmente, el equipo será ampliado, como mínimo, en 2 jornadas y media laborales anuales de figuras profesionales administrativas, encuadradas dentro del Grupo Profesional 3 del I Convenio Colectivo del sector de la acción e intervención social de Navarra, en los términos previstos en las prescripciones técnicas del presente pliego.

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

- 149.782,44 euros, IVA excluido, para el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2023 y el 31 de diciembre de 2023:

	Grupo profesional según Convenio	**Jornada anual máxima según Convenio**	**4 meses**
Total gastos de personal			**133.399,93 €**
Coste bruto del personal			101.060,55 €
Sueldos y salarios del personal a subrogar	*Grupos Profesionales 1 y 2*	*1.640 horas de trabajo efectivo*	*79.419,56 €*
Sueldos y salarios del nuevo personal	*Grupo Profesional 3*	*1.640 horas de trabajo efectivo*	*21.640,99 €*
Seguridad Social a cargo de la empresa (32%)			32.339,38 €
Servicio itinerante: viajes (0,3 €/km)			**2.000,00 €**
Gastos de formación continua del personal			**1.050,00 €**
Materiales y gastos de difusión			**1.800,00 €**
Gastos corrientes vinculados a los locales de las áreas de Estella, Tafalla, Noreste y Noroeste			**4.400,00 €**
Beneficio industrial (5%)			**7.132,51 €**

TOTAL (IVA excluido)	149.782,44 €

- 447.976,80 euros, IVA excluido, para la prórroga entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024:

	Grupo profesional según Convenio	Jornada anual máxima según Convenio	12 meses
Total gastos de personal			**400.994,58 €**
Coste bruto del personal			303.783,77 €
Sueldos y salarios del personal a subrogar	*Grupos Profesionales 1 y 2*	*1.620 horas de trabajo efectivo*	*244.215,12 €*
Sueldos y salarios del nuevo personal	*Grupo Profesional 3*	*1.620 horas de trabajo efectivo*	*59.568,65 €*
Seguridad Social a cargo de la empresa (32%)			97.210,81 €
Servicio itinerante: viajes (0,3 €/km)			**6.000,00 €**
Gastos de formación continua del personal			**1.050,00 €**
Materiales y gastos de difusión			**5.400,00 €**
Gastos corrientes vinculados a los locales de las áreas de Estella, Tafalla, Noreste y Noroeste			**13.200,00 €**
Beneficio industrial (5%)			**21.332,22 €**
TOTAL (IVA excluido)			**447.976,80 €**

- 458.502,96 euros, IVA excluido, para la prórroga entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025:

	Grupo profesional según Convenio	Jornada anual máxima según Convenio	12 meses
Total gastos de personal			**411.019,44 €**
Coste bruto del personal			311.378,36 €
Sueldos y salarios del personal a subrogar	*Grupos Profesionales 1 y 2*	*No previsto*	*250.320,49 €*
Sueldos y salarios del nuevo personal	*Grupo Profesional 3*	*No previsto*	*61.057,87 €*
Seguridad Social a cargo de la empresa (32%)			99.641,08 €
Servicio itinerante: viajes (0,3 €/km)			**6.000,00 €**
Gastos de formación continua del personal			**1.050,00 €**
Materiales y gastos de difusión			**5.400,00 €**
Gastos corrientes vinculados a los locales de las áreas de Estella, Tafalla, Noreste y Noroeste			**13.200,00 €**
Beneficio industrial (5%)			**21.833,52 €**
TOTAL (IVA excluido)			**458.502,96 €**

- 470.003,64 euros, IVA excluido, para la prórroga entre el 1 de enero de 2026 y el 31 de diciembre de 2026:

	Grupo profesional según Convenio	Jornada anual máxima según Convenio	12 meses
Total gastos de personal			**421.972,52 €**
Coste bruto del personal			319.676,15 €
Sueldos y salarios del personal a subrogar	*Grupos Profesionales 1 y 2*	*No previsto*	*256.578,51 €*
Sueldos y salarios del nuevo personal	*Grupo Profesional 3*	*No previsto*	*63.097,64 €*
Seguridad Social a cargo de la empresa (32%)			102.296,37 €
Servicio itinerante: viajes (0,3 €/km)			**6.000,00 €**
Gastos de formación continua del personal			**1.050,00 €**
Materiales y gastos de difusión			**5.400,00 €**
Gastos corrientes vinculados a los locales de las áreas de Estella, Tafalla, Noreste y Noroeste			**13.200,00 €**
Beneficio industrial (5%)			**22.381,12 €**
TOTAL (IVA excluido)			**470.003,64 €**

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

7.2. El importe de licitación, que se corresponde con el valor estimado del contrato, es de 1.526.265,84 euros, IVA excluido.

Dividiendo el importe de licitación entre el número de meses, se obtienen los siguientes importes máximos de licitación mensuales para cada año:

	01/09/2023 – 31/12/2023	2024	2025	2026
TOTAL (IVA EXCLUIDO)	**149.782,44 €**	**447.976,80 €**	**458.502,96 €**	**470.003,64 €**
Plazo de ejecución (eventuales prórrogas incluidas)	4 meses	12 meses	12 meses	12 meses
PRECIO MÁXIMO MENSUAL (IVA EXCLUIDO)	**37.445,61 €**	**37.331,40 €**	**38.208,58 €**	**39.166,97 €**

Dichos importes tienen carácter de máximos. Las ofertas de las licitadoras deberán ser de importe igual o inferior a los mismos, tanto a nivel mensual como a nivel anual. Serán desestimadas las ofertas que superen los citados importes.

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.

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

8. PROCEDIMENTO 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: Idoia Saralegui San Sebastián, 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: Carmen Remón Ochoa, Educadora Social de la Sección de Acompañamiento y Mediación Intercultural, del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes.

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

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

-Vocal–Secretario: Andoni Serrano Díaz, TAP Jurídico del Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.

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

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

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

9. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

9.1. Están capacitadas para contratar con la Administración las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y que no estén afectadas por ninguna de las prohibiciones o incompatibilidades para contratar enumeradas en el artículo 22 de la LFCP, y acrediten, en los términos de este Pliego de condiciones, solvencia económica, financiera y técnica o profesional suficiente para ejecutar la prestación contractual demandada.

9.2. La Administración podrá contratar con uniones de empresas que se constituyan temporalmente al efecto, así como con licitadores/as que participen conjuntamente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 13 de la LFCP. En ambos casos, 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: experiencia mínima en la gestión de servicios en el ámbito de atención a la inmigración de al menos 2 años en los últimos 3 años, por un importe total mínimo de 60.000 euros (IVA excluido).
- La entidad deberá contar con espacios físicos adecuados y suficientes (exceptuando los espacios de Pamplona y Tudela) para desarrollar las actividades del Servicio, en las condiciones previstas por el pliego de prescripciones técnicas particulares.
- 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, a modo informativo se indica la formación y el conocimiento de estas/os profesionales:

  Personal subrogado:

  - La persona responsable de la coordinación del servicio cuenta con titulación universitaria de Grado o licenciatura en Derecho. Tiene experiencia laboral de al menos 1 año en gestión de equipos en los últimos 5 años.
  - El personal técnico en asesoramiento en extranjería tiene titulación oficial mínima de diplomatura, licenciatura, o grado universitario en ciencias sociales y/o jurídicas y experiencia laboral de asesoramiento en extranjería a personas migrantes de, al menos, 6 meses. Asimismo, al menos dos personas cuentan con conocimientos equivalentes al nivel B2 de euskera.

- Con independencia del personal subrogado, quienes liciten deberán adscribir al contrato personal con la siguiente solvencia técnica o profesional:

  Personal de perfil administrativo con titulación oficial de Formación Profesional de Grado Superior de la familia profesional de Administración y Gestión o equivalente, o experiencia profesional en funciones indicadas en las prescripciones técnicas en la cláusula 5 del pliego regulador de al menos 6 meses. En el caso de titulaciones obtenidas en el extranjero se deberá

estar en posesión de la credencial que acredite su homologación, o en su caso, del correspondiente certificado de equivalencia.

Al menos una de las personas que atiendan la centralita telefónica, deberá contar con conocimientos de nivel B2 de euskera.

El personal administrativo deberá tener formación en normativa de extranjería de al menos 35 horas y conocimientos en las siguientes plataformas digitales: Red Sara (Registro Electrónico Común de la Administración), Plataforma Mercurio, plataformas del Ministerio de Justicia en materia de nacionalidad española, página web del Instituto Cervantes, o el compromiso por parte de la entidad adjudicataria de realizar esa formación en el primer mes desde la puesta en funcionamiento del servicio.

Igualmente, deberán tener dominio del castellano hablado y escrito.

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

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

12. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

12.2. Lugar y plazo.

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

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

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

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

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

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

12.3. Forma y contenido de las proposiciones.

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

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

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del

documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, y demás disposiciones de contratación pública electrónica.

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

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

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

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

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

Sobre A: “Documentación administrativa”

Sobre B: “Propuesta criterios cualitativos”

Sobre C: “Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas”

SOBRE A: “Documentación administrativa”

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

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

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

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

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

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

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

SOBRE B: "Propuesta criterios cualitativos"

Este sobre contendrá toda la documentación de índole técnica que aporte la licitadora a efectos de la valoración y puntuación de los criterios cualitativos, debiendo recoger un desarrollo explicativo de todas las prestaciones que 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 la formación del personal encargado de la ejecución del contrato con funciones administrativas a que se refiere la cláusula 13.2.1, y los criterios de carácter social a que se refiere la cláusula 13.2.2.

Respecto a la oferta económica, se formalizará conforme al punto 3 del Anexo II, se expresará en euros y no incluirá el impuesto sobre el Valor Añadido.

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

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

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

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

13. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

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

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

A) Propuesta de trabajo (hasta 36 puntos):

- Contextualización: análisis de la legislación de extranjería y los principales hitos normativos, su interacción en el ejercicio de los derechos y libertades de las personas extranjeras, así como la interacción en sus procesos de inclusión social (hasta 4 puntos).

- Análisis sobre el Servicio de Atención y Asesoramiento en materia de Extranjería como política pública del Gobierno de Navarra (hasta 2 puntos)

- Descripción de la trayectoria de la entidad en relación al objeto del contrato (hasta 3 puntos)

- Conocimiento del contexto territorial de intervención en cada área de Servicios Sociales (hasta 4 puntos):

  - conocimiento de las características de la población extranjera,
  - análisis de los recursos de apoyo,
  - conocimiento de la red comunitaria y de las posibilidades de trabajo en red, así como de la organización territorial.

- Características del servicio:

  - Organización general, grado de estructuración y adecuación teniendo en cuenta que el servicio en los puntos de atención de Pamplona y Tudela estará integrado en un espacio compartido con otros servicios. Sistema de citación y organización de horarios (hasta 4 puntos).

  - Organización interna del equipo: estructura de trabajo, reparto de responsabilidades, funciones y tareas (hasta 5 puntos).

  - Sistema de coordinación y trabajo en red con entidades sociales y organismos públicos que trabajen con el colectivo objeto de contrato (hasta 3 puntos).

  - Propuestas de mejora e innovación para una mayor calidad en la prestación del servicio:
    - Flexibilidad y adecuación del servicio a las necesidades de atención que puedan surgir en las diferentes áreas de atención (dispersión geográfica y rural, volumen de trabajo y otros). Alternativas de itinerancia (hasta 6 puntos).
    - Prestación del servicio en otras localidades además de las exigidas, también mediante acuerdos con entidades locales para cesión de espacios (hasta 3 puntos).

- Propuesta de difusión del Servicio, sus actividades, novedades y actualizaciones. (hasta 2 puntos).

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

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

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

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

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

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

13.2.1. Formación del personal con funciones administrativas (hasta 17 puntos).

Nº de personas con idioma inglés (mínimo nivel B2). 1,5 puntos por cada persona	Hasta 4 puntos
Nº de personas con idioma francés (mínimo nivel B2). 1,5 puntos por cada persona	Hasta 4 puntos
Nº de personas con idioma árabe hablado y escrito. 1,5 puntos por cada persona	Hasta 4 puntos
Nº de personas con formación en migraciones y/o interculturalidad de al menos 30 horas. 1 puntos por cada persona	Hasta 3 puntos
Nº de personas con formación en género e igualdad de oportunidades de al menos 30 horas. 1 punto por cada persona	Hasta 2 puntos

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

En el caso de los idiomas inglés y francés 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 árabe, la acreditación del conocimiento se realizará mediante declaración responsable de la empresa o entidad adjudicataria.

13.2.2. Criterios sociales (hasta 11 puntos)

- Contratación de mujeres en situación de desempleo. Se otorgará 1 punto por cada mujer en situación de desempleo que pase a formar parte del equipo de trabajo.	hasta 2 puntos
- La entidad licitadora dispone de Plan/Protocolo contra el acoso sexual y sexista	3 puntos
- La entidad licitadora dispone de Plan/Protocolo contra la discriminación racial	4 puntos
- Se otorgará hasta un máximo de 2 puntos en el caso de que se incluya en el equipo de trabajo a personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% (1 punto por cada persona contratada).	hasta 2 puntos

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

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% la acreditación se realizará mediante declaración responsable de la empresa o entidad adjudicataria.

13.2.3 Oferta económica (hasta 22 puntos)

La oferta económica de cada entidad licitadora deberá reflejar necesariamente los importes mensuales para todo el periodo del contrato, incluidas sus prórrogas. Asimismo, considerando la duración máxima del contrato, deberán presentar su oferta total para cada año, además de la oferta total conjunta. Todo ello de conformidad con el modelo recogido en el Anexo II. La puntuación de cada entidad licitadora se calculará a través de la siguiente fórmula: PL= 22 * (%BL / %BM) Siendo: -PL = puntuación de la licitadora. -%BL = porcentaje de baja de la licitadora en la oferta total conjunta de todo el periodo del contrato, incluidas sus prórrogas. -%BM = porcentaje de baja máxima en la oferta total conjunta de todo el periodo del contrato, incluidas sus prórrogas. (5%)	hasta 22 puntos

Oferta anormalmente baja: Tendrá la consideración de oferta anormalmente baja aquella que suponga una baja en más del 5% del importe máximo de licitación, IVA excluido, de cualquiera de los años que conforman la duración máxima del contrato, incluidas sus prórrogas, tanto a nivel mensual como en la oferta total conjunta. Todo ello en los términos fijados en la cláusula 7.2.

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

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

Cuando por la aplicación de todos 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 13.2.2. Criterios sociales. En caso de que en aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

14. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

15. REQUERIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN

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

a) Documentación acreditativa de la personalidad:

- Si la licitadora es persona física, Documento Nacional de Identidad o documento identificativo equivalente.
- Si la licitadora es persona jurídica, escritura de constitución o de modificación, en su caso, inscritas en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional en el que constaren las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro Oficial.
- Quienes comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro, presentarán poder bastante al efecto, inscrito, en su caso, en el Registro Mercantil. Igualmente, el representante aportará Documento Nacional de Identidad o documento identificativo equivalente. Si la persona que ha firmado la proposición en nombre de la empresa no es la misma que va a firmar el contrato, se deberá aportar poder notarial bastante a favor de cada una de ellas y copias de sus respectivos DNIs o documento que reglamentariamente le sustituya.

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

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

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

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

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

e) Empresas extranjeras:

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

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

e.2) Las empresas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo, además de acreditar su capacidad de obrar conforme a la legislación de su Estado de origen y su solvencia económica y financiera, técnica o profesional, deberán justificar mediante informe de la respectiva representación diplomática española, que se acompañará a la documentación que se presente, que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite, a su vez, la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración, en forma sustancialmente análoga. Se prescindirá de este informe de reciprocidad en relación con las empresas de Estado signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio.

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

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

f) Documentación acreditativa de la solvencia económica y financiera.

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

En el caso de que la entidad no esté obligada a presentar informe de auditoría de cuentas, deberá acreditarlo mediante la presentación del balance de situación del último ejercicio

disponible, en caso de que el nivel de solvencia económica y financiera se garantice a través del cumplimiento del importe exigido de fondos propios, o mediante la presentación de la cuenta de resultados aprobada del último ejercicio disponible, en caso de que el nivel de solvencia económica y financiera se garantice a través del cumplimiento del importe exigido del volumen global de negocios.

g) Documentación acreditativa de la solvencia técnica o profesional.

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

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

- Espacios físicos donde se desarrollarán las actividades del Servicio.

-Personal:

-Títulos académicos o certificación supletoria.

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

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

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

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 10 días naturales contados desde la terminación del plazo de suspensión de la eficacia de la adjudicación.

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

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

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

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

Modelo de aval:

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

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

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

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

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

1. Para el cumplimiento de los fines encomendados, la entidad adjudicataria deberá contar en las áreas de Estella, Tafalla, Noreste y Noroeste, con todos los medios materiales necesarios, incluido el equipamiento informático.

En las áreas de Pamplona y Comarca y Tudela, 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 que genere el servicio (servicios de electricidad y agua, conexión de telefonía fija y de internet) en los locales de Pamplona y Tudela. Los gastos asociados al resto de los locales que la empresa adjudicataria disponga para la prestación del servicio objeto del contrato serán por su cuenta.

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

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

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

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

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

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

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

Si durante el trascurso de vigencia del contrato la administración decidiera poner a disposición de la adjudicataria otros bienes inmuebles para la prestación del servicio, la adjudicataria tendrá las mismas obligaciones que se indican en esta cláusula y se modificará el precio del contrato a la baja conforme a lo establecido en la cláusula 30.

20. SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

2. 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 del Sector de la Acción e Intervención Social de Navarra o, en su caso, el convenio colectivo de aplicación, o cualquier otro extremo que se considere necesario en relación con la personalidad, capacidad, solvencia o modo de ejecución del contrato.

3. Cuando 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 de modificación del contrato, que solo podrá llevarse a cabo en los supuestos previstos legalmente.

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

a) Corresponderá exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Dirección General de Políticas Migratorias del cumplimiento de aquellos requisitos. 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 al menos una persona coordinadora técnica o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

   i. Actuar como interlocutora de la empresa contratista frente a la Dirección General de Políticas Migratorias, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la Dirección General de Políticas Migratorias, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

   ii. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

   iii. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

   iv. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato.

   v. Informar a la Dirección General de Políticas Migratorias acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

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

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

La empresa contratista garantizará que el personal adscrito a la ejecución del contrato esté actualizado respecto a la principal normativa de referencia: europea, estatal y autonómica.

Será obligación de la empresa contratista presentar en el primer mes de cada año, una propuesta de formación para el equipo de 30 horas anuales que deberá tener el visto bueno de la Dirección General de Políticas Migratorias.

El plan formativo contemplará la omnicanalidad del servicio.

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

- Principal normativa de referencia: europea, estatal y autonómica.
- Competencias en atención intercultural desde una perspectiva de género.
- Antirracismos.
- LGTBI.
- Trata de Seres Humanos
- Protección de datos personales.
- Aplicaciones informáticas necesarias para el desarrollo del servicio
- Protocolos internos de trabajo.
- Procesos de trabajo.
- Sistema de calidad y procedimiento de quejas y sugerencias.
- Prevención de riesgos laborales.
- Lenguaje claro.

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

23. AUTORIZACIONES Y LICENCIAS

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

24. SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN

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

25. RIESGO Y VENTURA

La prestación de los servicios objeto del contrato se realizará a riesgo y ventura 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 DEL CONTRATISTA

El 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 al contratista todos los daños y perjuicios que se causen como consecuencia de la ejecución del contrato.

El contratista será responsable durante la ejecución de los trabajos de todos los daños y perjuicios, directos e indirectos, que se puedan ocasionar a cualquier persona, propiedad o

servicio público o privado, con ocasión o como consecuencia de los actos, omisiones o negligencias del personal a su cargo, o de una deficiente organización de los trabajos.

28. CONTROL DE CALIDAD

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

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

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

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

29. OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA

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

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

30. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Si durante el trascurso de vigencia del contrato la administración pusiera a disposición de la adjudicataria otro bien inmueble además de los contemplados en este contrato, se modificará el precio del contrato a la baja en la cantidad que la entidad adjudicataria acredite que venía satisfaciendo a su cargo respecto a los gastos de mantenimiento del local (alquiler, luz, calefacción, extintores, seguros, etc.).

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

31. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO

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

2. Se consideran incumplimientos leves:

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

3. Se considerarán incumplimientos graves:

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

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

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

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

4. Se considerarán incumplimientos muy graves:

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

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

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

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

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

f) El incumplimiento de los compromisos adquiridos en criterios sociales.

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

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

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

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

32. FORMA DE PAGO

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

El abono se realizará por mensualidades vencidas.

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

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

No obstante lo anterior, el abono de la totalidad del precio convenido anualmente para cada uno de los años de ejecución del contrato, prórrogas incluidas, está condicionado a la prestación de un mínimo de 9.720 horas anuales de atención a personas usuarias del servicio por parte de la entidad adjudicataria del contrato, calculadas conforme a lo establecido en la cláusula 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas prorrateándose dicho importe cuando el plazo de ejecución sea inferior al año. En caso de que el servicio prestado por la entidad adjudicataria del contrato no alcance el número mínimo de horas anuales de atención, se realizará el correspondiente ajuste, minorando proporcionalmente el importe correspondiente a la contraprestación del mes de diciembre.

En ningún caso se abonará un importe superior al precio convenido en caso de exceder el número de horas efectivas mínimas de atención a las personas usuarias del servicio.

33. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

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

34. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

35. PROPIEDAD Y EXPLOTACIÓN DE LOS TRABAJOS

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

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

36. TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE LAS LICITADORAS

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

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

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

Los datos de las licitadoras se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. En particular el plazo previsto de conservación será el previsto en el calendario de conservación documental del Gobierno de Navarra vigente en cada momento.

Los derechos de los interesados sobre el acceso a los datos personales, su rectificación o supresión, la limitación de su tratamiento, la oposición al tratamiento y el derecho a la portabilidad de los datos, podrán ejercerse ante dpd@navarra.es. En caso de insatisfacción, podrán acudir a la Agencia Española de Protección de Datos accesible desde el dominio https://www.aepd.es/.

37. IMPUGNACIÓN DE ACTOS

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

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

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

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

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

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

38. INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS PLIEGOS

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

ANEXO I

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

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

1. Exportar en su equipo el fichero espd-request.xml incluido en el fichero zip del mismo nombre que se encuentra disponible en el anuncio de publicación del Portal de Contratación de Navarra, en "pliego y documentación complementaria"
2. Abrir el siguiente link:

   https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es
3. Seleccionar el idioma "español"
4. Seleccionar la opción "Soy operador económico"
5. Seleccionar la opción "importar un DEUC"
6. Cargar el fichero DEUC,xml que previamente se ha descargado a su equipo (paso 1).
7. Seleccione el país y pinche "siguiente".
8. Cumplimentar los apartados del DEUC correspondiente, (parte II, III, IV, V -en su caso-, VI).

   Las empresas que figuren inscritas en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE), o en el Registro Voluntario de Licitadores de Navarra, o equivalente de otras comunidades autónomas, solo deberán facilitar en la parte II, aquella información que no figure inscrita en los mismos o que, aun estando inscrita, no conste de manera actualizada, siempre y cuando consignen en el DEUC la información necesaria para el acceso a dicho registro.
   Solo debe cumplimentarse la parte V en el caso de que el procedimiento de adjudicación sea el procedimiento restringido o el procedimiento de licitación con negociación
   Es obligatorio responder a todas las preguntas de los apartados que figuran en el DEUC.
9. Imprimir y firmar el documento.

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

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

En caso de que la empresa licitadora acredite la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades independientemente de la naturaleza de

la relación jurídica que tenga con ellas, se deberá cumplimentar un documento por la empresa licitadora y otro por la empresa cuyos medios se adscriben.

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

ANEXO II
(incluir en el SOBRE C)

PROPUESTA CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS

Don/Doña ....., con D.N.I. número ....., en nombre propio, o en nombre y representación de la empresa o entidad..... con D.N.I./C.I.F. ..... (táchese lo que no proceda), en relación con la licitación del contrato de servicios denominado "Servicio Atención y Asesoramiento en materia de extranjería para personas migrantes en 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 CON FUNCIONES ADMINISTRATIVAS *

Nº de personas con idioma inglés (mínimo nivel B2).	
Nº de personas con idioma francés (mínimo nivel B2).	
Nº de personas con idioma árabe hablado y escrito.	
Nº de personas con formación en migraciones y/o interculturalidad de al menos 30 horas.	
Nº de personas con formación en género e igualdad de oportunidades de al menos 30 horas.	

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

2. CRITERIOS DE CARÁCTER SOCIAL*

Nº de mujeres contratadas en situación de desempleo		
La entidad licitadora dispone de Plan/Protocolo contra el acoso sexual y sexista	SI	
	NO	
La entidad licitadora dispone de Plan/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 13.2.2.

3. OFERTA ECONÓMICA (IVA excluido)

Don/Doña ....., con DNI. ..... , en representación de ..... , con CIF ..... , / en nombre propio (táchese lo que no proceda), en relación con la licitación del contrato de servicios denominado "Servicio de Atención y Asesoramiento en materia de extranjería para personas migrantes en 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 de septiembre de 2023 y el 31 de diciembre de 2023:

		(1)	(2)	(1)*(2)
	Precio máximo mensual (IVA excluido)	**Importe mensual ofertado (IVA excluido)**	**Periodo 2023 (en meses)**	**Importe total ofertado (IVA excluido)**
	37.445,61 €	…….. €	4	…….. €

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 2024 y el 31 de diciembre de 2024:

		(1)	(2)	(1)*(2)
	Precio máximo mensual (IVA excluido)	**Importe mensual ofertado (IVA excluido)**	**Periodo 2024 (en meses)**	**Importe total ofertado (IVA excluido)**
	37.331,40 €	…….. €	12	…….. €

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 2025 y el 31 de diciembre de 2025:

		(1)	(2)	(1)*(2)
	Precio máximo mensual (IVA excluido)	**Importe mensual ofertado (IVA excluido)**	**Periodo 2025 (en meses)**	**Importe total ofertado (IVA excluido)**
	38.208,58 €	…….. €	12	…….. €

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 2026 y el 31 de diciembre de 2026:

		(1)	(2)	(1)*(2)
	Precio máximo mensual (IVA excluido)	**Importe mensual ofertado (IVA excluido)**	**Periodo 2026 (en meses)**	**Importe total ofertado (IVA excluido)**
	39.166,97 €	…….. €	12	…….. €

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

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

Importe máximo de licitación	**Oferta total 2023 + Oferta total 2024 + Oferta total 2025 + Oferta total 2026**
1.526.265,84 €	…….. €

☐ 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 y los trabajadores a quienes afecta la subrogación

Personas	Convenio de Aplicación	Categoría	Tipo de contrato	Jornada contratada	Jornada imputada al contrato	Fecha de antigüedad	Vencimiento contrato	Salario Base	Ropa de trabajo	Complemento Responsabilidad	Total coste personal	Total coste imputado contrato	Observaciones
Coordinadora	Convenio Propio Cruz Roja Navarra	Grupo 1	189	100%	100%	10/04/2018	Indefinido	30.292,04 €	115,00 €	2.306,25 €	32.713,29 €	32.713,29 €	
Técnico 1	Convenio Propio Cruz Roja Navarra	Grupo 2	100	100%	100%	19/04/2021	Indefinido	29.074,72 €	115,00 €	-	29.189,72 €	29.189,72 €	
Técnico 2	Convenio Propio Cruz Roja Navarra	Grupo 2	289	75%	100%	10/04/2018	Indefinido	21.806,04 €	86,25 €	-	21.892,29 €	21.892,29 €	
Técnico 3	Convenio Propio Cruz Roja Navarra	Grupo 2	189	100%	50%	01/02/2018	Indefinido	29.074,72 €	115,00 €	-	29.189,72 €	14.594,86 €	Persona contratada a jornada completa con dedicación de media jornada al contrato.
Técnico 4	Convenio Propio Cruz Roja Navarra	Grupo 1	189	100%	100%	22/09/2008	Indefinido	30.292,04 €	115,00 €	-	30.407,04 €	30.407,04 €	Desarrollaba funciones en Cruz Roja enmarcadas en el nivel I del Convenio de Oficinas y Despachos, y cuando cambia de puesto de trabajo se le mantiene la categoría y el nivel salarial.
Técnico 5	Convenio Propio Cruz Roja Navarra	Grupo 2	100	100%	100%	05/11/2020	Indefinido	29.074,72 €	115,00 €	-	29.189,72 €	29.189,72 €	
Técnico 6	Convenio Propio Cruz Roja Navarra	Grupo 2	189	100%	100%	10/04/2018	Indefinido	29.074,72 €	115,00 €	-	29.189,72 €	29.189,72 €	
Técnico 7	Convenio Propio Cruz Roja Navarra	Grupo 2	100	100%	100%	07/10/2021	Indefinido	29.074,72 €	115,00 €	-	29.189,72 €	29.189,72 €	
Técnico 8	Convenio Propio Cruz Roja Navarra	Grupo 2	501	75%	100%	21/09/2020	Indefinido	21.806,04 €	86,25 €	-	21.892,29 €	21.892,29 €	
TOTAL												**238.258,65 €**	

PARTE II: PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Acogida a Personas Migrantes de Navarra 2021-2026 fue aprobado por acuerdo de Gobierno de Navarra el 29 de diciembre de 2021. Contempla, entre sus medidas, el "Refuerzo del Servicio de Asesoramiento en materia de Extranjería, fortaleciendo los puntos de atención que precisan mayores recursos, así como generando procesos para una atención ciudadana como servicio unificado".

El "Servicio de atención y asesoramiento en materia de extranjería para personas migrantes en la Comunidad Foral de Navarra" está incluido en la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general como prestación garantizada (DF 30/2019, de 20 de marzo) y sus antecedentes se remontan al 1 de agosto de 2017.

A nivel autonómico, es el principal recurso público al que tanto las personas recién llegadas como la ciudadanía en general y las entidades e instituciones, pueden acudir para informarse y ser orientadas en materia de extranjería. Dicho servicio se presta en la actualidad por Cruz Roja Española. Proporciona cobertura de atención a la demanda en todas las áreas de Servicios Sociales de Navarra (Pamplona y Comarca, Tudela, Estella, Tafalla, Noreste y Noroeste). Ofrece asesoría y apoyo en procesos legales y administrativos en materia de extranjería: regularización administrativa, apoyo en trámites como la solicitud de nacionalidad, permisos de residencia y trabajo, reagrupación familiar, tarjeta de familiar comunitario, arraigo, protección internacional, etc.

Los trámites administrativos para la regulación de la entrada y residencia de las personas extranjeras extracomunitarias en el territorio, así como los derechos y libertades que se les reconocen, están establecidos principalmente en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, conocida como Ley de Extranjería, así como por el Reglamento que la desarrolla.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

La migración extranjera se ha consolidado en lo que va de siglo como uno de los nuevos rasgos estructurales de la realidad navarra pese al freno que supuso para esta movilidad la anterior etapa de crisis económica y más recientemente la derivada de los efectos de la pandemia y de la guerra en Ucrania.

Esto es especialmente relevante en una comunidad en la que el origen extranjero de la población se sitúa en torno al 16,8% del total de habitantes. A fecha 1 de enero de 2022[1], la población nacida en el extranjero residente en Navarra es de 111.397 personas.

En los últimos 16 años (2006-2022), 48.069 personas han llegado a nuestra Comunidad, de las cuales, casi la mitad, 23.445, lo han hecho en estos últimos 5 años (2017-2022)[2]. Ello en un contexto de crisis sanitaria mundial por efecto de la pandemia a la que se ha añadido el

[1] Fuente: Nota estadística de 21 de abril de 2022 del Instituto de Estadística de Navarra.
[2] Fuente: Padrón Municipal de Habitantes, Instituto de Estadística de Navarra

estallido de la guerra en Ucrania. Esta dinámica ascendente de los flujos migratorios se prevé que se mantendrá en los próximos años.

La distribución de la población migrante es desigual en el territorio. El 57,81% reside en el Área de Pamplona y Comarca, mientras que el 19,08% lo hace en el Área de Tudela, concentrando entre estas dos Áreas, casi el 77% de esta población[3]. Cabe señalar que la distribución del 23% restante está residiendo en otras localidades geográficamente dispersas lo que en ocasiones dificulta el acceso a servicios y el consiguiente ejercicio de derechos.

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

En este marco, la progresiva implantación de la administración electrónica en la Administración pública junto a las circunstancias sobrevenidas derivadas de la pandemia que ha modificado la operativa de la Oficina de Extranjería en Navarra (Administración General del Estado), han traído como consecuencia que la mayoría de los trámites de extranjería se realizan por internet en las páginas web de los ministerios competentes para lo que se requiere de un certificado digital, lo que explica el aumento de la demanda de apoyo a la tramitación y la presentación telemática de solicitudes de autorización de extranjería.

En general, la atención telemática (es decir, no presencial), ha supuesto una dificultad añadida a la brecha digital ya existente. La población migrante en su gran mayoría no dispone ni de los dispositivos ni de los conocimientos suficientes para realizar estos trámites de manera autónoma. Por este motivo se han incrementado de manera muy importante las solicitudes de apoyo y asesoramiento en los procesos administrativos derivados del derecho de extranjería para realizar la tramitación de forma electrónica, implicando un aumento del tiempo dedicado a la atención de las personas y del número de gestiones.

Una consecuencia derivada de la no realización en tiempo y forma de los trámites a que da lugar el ejercicio del derecho de extranjería, por ejemplo, es la pérdida de permisos de residencia y trabajo, pérdidas de ofertas de empleo, etc.

Las circunstancias imprevisibles derivadas de la crisis sanitaria han tenido un efecto acelerador de este crecimiento que se explica, además de por el aumento de las personas atendidas, por los nuevos escenarios de trabajo implementados en las atenciones e intervenciones realizadas.

Estos aumentos, tanto en el número de personas atendidas como en el de intervenciones realizadas quedan reflejados en las siguientes tablas que recogen la evolución a partir de los datos disponibles.

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

[4] Fuente: INE. Instituto Nacional de Estadística. Estadística del Padrón Continuo. Datos provisionales a 1 de enero de 2022. https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t20/e245/p04/provi/l0/&file=0ccaa004.px

Evolución número de personas atendidas, años: 2019, 2020, 2021 y 2022[5]

	2019	2020	2021	Incremento % respecto a 2020	2022	Incremento % respecto a 2021
1º trimestre	1.113	1.212	2.150	77,39	2.282	6,10
2º trimestre	923	707	1.451	105,23	1.778	22,53
3º trimestre	845	906	1.096	20,97	1.332	21,53
4º trimestre	672	1.058	1.162	09,83	1.393	19,88
TOTAL	**3.553**	**3.883**	**5.859**	**50,89**	**6.785**	**15,80**

Se observa un aumento generalizado en el número de personas atendidas en todos los periodos tal y como se detalla en la tabla. La variación más significativa se da en el segundo trimestre de 2020, debido con toda probabilidad a la situación de confinamiento provocada por la pandemia. Siendo lo más reseñable el incremento producido en el 2021 respecto al 2020, cifrado en un 50,89 %.

Evolución número de intervenciones realizadas, años: 2019, 2020, 2021 y 2022[6]

	2019	2020	2021	Incremento % respecto a 2020	2022	Incremento % respecto a 2021
1º trimestre	1.643	1.929	3.178	64,75	3.503	10,22
2º trimestre	1.882	2.068	3.356	62,28	4.374	30,33
3º trimestre	1.601	2.079	2.686	29,19	3.756	39.83
4º trimestre	1.620	2.383	3.377	41.71	4.309	27,60
TOTAL	**6.746**	**8.459**	**12.597**	**48,92**	**15.942**	**26,55**

La evolución en el número de intervenciones realizadas en los cuatro años de referencia evidencia un notable incremento en todos los periodos. Se ha de destacar el incremento producido en el 2021 respecto al 2020, cifrado en un 48,92 %.

Estos datos evidencian un crecimiento sostenido de la demanda del servicio entre la población extranjera. Entre los factores que están detrás de estos incrementos podemos destacar: un mayor conocimiento del servicio como resultado de las acciones de difusión a toda la población y formación de profesionales, la progresiva consolidación del servicio y el aumento de necesidades.

Estos incrementos, tanto en el número de personas atendidas como en el de intervenciones realizadas, se han venido produciendo y agudizado en paralelo a los cambios

[5] Si se analiza la tendencia, por ejemplo, tomando como referencia 2019 (coincidiendo con la actual legislatura) el incremento es del 90,96 %.

[6] Si se analiza la tendencia, por ejemplo, tomando como referencia 2019 (coincidiendo con la actual legislatura) el incremento es del 136,32 %.

experimentados en la manera de actuar por parte de la Administración General del Estado en materia de extranjería tras la crisis sanitaria, contribuyendo a generar diversos efectos, entre los que destacan:

- Que no todas las personas usuarias del Servicio disponen de los medios materiales ni de los conocimientos para realizar gestiones a través de la administración electrónica. Esto ha supuesto, en algunos casos, que personas que eran autónomas deban dirigirse a recursos de apoyo o instrucción para realizar sus gestiones.

- Por otra parte, existen trámites que únicamente pueden realizarse a través de la administración electrónica, de manera telemática. Por este motivo, se ha tenido que prestar cobertura a esa nueva necesidad, con el consiguiente aumento de los tiempos del equipo técnico destinados a la misma, repercutiendo en el modelo de atención del Servicio, lo que ha llevado a incrementar el tiempo dedicado al asesoramiento a través del teléfono, dedicando una parte importante de la atención presencial para la presentación telemática de expedientes.

La necesidad de incrementar el personal asignado al contrato se justifica en base al creciente número de intervenciones y al reto que supone acometer nuevas tareas para responder al aumento de la demanda del servicio.

3. OBJETO Y DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Las prescripciones técnicas de este pliego tienen por objeto el establecimiento de los requisitos de carácter técnico conforme a los cuales ha de llevarse a cabo la contratación del Servicio de Atención y Asesoramiento en materia de Extranjería para personas migrantes en la Comunidad Foral de Navarra.

Este servicio 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…).

A los efectos de la contratación de este servicio se concibe la atención y asesoramiento personalizado en materia de extranjería como un recurso al alcance de las personas migrantes y también de la sociedad de acogida, para la información, orientación y apoyo en todos los procesos jurídico-administrativos derivados del ejercicio del derecho de extranjería.

El derecho de extranjería está conformado por un complejo entramado de normas de todo tipo de rango (convenios internacionales, leyes, decreto, reglamentos, instrucciones…) cuya aplicación exige su conocimiento exhaustivo, siendo necesario además poner en conexión dicho campo de conocimiento con otros ámbitos, como son el derecho civil (especialmente del derecho de familia) administrativo, penal, fiscal, laboral, mercantil e internacional público y privado, además del derecho comunitario.

Por todo esto la contratación de este servicio se considera fundamental para asegurar que el colectivo de personas migrantes participa en igualdad de condiciones y sin discriminación respecto al resto de miembros de la sociedad.

El Servicio de atención y asesoramiento en materia de extranjería para personas migrantes en la Comunidad Foral de Navarra debe tener las siguientes características:

- Ser un recurso de atención y asesoramiento especializado que actúa como apoyo a otros recursos comunitarios (sociales, laborales, formativos, etc.).

- Ser un Servicio único que atienda a toda la Comunidad Foral de Navarra, adaptando y adecuando la organización de la atención a la demanda existente en cada momento.

- Ser un Servicio de referencia no solo para las personas migrantes sino también para otros agentes (empresariado, entidades sociales, servicios sociales, etc.).

- Realizar una actuación complementaria a la llevada a cabo por otros sistemas de protección/atención (servicios sociales, sanitarios, de empleo, educativos, etc.) y actuará exclusivamente en lo referido al asesoramiento en materia de extranjería entendiendo que el elemento extranjero está en el origen y en el fin del proceso de atención.

Durante el proceso de atención se recogerán los datos de las personas que se dirigen al servicio, así como de sus demandas. También atenderá las demandas de la ciudadanía en general, del ámbito profesional y de las entidades locales y sociales relacionadas con la información y orientación en materia de extranjería.

Se considera así este servicio como un activo de acogida, de carácter específico, en todo lo referente al asesoramiento y trámites legales o administrativos para la regulación de la entrada y estancia de las personas extranjeras en el territorio, así como los derechos y libertades que se les reconocen.

El acceso a la información, orientación y asesoramiento en materia de extranjería es muy necesario para ayudar a las personas migrantes a ubicar y ubicarse en el marco legislativo y político de referencia, garantizando de esta manera que participen en condiciones de igualdad fortaleciendo con ello los procesos de acogida e inclusión en la sociedad que les recibe.

La incorporación de la perspectiva de género e intercultural estará presente durante todo el proceso de atención, teniendo en cuenta que las diferencias de roles de género –tanto en las sociedades de origen como en la de destino- influyen tanto en las motivaciones para migrar, como en los recorridos migratorios de mujeres y hombres, así como en las desiguales oportunidades de unas y de otros para acceder a los servicios y recursos básicos.

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

4. OBJETIVOS DEL SERVICIO A CONTRATAR

Objetivo General:

Favorecer la inclusión social de las personas migrantes, abordando los obstáculos derivados del ejercicio del derecho de extranjería que pueden dificultar su plena participación en la vida económica, social y cultural.

Objetivos Específicos:

- Ofrecer cobertura, de manera ágil y efectiva, a las necesidades específicas de información y asesoramiento en materia de extranjería.

- Facilitar los procesos de documentación referentes a las personas de origen extranjero, así como cualquier otro proceso en los que la condición de persona extranjera sea determinante.

- Favorecer el acceso y mantenimiento de la regularidad documental.

- Promover la coordinación con las instituciones y recursos comunitarios existentes relacionados con los procesos de documentación.

- Favorecer y potenciar la autonomía de la población migrante en la preparación, presentación y seguimiento de sus propios procesos de documentación.

- Fomentar espacios de difusión de información general en materia de extranjería que permitan transferir información tanto al colectivo migrante como a la sociedad en general.

- Establecer y dinamizar procesos de trabajo en red entre los agentes intervinientes en materia de documentación, extranjería y ámbitos relacionados (Oficina de Extranjería, Brigada de Extranjería, Consulados y Embajadas, etc.).

- Identificar y analizar las nuevas necesidades que vayan surgiendo en materia de extranjería, de tal forma que puedan establecerse mecanismos adecuados para dar respuesta a las mismas.

5. ÁMBITO Y FUNCIONES DEL SERVICIO

El Servicio atenderá cualquier demanda o situación de necesidad de información y asesoramiento en materia de extranjería de las personas migrantes.

El Servicio de Atención y Asesoramiento en Materia de Extranjería atenderá y asesorará en todos aquellos procesos principalmente de tipo jurídico-administrativo en los que la condición de persona extranjera actúa como elemento diferenciador.

Las funciones que deberá desarrollar fundamentalmente el servicio se desglosan, conforme a las establecidas en el Anexo IV de este pliego, en las siguientes:

A) Funciones de atención directa:

a) <u>Asesoramiento jurídico/administrativo</u>

1. Información y asesoramiento jurídico a las personas migrantes y resto de ciudadanía sobre distintos aspectos relacionados con la normativa de extranjería y otras cuestiones relacionadas: procesos de documentación, situaciones de irregularidad, sanciones y expulsiones, nacionalización, legalización de documentos, efectos en el estatus de extranjero/a de un proceso de separación y/o divorcio, etc. siguiendo los protocolos establecidos en el anexo IV correspondientes de este pliego.

2. Información sobre derechos y deberes de las personas de origen extranjero en función de su situación administrativa en España.

3. Información y asesoramiento jurídico/administrativo a profesionales, entidades sociales y asociaciones sobre distintos aspectos relacionados con la normativa de extranjería y otras cuestiones relacionadas, siguiendo los protocolos establecidos en el anexo IV correspondientes de este pliego.

4. Análisis, diagnóstico y elaboración (si procede) de alegaciones y recursos administrativos contra denegaciones de solicitudes en el marco de los procesos de extranjería y nacionalización.

5. Información y asesoramiento a empresas y personas empleadoras y otros agentes sociales sobre especificidades en los procesos de contratación y vida laboral de las personas migrantes (tipos de contrato, tasas, renovaciones…).

b) <u>Apoyo a la tramitación de expedientes</u>

6. Información y asesoramiento en la tramitación de solicitudes en el marco de la normativa de extranjería: autorizaciones excepcionales (razones humanitarias, enfermedad sobrevenida, violencia de género, arraigo social, arraigo laboral, arraigo familiar, arraigo para la formación…), renovación de autorizaciones de residencia, solicitud de autorizaciones de larga duración, procesos de reagrupación familiar, estudiantes, certificados de registro de ciudadano de la Unión, etc.

7. Información y asesoramiento en la tramitación de solicitudes de nacionalidad española en el marco de lo establecido en el derecho civil español

8. Información y asesoramiento en la tramitación de solicitudes de acceso a ficheros policiales (INTERPOL…), solicitudes de cancelación de antecedentes policiales y/o penales y cualquier otra tramitación que pudiera tener relevancia a efectos de extranjería.

c) <u>Presentación telemática de solicitudes de autorización de extranjería</u>

9. Presentación telemática de las solicitudes de nacionalidad, renovaciones de permisos de residencia y trabajo, permisos de residencia iniciales, permisos de residencia por arraigo, etc.

10. Apoyo en la presentación telemática de las solicitudes de nacionalidad, renovaciones de permisos de residencia y trabajo, permisos de residencia iniciales, permisos de residencia por arraigo, etc.

B) Funciones de atención a la centralita telefónica del servicio

11. Atención de la centralita telefónica del Servicio y gestión de las citas filtrando las demandas, aclaraciones de dudas y cuestiones sencillas (estado del expediente, solicitud de cita en la Oficina de Extranjería, validez de ciertos certificados, etc.), remisión a otros recursos comunitarios siguiendo los protocolos establecidos en el anexo IV correspondientes de este pliego.

C) Otras funciones del servicio

12. Colaboración con diferentes organismos en iniciativas formativas y/o divulgativas en tanto que servicio especializado en materia de extranjería.

13. Derivación profesional, en caso de necesidad, a los recursos existentes en la Comunidad Foral que procedan: Ayuntamientos, Servicios Sociales de Base o Unidades de Barrio, Equipos Atención Víctimas de Violencia de Género (EAIV), Colegios de la abogacía, etc.

14. Remisión, en caso necesario, a los recursos especializados en el ámbito de las migraciones y la lucha contra el racismo y la xenofobia del Gobierno de Navarra ubicados en el espacio común.

15. Realización de actuaciones de difusión del Servicio, al menos en los idiomas indicados en el protocolo establecido en el Anexo IV, todo ello validado por la Unidad gestora del contrato.

16. Elaboración de material de información de carácter divulgativo (guías, materiales gráficos, etc. así como contenidos para herramientas informáticas) sobre cuestiones de interés, al menos en los idiomas indicados en el protocolo establecido en el Anexo IV, todo ello validado por la Unidad gestora del contrato.

17. Realización de encuestas trimestrales de satisfacción con el servicio dirigidas a ciudadanía y profesionales, como elemento a tener en cuenta para medir la calidad del Servicio.

18. Análisis y reporte de las quejas y sugerencias para facilitar su seguimiento y detectar problemáticas o deficiencias del servicio, y áreas de mejora, como elemento a tener en cuenta para medir la calidad del Servicio.

Toda la información que se facilite deberá ser clara, completa y actualizada. Para la atención en diferentes idiomas se utilizará, si es necesario, el servicio de interpretación telefónica simultánea.

6. HORAS ANUALES DE ATENCIÓN

La prestación objeto del presente contrato va a garantizar una estructura capaz de responder a la creciente demanda experimentada durante los últimos tres años. El cómputo global de horas teniendo en cuenta las 10,5 jornadas anuales que se estiman necesarias para la ejecución del contrato es de 17.010 horas[7] que se distribuyen de la siguiente forma:

1. De este cómputo general de horas, 4.050 horas serán destinadas a facilitar el acceso al servicio a través de la centralita telefónica (cláusula 5 punto B) y al apoyo a la gestión administrativa del servicio.

2. Las 12.960 horas restantes se reparten de la siguiente manera:

    a. El 75% serán destinadas a tareas de atención a las personas usuarias del servicio computándose en 9.720 horas efectivas mínimas de atención, prorrateándose proporcionalmente para aquellos periodos que no comprendan el año natural completo, tal y como queda recogido en las funciones indicadas en la cláusula 5 punto A).

    b. El 25% restante, 3.240 horas, será destinado tanto a las tareas de gestión conforme a lo especificado en los protocolos establecidos en este pliego y en las funciones del servicio recogidas en la cláusula anterior: reuniones de equipo, recogida de información, difusión y divulgación del servicio, colaboración en tareas formativas, formaciones de actualización del equipo, sugerencias y quejas, etc. tal y como queda recogido en las funciones indicadas en la cláusula 5 punto C).

Tal y como indica el protocolo de funcionamiento del "Servicio de atención y asesoramiento en materia de extranjería para personas migrantes en la Comunidad Foral de Navarra", recogido en el Anexo IV del presente pliego, las funciones principales del servicio quedan determinadas de la siguiente manera:

1) Asesoramiento jurídico/administrativo. Es la esencia del servicio conforme al objetivo general del mismo, que es el favorecer la inclusión social de las personas migrantes, abordando los obstáculos para el ejercicio del derecho de extranjería que pueden dificultar su plena participación en la vida económica, social y cultural.

2) Apoyo a la tramitación. Conlleva la realización de tareas de preparación de la documentación de los expedientes, seguimiento de los mismos, consultas sobre su estado y resolución de incidencias surgidas a lo largo de la tramitación (cambios de domicilio o de empleador/a, modificación de sus circunstancias, etc.).

3) Presentación telemática de solicitudes de autorización de extranjería. Implica seguir el procedimiento establecido para realizar dichas solicitudes, tanto nuevas como renovaciones, a través de la Sede Electrónica de la Administración General del Estado.

El **cómputo de las horas de atención directa** se realizará teniendo en cuenta los tiempos medios estimados para cada una de las funciones principales del servicio, con independencia de la duración real de cada una de ellas.

[7] 1.620 horas anuales por jornada 10,5 jornadas.

El **tiempo medio estimado** de atención para para cada una de las funciones principales del servicio queda determinado de la siguiente manera:

	Asesoramiento jurídico/administrativo	Apoyo tramitación	Presentación telemática
Tiempo medio estimado	25 minutos	30 minutos	45 minutos

7. METODOLOGÍA

El Servicio de atención y asesoramiento en materia de extranjería se concibe como una prestación centrada en la asistencia técnica y jurídica, en la que la comunicación es una herramienta clave en la relación que se establezca entre las personas usuarias del Servicio y el personal adscrito al mismo.

El enfoque de derechos, la perspectiva intercultural y de género, así como la interseccionalidad estarán presentes durante todo el proceso de atención, que podrá ser individual, grupal o comunitario.

Las actuaciones estarán fundamentalmente vinculadas a la atención y asesoramiento a personas migrante. No obstante, también podrán responder a las demandas realizadas desde el ámbito profesional, las entidades sociales, así como al interés o necesidades que platee el resto de la ciudadanía que se dirija a este Servicio.

La gestión del Servicio se llevará a cabo siguiendo los protocolos establecidos en los anexos correspondientes de este pliego, que podrán ser modificados a instancias de la Unidad gestora, cuando las necesidades de buen funcionamiento del mismo así lo justifiquen.

8. ÁMBITO GEOGRÁFICO DE ACTUACIÓN

El ámbito geográfico de actuación del Servicio de atención y asesoramiento en materia de extranjería comprende toda la Comunidad Foral de Navarra. De este modo, se concibe como un servicio único de atención que se deberá prestar como mínimo en todas las áreas de Servicios Sociales de Navarra: Pamplona y Comarca, Tudela, Estella, Tafalla, Noreste y Noroeste, sin perder en ningún momento la centralidad de dicho Servicio y la equidad como principio básico de él.

En el caso de Pamplona y Tudela, el Servicio se prestará en dependencias facilitadas por la Dirección General de Políticas Migratorias, donde compartirá espacio con otros servicios públicos.

Si durante el trascurso de vigencia del contrato la administración decidiera poner a disposición de la adjudicataria otro bien inmueble además de los contemplados en este contrato, se modificará el precio del contrato a la baja conforme a lo establecido en la cláusula 30 de la parte I: Condiciones Particulares de este pliego.

9. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Siguiendo los protocolos establecidos en este pliego, la atención podrá ser presencial y/o telefónica, con cita previa. En el caso de profesionales, también podrá ser telemática (tal y como se indica en el protocolo establecido en el Anexo IV de este pliego).

La atención, salvo en los casos de atención prioritaria y de urgencia que se explican en el anexo IV de dicho pliego, se realizará siempre mediante cita previa, estableciendo, por tanto, una organización de las citas que permita agendar la prestación del Servicio de manera presencial y a través del teléfono.

Para acceder al Servicio, existirá un único número telefónico para toda Navarra. Se garantizará en todo momento la atención de la centralita telefónica de lunes a viernes en horario de mañana y tarde. Además, existirá un número telefónico específico para atención de profesionales de los servicios públicos o de entidades sociales, reservándose un tiempo específico de atención diaria, al menos, de lunes a jueves.

Con carácter general el Servicio se prestará de lunes a viernes en horario de mañana y, al menos, dos tardes en Pamplona y Tudela y una tarde en el resto de puntos de atención. La distribución de horarios deberá tener en cuenta tanto el contexto y 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.

Se tendrá en cuenta en todo momento que el tiempo de espera máximo para asignación de citas no podrá ser superior a 7 días hábiles.

De este modo, también se garantizará que, entre las diferentes localidades de atención, haya una equidad en la distribución de la respuesta a la demanda existente.

10. RECURSOS

10.1. Recursos materiales

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

10.2. Recursos humanos

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

- Técnicas/os en asesoramiento en extranjería: dispondrá de 8 jornadas laborales anuales completas, adecuándose a los perfiles indicados en la cláusula 11 de las

condiciones particulares del presente pliego, prestadas de acuerdo con las necesidades del servicio en sus diferentes puntos de atención, ajustándose su distribución horaria al calendario laboral aplicable al periodo correspondiente.

De entre ellas, habrá una figura de coordinación, planificación y organización general del Servicio, que se ubicará en el punto de atención que da cobertura a Pamplona y Comarca, coordinándose con el resto de servicios para la gestión y uso del espacio común proporcionado por el Gobierno de Navarra.

- Administrativas/os: dispondrá, al menos, de 2 jornadas y media laborables anuales completas, prestadas de acuerdo con las necesidades del servicio, ajustándose su distribución horaria al calendario laboral aplicable al periodo correspondiente.

La entidad adjudicataria deberá comunicar en el plazo de 72 horas cualquier incidencia relacionada con:

a. Modificaciones en el equipo.
b. Aquellas incidencias materiales y/o personales que incidan en el funcionamiento del servicio.

La Unidad gestora determinará cómo se resuelven aquellas incidencias que afecten al espacio común.

Estudiada la solicitud de la adjudicataria, el órgano de contratación, a la vista de las necesidades producidas, podrá autorizar o denegar dicha variación. La facultad de autorización o denegación a que se refiere el presente apartado podrá atribuirse por la entidad contratista, a la Unidad gestora del contrato.

11. FIGURA DE COORDINACIÓN DEL SERVICIO

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

Cualquier cuestión o duda que pueda surgir por ambas partes en el desarrollo del servicio será contemplada en el marco de esta interlocución. Todas las decisiones que se adopten estarán sujetas a lo establecido en este “Pliego Regulador de la contratación del Servicio de Atención y Asesoramiento en materia de Extranjería” así como en los protocolos establecidos en los anexos correspondientes de este pliego.

La figura de coordinación desempeñará sus funciones para alcanzar los objetivos del servicio, liderando las actividades que lo hagan posible, supervisando y adecuando su funcionamiento a las usuarias y usuarios del mismo. Además, atenderá las demandas de las profesionales a través del teléfono específicamente habilitado para ello y se sumará a las tareas de atención y asesoramiento cuando sea necesario.

Se coordinará con el resto de servicios en materia de migraciones ubicados en el espacio común proporcionado por la Dirección General de Políticas Migratorias para la gestión compartida del mismo.

Así mismo, elaborará los materiales de reporte de la actividad del Servicio de Atención y Asesoramiento en materia de Extranjería: memorias de la actividad e informes específicos que se requieran por la Unidad gestora del contrato.

12. EVALUACIÓN

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

En ese sentido, deberá presentar una memoria anual en soporte informático, un informe trimestral que aportará a la Comisión de Seguimiento y un informe de actividad con carácter mensual que acompañará a la factura. Cuando la Unidad gestora del contrato lo considere necesario podrá solicitar informes específicos o parciales para el mejor seguimiento del Servicio.

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

13. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

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

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

Se mantendrá una primera reunión una vez adjudicado el contrato y se realizarán reuniones de seguimiento, al menos, con una periodicidad trimestral.

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

Las principales funciones asignadas a la Comisión son:

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

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

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

14. DERECHOS Y OBLIGACIONES

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

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

a) Prestar el servicio en todas las áreas de atención recogidas en este pliego, con el fin de hacer más accesible el Servicio.

b) 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.

c) La prestación del servicio se llevará a cabo siguiendo los protocolos establecidos (ver anexos IV, V, VI y VII).

d) La prestación del servicio no supondrá coste alguno para las personas/entidades usuarias del mismo.

e) La adjudicación del contrato conlleva la obligación de identificar claramente el servicio en cuanta documentación se pueda generar, haciendo expresa mención a su condición de servicio dependiente del Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, con la utilización del logotipo correspondiente autorizado por éste.

f) En los puntos de atención donde se preste el Servicio se deberá incluir señalética que identifique claramente al mismo como un recurso del Gobierno de Navarra. La empresa adjudicataria deberá colocar en la entrada de cada de cada punto de atención una placa identificativa del Servicio que le será facilitada por la Dirección General de Políticas Migratorias. Su colocación deberá llevarse a cabo en un plazo máximo de 7 días desde su entrega.

g) La elaboración de cualquier material que se realice como servicio previamente a su edición, se pondrá en conocimiento de la Unidad gestora del contrato.

h) La entidad adjudicataria del presente contrato presentará a la Unidad gestora del mismo, tal y como se ha señalado en punto 12, informe trimestral de su gestión y una memoria anual de los servicios realizados durante el año con fecha tope el 28 de febrero del año siguiente, así como informe mensual que se acompaña a la factura y cuanta información se le requiera por parte de la Administración para un mejor conocimiento y seguimiento del servicio.

i) La búsqueda, tratamiento y generación de datos se realizará conforme a lo indicado en el sistema de registro.

j) La entidad adjudicataria contemplará en el desarrollo de las prestaciones objeto del presente contrato medidas tendentes a promover la igualdad de acceso y participación de hombres y mujeres.

k) La entidad adjudicataria designará una persona que ejerza la interlocución para todas aquellas tareas y servicios que conlleve la gestión.

l) La entidad adjudicataria deberá comunicar en el plazo de 72 horas cualquier incidencia relacionada con:

1. Modificaciones en el equipo.

2. 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.

ANEXO IV

PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO EN MATERIA DE EXTRANJERÍA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETIVOS:

a. GENERAL

b. ESPECÍFICOS

3. PRINCIPIOS

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

5. FUNCIONES PRINCIPALES DEL SERVICIO

6. MODALIDADES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

6.1 ATENCIÓN TELEFÓNICA

6.2. ATENCIÓN PRESENCIAL

6.2.1. ATENCIÓN INDIVIDUAL

6.2.2. ATENCIÓN GRUPAL

6.2.3. ATENCIÓN COMUNITARIA

7. ATENCIÓN A PROFESIONALES

8. ATENCIÓN PRIORITARIA

9. ATENCIÓN DE URGENCIA

10. ATENCIÓN DE LA CENTRALITA TELEFÓNICA

11. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

1. INTRODUCCIÓN

El objeto del presente protocolo es establecer las funciones y las pautas de funcionamiento del Servicio de Atención y Asesoramiento en materia de Extranjería.

La finalidad de este protocolo es determinar los procedimientos de actuación pertinentes conforme a lo establecido en los pliegos de contratación en el que se establece la metodología de trabajo del Servicio, así como los cometidos de las personas que formen parte de ella, todo ello con el objetivo final de prestar un servicio lo más eficiente y efectivo posible. El presente protocolo estará sujeto a revisiones y modificaciones para dar la mejor respuesta a las necesidades del servicio.

El Servicio está formado por un equipo de profesionales técnicos en asesoramiento en extranjería y de personal administrativo, que serán quienes realicen de manera ordinaria la atención. También cuenta con una figura de coordinación general del Servicio.

2. OBJETIVOS

a. GENERAL

Favorecer la inclusión social de las personas migrantes, abordando los obstáculos derivados del ejercicio del derecho de extranjería que pueden dificultar su plena participación en la vida económica, social y cultural.

b. ESPECÍFICOS

- Ofrecer cobertura, de manera ágil y efectiva, a las necesidades específicas de información y asesoramiento jurídico en materia de extranjería.
- Facilitar los procesos de documentación referentes a las personas de origen extranjero, así como cualquier otro proceso en los que la condición de persona extranjera sea determinante.
- Favorecer el acceso y mantenimiento de la regularidad documental.
- Promover la coordinación con las instituciones y recursos comunitarios existentes relacionados con los procesos de documentación.

- Favorecer y potenciar la autonomía de la población migrante en la preparación, presentación y seguimiento de sus propios procesos de documentación.
- Fomentar espacios de difusión de información general en materia de extranjería que permitan transferir información tanto al colectivo migrante como a la sociedad en general.
- Establecer y dinamizar procesos de trabajo en red entre los agentes intervinientes en materia de documentación, extranjería y ámbitos relacionados (Oficina de Extranjería, Brigada de Extranjería, Consulados y Embajadas, etc.).
- Identificar y analizar las nuevas necesidades que vayan surgiendo en materia de extranjería, de tal forma que puedan establecerse mecanismos adecuados para dar respuesta a las mismas.

3. PRINCIPIOS

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

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

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

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

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

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Servicio de Atención y Asesoramiento en materia de Extranjería se dirige a toda la ciudadanía residente en la Comunidad Foral Navarra para informar, orientar, asesorar y apoyar en todos aquellos procesos principalmente de tipo jurídico-administrativo en los que la condición de persona extranjera actúa como elemento diferenciador o barrera en la garantía de derechos y el acceso, en condiciones de igualdad, a los recursos, prestaciones, servicios y a la vida comunitaria. En este sentido, la atención realizada desde el Servicio pretende superar concepciones asistencialistas y aplicar el enfoque de derechos, considerando a todas las personas usuarias como portadoras de derechos y deberes (independientemente de su situación administrativa).

5. FUNCIONES PRINCIPALES DEL SERVICIO

Las funciones principales del Servicio de Atención y Asesoramiento en materia de Extranjería según el objeto del contrato, desglosadas en la cláusula 5 de las prescripciones técnicas de este pliego se agrupan en las siguientes:

a) Asesoramiento jurídico/administrativo: es la esencia del servicio conforme al objetivo general del mismo, que es el favorecer la inclusión social de las personas migrantes, abordando los obstáculos para el ejercicio del derecho de extranjería que pueden dificultar su plena participación en la vida económica, social y cultural.

b) Apoyo a la tramitación: conlleva la realización de tareas de preparación de la documentación de los expedientes, seguimiento de los mismos, consultas sobre su estado y resolución de incidencias surgidas a lo largo de la tramitación (cambios de domicilio o de empleador/a, modificación de sus circunstancias, etc.).

c) Presentación telemática de solicitudes de autorización de extranjería: implica seguir el procedimiento establecido para realizar dichas solicitudes, tanto nuevas como renovaciones, a través de la Sede Electrónica de la Administración General del Estado.

Estas funciones principales se llevarán a cabo tal y como se describe en los siguientes apartados, referidos a las modalidades de atención a la ciudadanía, a profesionales, atención prioritaria y de urgencia.

6. MODALIDADES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La atención, que se llevará a cabo con cita previa, será en primera instancia telefónica, pudiendo ser presencial en el caso de que el personal del servicio valore la idoneidad de esta modalidad (por dificultades de entendimiento derivadas del idioma, por requerir la complejidad del caso una segunda atención u otras) así como cuando se vayan a realizar tramitaciones telemáticas de expedientes. Podrá llevarse a cabo de manera individual, grupal o comunitaria.

6.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

El procedimiento a seguir se dividirá en las siguientes fases:

1ª Una vez obtenida la cita, la persona usuaria será atendida por parte de la persona profesional del equipo que le haya sido asignada. Tras la escucha activa de la demanda, se informará y asesorará a la persona en las diferentes alternativas posibles en relación a su caso particular.

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

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

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

6.2. PRESENCIAL

6.2.1. ATENCIÓN INDIVIDUAL

El procedimiento a seguir se dividirá en dos fases:

1ª Una vez obtenida la cita, la persona usuaria será atendida por parte de la persona profesional del equipo que le haya sido asignada. Tras la escucha activa de la

demanda, se informará y asesorará a la persona en las diferentes alternativas posibles en relación a su caso particular; en el caso de requerir tramitación electrónica de expedientes, se procederá a su realización en presencia de la persona usuaria.

Durante el proceso de atención podrán utilizarse guías informativas, materiales gráficos u otros soportes en diversos idiomas (estos materiales estarán disponibles al menos en inglés, francés, árabe y euskera) con el fin de facilitar la cobertura de las necesidades específicas de información en relación a la legislación de extranjería.

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

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

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

Cuando sea preciso el equipo del Servicio de atención y asesoramiento en materia de extranjería podrá remitir o derivar a otros recursos especializados de la Comunidad Foral.

6.2.2. ATENCIÓN GRUPAL

Se llevará a cabo en aquellos casos en que se valore adecuada la atención a un grupo o colectivo con una afinidad de intereses por la optimización de medios que esta atención grupal supone. En esos casos, se llevarán a cabo actividades informativas y de orientación sobre temas concretos de interés común.

6.2.3. ATENCIÓN COMUNITARIA

Se llevará a cabo en aquellos casos en que se valoren adecuadas las actuaciones participadas o en cooperación con otras entidades o el trabajo en red. En esos casos, se llevarán a cabo actividades informativas y/o divulgativas que puedan dirigirse a la ciudadanía en general o a personas con nacionalidades específicas en relación a temas de interés compartido.

7. ATENCIÓN A PROFESIONALES

En el caso de profesionales de servicios públicos y de entidades sociales, la atención será telefónica en un número específico habilitado para ello, no requerirá cita previa y será atendida directamente por una profesional experta en extranjería. La atención podrá ser también telemática.

Se reservará un tiempo específico de atención para ellas/os en horario de mañana y tarde. En caso de solicitud de atención vía correo electrónico, la respuesta tendrá que ofrecerse en el plazo de 2 días hábiles.

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

8. ATENCIÓN PRIORITARIA

Se considerarán situaciones prioritarias las relacionadas con los plazos de presentación de solicitudes de renovaciones, solicitudes de permiso de residencia y trabajo por circunstancias excepcionales (arraigo social vía contrato laboral y víctimas de violencia de género) y otras que el Servicio considere prioritarias.

Estas situaciones se deberán atender en el plazo máximo de 5 días hábiles.

9. ATENCIÓN DE URGENCIA

Aquellas situaciones sobrevenidas que tengan carácter de urgencia se deberán atender en el momento de producirse, dándose una respuesta inmediata y derivándose a los recursos que sea necesarios.

Previo a la derivación la persona técnica intentará contactar por teléfono con el recurso al que se deriva para informar de ello. Se considerarán situaciones de urgencia aquellas como:

- violencia de género,

- abusos,

- cualquier otra en la que el servicio considere necesaria la atención inmediata.

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

10. ATENCIÓN DE LA CENTRALITA TELEFÓNICA

La atención a la ciudadanía se realizará mediante cita previa. La solicitud de cita se realizará de manera telefónica en un único número para todo el Servicio. La persona que se encuentre atendiendo la centralita telefónica será la encargada de gestionar todas las citas de los diferentes puntos de atención del Servicio, filtrando las demandas de las personas usuarias.

Se garantizará en todo momento la atención de la centralita telefónica en horario de mañana y tarde.

Una vez la persona usuaria llama al Servicio de Atención y Asesoramiento en materia de Extranjería solicitando cita, la profesional administrativa que se encuentre atendiendo la centralita del servicio será quien gestione estas citas. Esta profesional será quien, en base a una primera atención y recogida de datos fundamentales (al menos: nombres y apellidos, teléfono y/o correo de contacto e idioma en que precisa ser atendido/a y punto de atención donde quiere que se le atienda) le proporcionará una cita en la modalidad que precise (telefónica o presencial) con un/a profesional del equipo que se ajuste a sus necesidades.

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

En los casos en los que la persona usuaria ya haya sido atendida por una técnica en materia de extranjería, esta misma podrá gestionarle una nueva cita a través del sistema de citas.

Además de la gestión de citas, desde la centralita del servicio se procederá a realizar aclaraciones de dudas y cuestiones sencillas en materia de extranjería, y a remitir a otros recursos que proceda.

11. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La persona Coordinadora del Servicio gestionará las quejas y sugerencias.

El Servicio contará un con un buzón (físico y telemático) de quejas y sugerencias en todos los puntos de atención.

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

Las quejas o sugerencias recibidas se trasladarán a la persona Coordinadora que dará respuesta en un plazo máximo de 20 días naturales desde su recepción, a través del canal elegido por quien formula la queja o sugerencia. Se volcará la información en el sistema de registro.

ANEXO V

PROTOCOLO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO EN MATERIA DE EXTRANJERÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I. <u>Datos básicos de la persona</u>

- Datos de cabecera:
    - DNI/NIE/Pasaporte u otros documentos identificativos
    - Nombre y apellidos
    - Fecha y país de nacimiento
    - Sexo
    - Estado civil
    - Unidad familiar: composición y relaciones
    - Nacionalidad
    - Domicilio
    - Padrón y antigüedad del mismo
    - Correo electrónico
    - Teléfono
    - Idiomas que habla
    - Nivel de estudios
    - Otros datos necesarios para dar respuesta a la demanda

II. <u>Datos en relación a la actividad propia del Servicio de Atención y Asesoramiento en materia de Extranjería</u>

- Punto de atención en el que se atiende

- Fecha inicio atención[8]
- Fecha cierre atención[9]
- Utilización de Servicio de interpretación telefónica simultánea en diferentes idiomas: idioma demandado.
- Persona usuaria: ciudadanía o profesional
- Modalidad de la atención
- Temática de la demanda
- Gestiones realizadas para dar respuesta a la demanda
- Atenciones grupales y/o comunitarias

III. Otros datos a recoger

- Minutos dedicados a cada atención.
- Nº de llamadas diarias entrantes en la centralita telefónica.
- Nº de llamadas diarias recepcionadas desde la centralita telefónica.

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

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

[8] Se recogerá de manera diferenciada la temporalización indicada en el caso de las solicitudes de profesionales.
[9] Ibídem 1.

ANEXO VI

PROTOCOLO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO EN MATERIA DE EXTRANJERÍA

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

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

Los indicadores de calidad mínimos a cumplir serán los siguientes:

- Satisfacción de las personas usuarias con el servicio: 80% se muestra satisfecha o muy satisfecha con el servicio.
- Respuesta a quejas y sugerencias: respuesta adecuada a la persona usuaria en 20 días naturales.
- Cumplimiento del protocolo (entre otras, citas ordinarias, citas prioritarias, citas de urgencia, etc.): sí/no.
- Tiempos de espera para cita: asignación de cita en máximo de 7 días naturales.
- Tiempos de respuesta a profesionales a través del teléfono específico habilitado: máximo 2 días hábiles

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

- Número de personas atendidas según punto de atención.
- Número de gestiones[10] según punto de atención.
- Comparativa interanual de personas atendidas según punto de atención.
- Comparativa interanual de gestiones según punto de atención.
- Número de gestiones según modalidad de atención[11], en cada punto de atención.
- Número de gestiones según función principal[12], en cada punto de atención.
- Número de atenciones según temática de la demanda[13] en cada punto de atención.

[10] Se entiende por gestión: toda actuación, actividad, tarea o trámite que implica la atención a una persona.
[11] Se entiende por modalidad de atención: la presencial y la no presencial (telefónica u otras).
[12] Se entiende por función principal: el asesoramiento jurídico-administrativo, al apoyo en la tramitación y la presentación telemática.
[13] Se entiende por temática de la demanda: la relacionada con procedimientos en extranjería (arraigo, renovaciones, reagrupaciones, nacionalizaciones, etc.), consultas no específicas de procedimientos de extranjería u otras demandas.

- Tiempo medio (en minutos) dedicado a cada acción, según punto de atención.
- Tiempo medio (en minutos) dedicado a cada atención según temática de la demanda y punto de atención.
- Número de llamadas mensuales entrantes en la centralita telefónica del servicio (registro de llamadas).
- Número medio de llamadas recepcionadas desde la centralita telefónica en el mes.
- Tiempo de espera en días desde la solicitud de cita hasta que se hace efectiva, según punto de atención.
- Número de llamadas mensuales entrantes en el teléfono específico para profesionales
- Número de profesionales atendidas mensualmente según área de Servicios Sociales.
- Número de gestiones mensuales referidas a la atención a profesionales según área de Servicios Sociales.

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

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

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

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

ANEXO VII

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

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

1) Asesoramiento jurídico/administrativo
2) Apoyo a la tramitación
3) Presentación telemática de solicitudes de autorización de extranjería

- Identificación de la actuación. Cada actuación deberá contar con un identificador único que permita su localización en todas las partes del sistema, tanto a efectos de facturación como de control operativo (identificar citas o asignar actuaciones a un mismo caso o historia).

- Fecha y hora: la de la realización de la actuación. A efectos de facturación deberá estar dentro del mes a que se refiere la factura. Las facturas se referirán a meses naturales y comprenderán la totalidad de las actuaciones realizadas en cada mes.

- Duración efectiva, en minutos.

- Modalidad de atención, con arreglo a las categorías definidas en el apartado 6 del Anexo IV.

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

- Respecto a la presencial individual (6.2.1.): identificación de usuario/a, punto de atención.

- Respecto a la presencial grupal (6.2.2.): grupo o colectivo destinatario. Se acompañará autorización del órgano gestor.

- Respecto a la presencial comunitaria (6.2.3.): entidad o entidades con las que se coopera. Se acompañará autorización del órgano gestor.

- Respecto a la atención telefónica individual (6.1.): identificación de usuario/a.

- Respecto a atención a profesionales, apartado 7 del Anexo IV: destinatario/a, canal de respuesta.

- Respecto a atención de urgencia, apartado 9 del Anexo IV: destinatario/a, canal de respuesta.

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

encuadramiento de estas mismas actividades en otros contratos similares, que operan sobre las mismas personas destinatarias.