



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL Y
PROSPECCIÓN DE EMPRESAS DEL
SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO**

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETO DE CONTRATO	3
3. DISTRIBUCIÓN EN LOTES	4
4. SERVICIOS A PRESTAR.....	4
LOTE Nº 1 Servicio de orientación para personas con discapacidad.....	5
LOTE Nº 2 Servicio de orientación para personas en riesgo o situación de exclusión	7
LOTE Nº 3 Servicio de orientación para el resto de las personas	10
LOTE Nº 4 Servicio de Prospección de empresas	11
5. ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO	13
6. RECURSOS Y MEDIOS A DISPOSICIÓN	15
8. FUNCIONES DE COORDINACIÓN	16
9. PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD.....	16

1. INTRODUCCIÓN

Mediante Decreto Foral 148/1998, de 28 de abril, se creó el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare (SNE-NL) como Organismo Autónomo cuyo objetivo principal era prestar los servicios en materia de empleo que fueran competencia de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

De acuerdo con el Decreto Foral 302/2019, de 6 de noviembre, por el que se aprueban los Estatutos del Organismo, corresponde al SNE-NL la planificación, ejecución y control de las políticas de empleo, consensuadas con los agentes sociales, mediante la gestión coordinada de los servicios y programas que se establezcan en relación con la formación para el empleo, la orientación profesional, la intermediación y asesoramiento a empresas, la colocación, la promoción del empleo, el asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento, la promoción laboral, la igualdad de oportunidades e inserción laboral y el análisis de las políticas y situación del empleo en Navarra.

En particular, de acuerdo con el artículo 2 de los citados Estatutos, corresponde al SNE-NL:

- f) Potenciación de los servicios de orientación profesional para el logro de la inserción laboral.
- g) Impulso de la coordinación de programas de la formación profesional inicial y de la formación para el empleo, así como de la orientación profesional para la consecución de un sistema integrado.

- k) Promoción de la iniciativa de entidades privadas y públicas para la adopción de medidas que favorezcan el empleo.
- l) Fomento del empleo de los colectivos más desfavorecidos o que se encuentren en riesgo de exclusión.

El SNE-NL viene prestando los servicios de orientación profesional mediante contratos de servicios. Esta licitación debe ser renovada en un contexto cambiante, en el que es necesario adaptarse a las necesidades del mercado laboral, a las características y perfiles de las personas que reciben orientación, y al nuevo contexto organizativo en el que es necesario reforzar la coordinación y hacer un mejor aprovechamiento de los recursos y oportunidades con el fin de desarrollar un trabajo más integrado. Todo ello con el fin de garantizar que todas las personas cuenten con los recursos necesarios para mejorar su empleabilidad y poder acceder a un empleo de calidad.

El presente documento tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que han de regir la contratación de las empresas que presten los servicios de orientación profesional y de prospección de empresas.

2. OBJETO DE CONTRATO

El presente documento tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que han de regir la prestación del servicio de orientación profesional.

La prestación del servicio objeto de contratación se realizará en los términos establecidos en la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo y, específicamente, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

La Ley 3/2023 establece que la Agencia Española de Empleo y los servicios públicos de empleo de las Comunidades Autónomas, bien directamente o a través de su colaboración con otros agentes públicos, privados y con los interlocutores sociales, deben garantizar en todo el territorio nacional determinados servicios... a las personas demandantes de servicios de empleo y a las personas, empresas y demás entidades empleadoras (Art 55.1). Entre los servicios garantizados a personas, empresas y demás entidades empleadoras figuran la gestión de las ofertas de empleo presentadas a los servicios públicos de empleo, la información y asesoramiento sobre la contratación y las medidas de apoyo a la misma, la identificación de las necesidades de las empresas, tanto en lo que se refiere a puestos vacantes como a perfiles profesionales requeridos que facilite una adecuada planificación formativa y la información y apoyo sobre los procesos de comunicación de las contrataciones y los trámites legales complementarios (Art 57.2).

El servicio de orientación profesional del SNE-NL tiene por finalidad ayudar a las personas usuarias a mejorar su empleabilidad, promover su carrera profesional y facilitar su contratación u orientar hacia el autoempleo.

El servicio de orientación profesional es un servicio integral que tiene por objeto la información, el diagnóstico de la situación individual, el asesoramiento, la motivación y acompañamiento en

las transiciones laborales, bien desde la educación al mundo laboral o entre las diversas situaciones de empleo y desempleo que pueden darse a lo largo de la vida laboral.

Asimismo, y a partir del diagnóstico de sus necesidades, la orientación podrá dar lugar a la prestación de otros servicios especializados de la cartera.

El servicio de prospección de empresas, es un servicio de atención y asesoramiento personalizado a las empresas de Navarra, centrado en conocer y atender las necesidades que pueden presentar en materia de empleo y que surge a raíz de la necesidad de dar un mayor servicio a los empleadores y acercarnos más a las necesidades de RRHH presentes y futuras del mercado laboral.

La estimación anual, aproximada, del número de personas a atender es de 7.190 personas, distribuidas del siguiente modo: 540 personas en el primer lote, 2.600 personas en el segundo lote y 4.050 personas en el tercer lote. Estas estimaciones se han realizado, en base al servicio prestado por el personal orientador de las Agencias de Empleo y las personas atendidas por las entidades adjudicatarias del contrato para la prestación del servicio de orientación. La concreción final del número de personas a atender anualmente podrá modificarse si se produce un cambio significativo en las condiciones del mercado de trabajo, o en el perfil de las personas destinatarias del servicio. Estos cambios serán comunicados en la Comisión de Seguimiento.

La estimación anual, aproximada, del número de empresas contactadas para realizar prospección de empresas es de 700 empresas correspondientes al cuarto lote. Estas estimaciones se han realizado en base al servicio prestado por el personal dedicado a prospección durante la anterior licitación; no obstante, la concreción final del número de empresas a prospectar anualmente podrá modificarse si se produce un cambio significativo en las condiciones del mercado de trabajo, o en el perfil de las personas destinatarias del servicio. Estos cambios serán comunicados en la Comisión de Seguimiento.

3. DISTRIBUCIÓN EN LOTES

Para garantizar una adecuada prestación del servicio y teniendo en cuenta las características y el perfil de los destinatarios a los que se dirige, se han establecido los lotes que se describen a continuación:

- LOTE Nº 1.- servicio de orientación para personas con discapacidad.
- LOTE Nº 2.- servicio de orientación para personas en situación o riesgo de exclusión.
- LOTE Nº 3.- servicio de orientación para el resto de las personas.
- LOTE Nº 4.- prospección de empresas.

4. SERVICIOS A PRESTAR

Se describen a continuación los servicios mínimos que deberán prestar las empresas adjudicatarias de acuerdo con cada uno de los lotes. Si bien los servicios a prestar en general son comunes para los cuatro lotes, dadas las características y perfil de los grupos destinatarios algunos de ellos se deberán de prestarse de modo adecuado o con ciertas particularidades.

LOTE Nº 1 Servicio de orientación para personas con discapacidad

- a) Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil: deberá centrarse en la identificación de las capacidades de la persona, teniendo en cuenta las limitaciones o condicionantes de su discapacidad, poniendo en valor aquellas habilidades o competencias que la persona pueda desarrollar y aplicar a una actividad profesional. Junto con ello, se prestará atención a los intereses, capacidades y formación de la persona, así como otras variables que se estimen relevantes. Esta información se utilizará para la elaboración de un perfil de la persona basado en capacidades, intereses, formación, habilidades y experiencia y su clasificación en función de su empleabilidad.
- b) Diseño del itinerario personalizado e integrado para el empleo: consistirá en la elaboración y comunicación fehaciente a la persona usuaria, del proceso que se considere más adecuado para su acceso al empleo de acuerdo con su perfil, necesidades y expectativas a través de criterios técnicos y estadísticos, incluyendo las principales actuaciones propuestas y el calendario de realización, así como la forma de verificación y seguimiento del proceso. Para la realización de este itinerario será necesaria la suscripción y firma de un acuerdo de actividad entre la persona usuaria y el servicio público de empleo.

Este itinerario deberá tener en cuenta todas las oportunidades de formación y empleo adecuadas para la persona e incorporar al menos:

1. Análisis de los programas de impulso al empleo, tanto de tipo público como privado, y en especial aquellos para personas con discapacidad, a los que pueda acceder de acuerdo con los intereses, y habilidades identificadas en el diagnóstico.
2. Identificación de alternativas profesionales de la persona tanto en Navarra como en aquellas otras localidades fuera de Navarra que le pudieran interesar. Se identificarán tanto aquellas que se encuentren respaldadas por programas de impulso al empleo para personas con discapacidad, como otras oportunidades adaptadas al perfil profesional de la persona, incluyendo aquellas para las que puedan ser necesarios apoyos adicionales, por ejemplo, en el ámbito de la formación o la realización de determinados ajustes para el acceso al puesto de trabajo.
3. Identificación de apoyos adicionales, cuando se precise por la persona usuaria. Estos apoyos podrán estar relacionados, entre otros con:
 - i. El desarrollo de itinerarios formativos.
 - ii. El refuerzo o acreditación de habilidades o competencias (certificaciones de profesionalidad entre otros).
 - iii. El desarrollo de itinerarios específicos relacionados con el refuerzo de capacidades o habilidades que se ven limitadas por su discapacidad.
- c) Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad: consistirá en el seguimiento individual y personalizado por parte de un profesional del servicio de las actuaciones que la persona usuaria vaya llevando a

cabo en ejecución de su itinerario, la revisión y actualización del mismo, la fijación y supervisión del cumplimiento de hitos, etapas y obligaciones, así como del compromiso de actividad para el caso de personas usuarias que también sean perceptores de prestaciones, y cuantas otras funciones de asesoramiento, información y apoyo sean precisas para facilitar la activación de la persona usuaria y mejorar su empleabilidad.

d) Asesoramiento y ayuda técnica adicional para:

1. La elaboración de su currículum, que refleje su perfil profesional en términos de competencias profesionales: comprenderá la información y asesoramiento personal, grupal o general a las personas usuarias, así como la provisión de instrumentos y técnicas de ayuda para la elaboración de su currículum personalizado.
2. La aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo: contemplará la provisión de información, y manejo básico de los medios, técnicas y herramientas accesibles para la búsqueda de empleo por cuenta ajena, incluyendo los medios telemáticos y el uso de las redes sociales. Se derivará, cuando proceda, al servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.

e) Información y asesoramiento adicional sobre:

1. La situación del mercado de trabajo, las políticas activas de empleo y oferta de los servicios comunes y complementarios de la cartera: comprenderá la comunicación sobre los datos o las circunstancias relativas al mercado de trabajo y las políticas activas de empleo que puedan resultar de utilidad para incrementar las oportunidades de empleo de las personas usuarias, incluida la información acerca de los servicios comunes y complementarios de la Cartera. Podrá realizarse con carácter personal, grupal o general, en forma presencial o mediante la utilización de medios telemáticos.
2. La oferta formativa y los programas que faciliten la movilidad para la formación y cualificación europeas: comprenderá las actuaciones de asesoramiento especializado a las personas usuarias respecto de la oferta de formación. Podrá prestarse de forma presencial o a través de las tecnologías de la información y comunicación, de forma individual o colectiva, atendiendo a las necesidades de los sectores productivos y de las personas y a las posibilidades existentes a nivel europeo.
3. Los derechos de las personas con discapacidad aplicados al ámbito laboral, poniendo especial atención en aquellos relacionados con la no discriminación y el acceso al mercado laboral en igualdad de condiciones, como aquellos relacionados con la flexibilidad y adaptación del puesto de trabajo, las reservas de empleo para personas con discapacidad, etc.

f) Apoyo a la gestión de la movilidad laboral adaptada a personas con discapacidad: comprenderá la información, asesoramiento y el apoyo a la movilidad geográfica y funcional, tanto en el ámbito nacional, europeo e internacional de las personas usuarias para aprovechar las ofertas de empleo adecuadas a las que puedan tener acceso.

- g) Acciones orientadas a mejorar la información sobre la actividad del SNE-NL dirigidas a otros actores relacionados con la formación y el empleo, como por ejemplo charlas en ayuntamientos, centros de Formación Profesional, etc., profundizando especialmente en el acceso al empleo de las personas con discapacidad, necesidades y oportunidades.
- h) Otras acciones de colaboración con entidades relacionadas con la formación, el empleo o la atención social a los grupos de población a los que va dirigido el servicio de orientación, tales como asociaciones empresariales, entidades del Tercer Sector con el fin de facilitar una atención coordinada, más adaptada, continuada e integral a las personas con discapacidad.

LOTE Nº 2 Servicio de orientación para personas en riesgo o situación de exclusión

Los servicios del Lote 2 deben prestarse desde una perspectiva integrada, teniendo en cuenta lo establecido en La Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la Inclusión Social y a la Renta Garantizada. La ley tiene por objeto “regular el derecho a la inclusión social, mediante un proceso personalizado, con el fin de prevenir y atender a las personas en situación de vulnerabilidad o de exclusión social y el derecho a una Renta Garantizada” (Art 1.1.). La norma introduce la perspectiva del “doble derecho”, el derecho a la Renta Garantizada y el Derecho a la Inclusión Social. El Derecho a la Inclusión Social se traduce en “Recibir los apoyos y el acompañamiento personalizado orientado a la inclusión plena y efectiva en la sociedad, en todas sus dimensiones...” (Art 1.2). Los servicios prestados en este lote contribuyen a una de las dimensiones de la Inclusión Social que es la orientación para la activación hacia el empleo. La inclusión social implica “promover la inserción laboral de todas las personas que están en condiciones de incorporarse al mercado de trabajo” (preámbulo). La perspectiva de atención integrada deberá seguirse con todas las personas beneficiarias de este lote, bien sean perceptores de Renta Garantizada, Ingreso Mínimo Vital u otra prestación.

Para aquellos casos que se decida en la Comisión de Seguimiento, el servicio de orientación deberá prestarse siguiendo la “Metodología ERSISI-AUNA” o en su caso en la que esta derive en el futuro, realizando una colaboración estrecha entre el servicio de orientación y los servicios sociales o entidades que los gestionan en el proceso de derivación, diagnóstico, intervención y salida del programa. Esta colaboración aplicará a las herramientas que se utilicen, los sistemas de información, la gestión compartida de casos y todos aquellos aspectos en los que se concrete la metodología de trabajo.

Tenido en cuenta los criterios previamente expuestos, la empresa adjudicataria deberá prestar los servicios siguientes:

- a) Diagnóstico individualizado de las personas: deberá centrarse en la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran las personas, realizando un diagnóstico de situación personal, teniendo en cuenta el entorno que determine su grado de empleabilidad y los apoyos sociales que necesita para hacer frente a su situación de exclusión. Se prestará atención a los intereses, capacidades y formación de la persona, así como a su situación social identificando los apoyos sociales que necesita. Esta información se utilizará para la elaboración de un perfil de la persona en la que se tendrá en cuenta las capacidades,

intereses, formación, habilidades y experiencia y las necesidades de apoyo social. En los casos que se trabajen con “Metodología AUNA” el acompañamiento personalizado incorporará los apoyos sociales y se realizará conjuntamente con los servicios sociales o entidades que los gestionan.

- b) Diseño del itinerario personalizado para el empleo: Consistirá en la elaboración y comunicación fehaciente a la persona usuaria, del proceso que se considere más adecuado para su acceso al empleo de acuerdo con su perfil, necesidades y expectativas a través de criterios técnicos y estadísticos, incluyendo las principales actuaciones propuestas y el calendario de realización, así como los elementos de verificación y seguimiento. Para la realización de este itinerario será necesaria la suscripción y firma de un acuerdo personal de empleo entre la persona usuaria y el servicio público de empleo. En el diseño del itinerario se tendrán en cuenta las necesidades de apoyos sociales para la inclusión social y los apoyos para la búsqueda activa de empleo. El plan personalizado podrá incluir entre otros, tutorías, acompañamiento, oferta formativa, oferta de empleo, etc. El objetivo de este itinerario deberá ser la activación hacia el empleo y la mejora de la inclusión social.

Este itinerario deberá incorporar al menos:

1. La identificación de alternativas profesionales a partir del análisis motivado de oportunidades de empleo para las personas usuarias, en Navarra, España, resto de la Unión Europea y ámbito internacional, a las que pueda acceder de acuerdo con su perfil profesional.
 2. La identificación de un itinerario formativo, cuando se precise de acuerdo con el perfil de la persona usuaria, mediante la propuesta de las acciones de formación y/o acreditación de experiencia laboral o formación no formal que resulten adecuadas para la mejora de competencias y cualificación profesional de la persona usuaria.
 3. La identificación de las actuaciones de búsqueda activa de empleo que, de acuerdo con su perfil, la persona usuaria quedará obligado a realizar.
 4. La identificación de los apoyos sociales que la persona necesita para mejorar su inclusión.
- c) Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad: consistirá en el seguimiento individual y personalizado por parte un profesional de las actuaciones que la persona usuaria vaya llevando a cabo en ejecución de su itinerario, la revisión y actualización del mismo, la fijación y supervisión del cumplimiento de hitos, etapas y obligaciones, así como del compromiso de actividad para el caso de personas usuarias que también sean perceptores de prestaciones, y cuantas otras funciones de asesoramiento, información y apoyo sean precisas para facilitar la activación de la persona usuaria, su inclusión social y mejorar su empleabilidad. En los casos que se trabajen con “Metodología AUNA” el acompañamiento personalizado incorporará los apoyos sociales y se realizará conjuntamente con los servicios sociales o entidades que los gestionan.

d) Asesoramiento y ayuda técnica adicional para:

1. La definición de su currículum, que refleje su perfil profesional en términos de competencias profesionales: Comprenderá la información y asesoramiento personal, grupal o general a las personas usuarias, así como la provisión de instrumentos y técnicas de ayuda para la elaboración de su currículum personalizado.
2. La aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo: Contemplará la provisión de información, y manejo básico de los medios, técnicas y herramientas accesibles para la búsqueda de empleo por cuenta ajena, incluyendo los medios telemáticos y el uso de las redes sociales. Se derivará, cuando proceda, al servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.
3. En los casos que se trabajen con “Metodología AUNA” el asesoramiento y la ayuda técnica incluirá la definición del Plan de Inclusión social de acuerdo con el procedimiento de inclusión establecido por los servicios sociales o entidades que los gestionan.

e) Información y asesoramiento adicional sobre:

1. La situación del mercado de trabajo, las políticas activas de empleo y oferta de los servicios comunes y complementarios de la cartera: comprenderá la comunicación sobre los datos o las circunstancias relativas al mercado de trabajo y las políticas activas de empleo que puedan resultar de utilidad para incrementar las oportunidades de empleo de las personas usuarias, incluida la información acerca de los servicios comunes y complementarios de la Cartera. Podrá realizarse con carácter personal, grupal o general, en forma presencial o mediante la utilización de medios telemáticos.
 2. La oferta formativa y los programas que faciliten la movilidad para la formación y cualificación europeas: Comprenderá las actuaciones de asesoramiento especializado a las personas usuarias respecto de la oferta de formación. Podrá prestarse de forma presencial o a través de las tecnologías de la información y comunicación, de forma individual o colectiva, atendiendo a las necesidades de los sectores productivos y de las personas y a las posibilidades existentes a nivel europeo.
- f) Apoyo a la gestión de la movilidad laboral: Comprenderá la información, asesoramiento y el apoyo a la movilidad geográfica y funcional, tanto en el ámbito nacional, europeo e internacional de las personas usuarias para aprovechar las ofertas de empleo adecuadas a las que puedan tener acceso.
- g) Acciones orientadas a mejorar la información sobre la actividad del SNE-NL dirigidas a otros actores relacionados con la formación y el empleo, como por ejemplo charlas en ayuntamientos, centros de Formación Profesional, etc.
- h) Otras acciones de colaboración con entidades relacionadas con la formación, el empleo o la atención social a los grupos de población a los que va dirigido el servicio de orientación,

especialmente a las personas en situación vulnerable, tales como asociaciones empresariales, entidades del Tercer Sector con el fin de facilitar una atención coordinada, más adaptada, continuada e integral.

LOTE Nº 3 Servicio de orientación para el resto de las personas

- a) Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil: Comprenderá la atención específica a la persona usuaria, al objeto de identificar sus habilidades, sus competencias, su formación y experiencia, sus intereses, su situación personal y familiar y las posibles oportunidades profesionales, así como cuantas otras variables se estimen relevantes en el protocolo específico que desarrolle esta actividad. Esta información se utilizará para la elaboración del perfil de la persona usuaria y su clasificación en función de su empleabilidad.
- b) Diseño del itinerario personalizado para el empleo: Consistirá en la elaboración y comunicación fehaciente a la persona usuaria, del proceso que se considere más adecuado para su acceso al empleo de acuerdo con su perfil, necesidades y expectativas a través de criterios técnicos y estadísticos, incluyendo las principales actuaciones propuestas y el calendario de realización, así como los elementos de verificación y seguimiento. Para la realización de este itinerario será necesaria la suscripción y firma de un acuerdo personal de empleo entre la persona usuaria y el servicio público de empleo.

Este itinerario deberá incorporar, al menos:

1. La identificación de alternativas profesionales a partir del análisis motivado de oportunidades de empleo para las personas usuarias, en Navarra, tanto en Navarra como aquellas fuera de Navarra a las que pueda acceder de acuerdo con su perfil profesional.
 2. La identificación de un itinerario formativo, cuando se precise de acuerdo con el perfil de la persona usuaria, mediante la propuesta de las acciones de formación y/o acreditación de experiencia laboral o formación no formal que resulten adecuadas para la mejora de competencias y cualificación profesional de la persona usuaria.
 3. La identificación de las actuaciones de búsqueda activa de empleo que, de acuerdo con su perfil, la persona usuaria quedará obligado a realizar.
- c) Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad: Consistirá en el seguimiento individual y personalizado por parte un profesional de las actuaciones que la persona usuaria vaya llevando a cabo en ejecución de su itinerario, la revisión y actualización del mismo, la fijación y supervisión del cumplimiento de hitos, etapas y obligaciones, así como del compromiso de actividad para el caso de personas usuarias que también sean perceptores de prestaciones, y cuantas otras funciones de asesoramiento, información y apoyo sean precisas para facilitar la activación de la persona usuaria y mejorar su empleabilidad.
 - d) Asesoramiento y ayuda técnica adicional para:

1. La elaboración de su currículum, que refleje su perfil profesional en términos de competencias profesionales: comprenderá la información y asesoramiento personal, grupal o general a las personas usuarias, así como la provisión de instrumentos y técnicas de ayuda para la elaboración de su currículum personalizado.
 2. La aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo: Contemplará la provisión de información, y manejo básico de los medios, técnicas y herramientas disponibles para la búsqueda de empleo por cuenta ajena, incluyendo los medios telemáticos y el uso de las redes sociales. Se derivará, cuando proceda, al servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.
- e) Información y asesoramiento adicional sobre:
1. La situación del mercado de trabajo, las políticas activas de empleo y oferta de los servicios comunes y complementarios de la cartera: Comprenderá la comunicación sobre los datos o las circunstancias relativas al mercado de trabajo y las políticas activas de empleo que puedan resultar de utilidad para incrementar las oportunidades de empleo de las personas usuarias, incluida la información acerca de los servicios comunes y complementarios de la Cartera. Podrá realizarse con carácter personal, grupal o general, en forma presencial o mediante la utilización de medios telemáticos.
 2. La oferta formativa y los programas que faciliten la movilidad para la formación y cualificación europeas: Comprenderá las actuaciones de asesoramiento especializado a las personas usuarias respecto de la oferta de formación. Podrá prestarse de forma presencial o a través de tecnologías y herramientas virtuales, de forma individual o colectiva, atendiendo a las necesidades de los sectores productivos y de las personas y a las posibilidades existentes a nivel europeo.
- f) Apoyo a la gestión de la movilidad laboral: Comprenderá la información, asesoramiento y el apoyo a la movilidad geográfica y funcional, tanto en el ámbito nacional, europeo e internacional de las personas usuarias para aprovechar las ofertas de empleo adecuadas a las que puedan tener acceso.
- g) Acciones orientadas a mejorar la información sobre la actividad del SNE-NL dirigidas a otros actores relacionados con la formación y el empleo, como por ejemplo charlas en ayuntamientos, centros de Formación Profesional, etc.
- h) Otras acciones de colaboración con entidades relacionadas con la formación, el empleo o la atención social a los grupos de población a los que va dirigido el servicio de orientación, tales como asociaciones empresariales, entidades del Tercer Sector con el fin de facilitar una atención coordinada, más adaptada, continuada e integral.

LOTE Nº 4 Servicio de Prospección de empresas

- a) Realización de visitas a empresas con el fin de acercar el SNE-NL al tejido empresarial y dar a conocer los servicios existentes para las empresas, incluyendo la resolución de consultas planteadas en el ámbito laboral o de la contratación, así como información sobre recursos de interés, herramientas y subvenciones disponibles.

- b) Actualización sistemática de los datos del listado de empresas con las que se trabaja e incorporación de otras nuevas. Identificación, análisis, estudio y comunicación de las necesidades detectadas en el ámbito de personal entre las empresas: perfiles más demandados, necesidades formativas, competencias requeridas, etc., recopiladas a raíz de los contactos establecidos con empresas, asociaciones empresariales, sindicatos, ya sea en visitas presenciales, reuniones virtuales o participación en eventos, y la elaboración de informes y trabajos técnicos relacionados.
- c) Información y difusión de programas de empleo y captación de empresas y ofertas de empleo, así como detección de necesidades de perfiles profesionales o servicios de información sobre programas promovidos por el SNE-NL u otros servicios públicos de empleo dirigidos a empresas mediante la participación en eventos organizados o coorganizados por el SNE-NL u otros servicios públicos de empleo.
- d) Información y difusión sobre bonificaciones a la contratación dirigidos a empresas en el ámbito estatal, bien de forma reactiva, cuando sea la empresa quien lo solicite, bien proactivamente y adaptando la información facilitada a las características y necesidades de la empresa mediante su estudio previo.
- e) Difusión e información a las empresas sobre incentivos y ayudas a la contratación de ámbito autonómico, bien de forma reactiva, cuando sea la empresa quien lo solicite, bien proactivamente y adaptando la información a las características y necesidades de la empresa mediante su estudio previo.
- f) Detecta y analiza las necesidades formativas entre las empresas para llevar a cabo programas de formación para el empleo, dirigidos a personas ocupadas.
- g) Ofrecer a las empresas asistencia en materia de formación profesional para el empleo. Desde la orientación sobre herramientas digitales, entidades organizadoras y centros o entidades de formación, hasta la asistencia para la solicitud de bonificaciones y otras ayudas disponibles, documentación necesaria y/o trámites necesarios.
- h) Información sobre reconocimiento y acreditación de las competencias profesionales a través de la experiencia laboral y de las vías no formales de formación mediante convocatorias específicas para dar respuesta tanto a las necesidades de determinadas empresas, sectores profesionales y productivos, como a las de colectivos con especiales dificultades de inserción y/o integración laboral.
- i) Este servicio permitirá por otra parte tener un conocimiento actualizado de la evolución del tejido empresarial en cuanto a sus necesidades de recursos humanos y avanzar en la sensibilización del cumplimiento del 2% de personal con discapacidad en aquellas empresas con más de 50 personas en su plantilla. En la prospección de empresas de este lote se deberá tener en cuenta la accesibilidad de los entornos de trabajo u otros aspectos que pueden suponer una barrera para el acceso al empleo de las personas con discapacidad.
- j) Acciones orientadas a mejorar la información sobre la actividad del SNE-NL dirigidas a otros actores relacionados con la formación y el empleo, como por ejemplo charlas en ayuntamientos, centros de Formación Profesional, etc., profundizando especialmente en el acceso al empleo de las personas con discapacidad, necesidades y oportunidades.

5. ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El desarrollo de los servicios a realizar en cada uno de los dispositivos se adecuará de forma general a los siguientes aspectos metodológicos y organizacionales.

a. Prestación del servicio:

Para la prestación del servicio, los licitadores ofrecerán un servicio integral y adaptado a las necesidades de las personas participantes con los recursos técnicos necesarios según los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos y requerimientos establecidos, teniendo en cuenta las indicaciones establecidas para cada uno de los lotes.

b. Horario de atención:

Este servicio exigirá un horario de atención telefónica para las personas usuarias durante todo el año de lunes a viernes de 9 a 19 horas, salvo en los meses de julio y agosto en que el horario será de 9 a 15 horas.

Dentro de estas franjas horarias, las actividades se organizarán siempre teniendo en cuenta las necesidades de los beneficiarios, adaptándose a aquellas franjas horarias en las que hay más posibilidades de participación.

c. Derivación de personas usuarias y empresas.

Respecto a los lotes 1, 2 y 3, la derivación de las personas usuarias a los servicios correspondientes a cada uno de los tres lotes que compone esta licitación se podrá hacer por iniciativa del SNE-NL o bajo demanda de las propias entidades adjudicatarias. En la Comisión de Seguimiento se establecerán los mecanismos de derivación y de solicitud de personas, así como las herramientas de información habilitadas para la comunicación entre los actores implicados en el proceso de derivación, a fin de garantizar que se ofrezca en mejor servicio a las personas usuarias, de acuerdo con sus necesidades específicas y situación.

Respecto al lote 4, la prospección a empresas se podrá realizar tanto a partir de los listados que se envíen por parte del SNE-NL como identificando directamente empresas por las entidades que presten el servicio. En todo caso en la Comisión de Seguimiento se establecerán los criterios y procedimientos para dirigirse a aquellas empresas que no vengan derivadas directamente por el SNE-NL con el fin de evitar duplicidades y descoordinación, así como la manera de reportar de las visitas y los resultados obtenidos.

d. Forma de prestación:

Los servicios que se describen en los lotes podrán ser prestados de las formas siguientes, teniendo en cuenta siempre la idoneidad de cada caso:

- **Presencialmente:** será la forma principal de atención, tanto para sesiones o servicios de carácter individual como para sesiones de carácter grupal. Los licitadores deberán

describir las acciones que proponen prestar de forma individual y de forma presencial. En cualquier caso, para la elaboración del diagnóstico y del itinerario, la atención deberá ser siempre de carácter individual.

- **En remoto:** los licitadores podrán proponer medios de atención remotos que complementen o permitan aportar un valor añadido a las actividades indicadas en los lotes. Tendrán consideración de actividades en remoto, aquellas que únicamente se presten a través de medios telemáticos a distancia, utilizando cualquier forma de comunicación o canal digital. Los licitadores deberán describir las actividades y servicios que proponen prestar a través de esta modalidad. Cuando las acciones se desarrollen por este sistema en remoto, se deberán dejar siempre evidencias de las mismas, utilizando el medio de prueba más idóneo dependiendo de la actividad y canal utilizado, y contando siempre que sea posible, con un registro de conexiones generado por la aplicación informática en que se identifique la persona usuaria, así como sus fechas y tiempos de conexión o, si esto no es posible, cualquier otra evidencia. En la Comisión del Seguimiento se podrá acordar la forma de dejar evidencia de estas acciones.
- **Semi presencial:** esta modalidad podrá ser empleada para actividades o servicios para los que los licitadores consideren que pueden ser iniciadas de forma presencial y continuar su presentación a través de medios remotos, o viceversa, o bien a través de un sistema de alterne distintas actividades de carácter remoto y presencial. Los licitadores deberán describir las actividades y servicios que proponen prestar a través de esta modalidad.

e. Herramientas para el envío de información del SNE-NL

Las entidades adjudicatarias del contrato deberán cumplir con todas aquellas obligaciones establecidas en el ámbito de sus competencias, así como con el envío de información a Orientasare, o a otros aplicativos que en su momento operen, como actualmente el SILCOI o que se decidan en el marco del programa. Dicho envío se realizará, salvo causa de fuerza mayor, en un plazo no superior a los 5 días de haberse realizado la actuación. Para ello se habilitarán los correspondientes permisos.

A tal efecto, deberán comunicar con periodicidad mensual y por medios electrónicos una relación de las personas atendidas, indicando en qué actividad del catálogo han participado, distinguiendo específicamente si en el momento de su atención eran receptoras de prestaciones por desempleo, subsidios, prestación de renta garantizada, y el resultado de su actuación.

Se dispondrá de un espacio de difusión de material actualizado (folletos, guía de uso del portal de ofertas de empleo del SNE-NL, etc.) sobre la Cartera de servicios del SNE-NL que permita a los equipos de prospección contar con información real en el momento de preparar y realizar las visitas a las empresas provistas por el SNE-NL, así como aquellas identificadas por las propias entidades.

En la Comisión de Seguimiento se establecerán los criterios y procesos precisos para el acceso y consulta al Espacio Telemático Común del Orientasare, o a otros aplicativos que se decidan, así como la manera en que se ha de procesar la información.

6. RECURSOS Y MEDIOS A DISPOSICIÓN

Las entidades adjudicatarias garantizarán que todos los medios humanos y materiales puestos a disposición del contrato cumplan con lo previsto en los pliegos y en su oferta.

a. Medios materiales

Las entidades adjudicatarias deberán aportar los medios materiales necesarios y suficientes para garantizar el adecuado desarrollo del servicio.

En el caso de los servicios que sean prestados de forma remota, los licitadores deberán describir las herramientas telemáticas que se proponen para su prestación, diferenciando entre aquellas herramientas telemáticas propias y aquellas herramientas telemáticas no propias que permitan la interacción simultánea en entornos virtuales.

Para la prestación de los servicios de forma presencial deberá justificarse la disposición de locales por parte de las entidades licitadoras, tanto en modalidad de arrendamiento, como en propiedad y en cualquier otra circunstancia que permita su uso.

b. Recursos humanos

Para la ejecución del programa la entidad adjudicataria dispondrá, como mínimo, del siguiente personal:

- **Para el Lote 1:**
 - 1 coordinador de lote a media jornada, que actúe de interlocutor con el SNE-NL.
 - 3 jornadas laborales completas de personal orientador.
- **Para el Lote 2:**
 - 1 coordinador de lote a jornada completa, que actúe de interlocutor con el SNE-NL.
 - 15 jornadas laborales completas de personal orientador.
- **Para el Lote 3:**
 - 1 coordinador de lote a jornada completa, que actúe de interlocutor con el SNE-NL.
 - 20 jornadas laborales completas de personal orientador.

- **Para el Lote 4:**

- 3 jornadas laborales completas de personal prospector. Uno de ellos hará la función de coordinador.

Cuando las empresas adjudicatarias consideren necesario introducir variaciones puntuales y provisionales, así como sustituciones en materia de personal tras la formalización del contrato, deberá solicitar autorización al órgano de contratación, acompañando dicha petición de un informe justificativo de la necesidad producida, en el que especifique, al menos de forma aproximada, la duración de la misma y el currículum de la persona a contratar. El órgano gestor del contrato, a la vista de las necesidades producidas y del informe presentado, podrá autorizar o denegar dicha variación.

8. FUNCIONES DE COORDINACIÓN

Las entidades adjudicatarias deberán contar con una persona de referencia para la coordinación y seguimiento del servicio, conforme a las ratios por lote previstos por la cláusula anterior.

Esta persona ejercerá las siguientes funciones:

- Coordinar la actividad del equipo.
- 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
- Garantizar el desarrollo del servicio conforme a los pliegos y la normativa de referencia.
- Asistir a las reuniones de la comisión de seguimiento prevista en los pliegos, así como a otras necesarias para el desarrollo del servicio convocadas por el órgano de contratación.
- Facilitar información, así como elaborar informes u otra documentación solicitada por el órgano de contratación.
- Dar respuesta a las quejas y sugerencias presentadas por personas usuarias
- Velar por el cumplimiento de la normativa.

9. PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD

Se creará una Comisión de Seguimiento de carácter consultivo por cada uno de los lotes de la licitación, constituida por profesionales del Servicio de Activación Laboral y Coordinación Territorial y de las entidades adjudicatarias que se reunirá con la periodicidad que se determine. Estará formada por:

- Dos personas representando a la Sección de Orientación.
- Dos personas técnicas de las entidades adjudicatarias, una de ellas deberá ser la persona designada como coordinador.

En todo momento, previo acuerdo de las dos partes, podrá asistir, el personal técnico que se considera oportuno, en función de los temas a tratar.

La Comisión de Seguimiento tendrá las siguientes funciones:

- ▶ La definición de los objetivos a conseguir con el desarrollo de la actividad para cada lote, entre otros, número de personas a atender, resultados de inserción y número de empresas a prospectar.
- ▶ La planificación de las actuaciones con carácter periódico y la realización de las previsiones oportunas para el cumplimiento de los objetivos.
- ▶ La derivación desde el SNE-NL de personas a los servicios ofrecidos por los equipos de las entidades adjudicatarias de cada uno de los lotes y la derivación de las personas destinatarias a petición o iniciativa propia de las entidades prestadoras del servicio, así como las herramientas de información y comunicación a tal efecto.
- ▶ El tiempo de dedicación a cada tarea y las ratios de cumplimiento esperadas por parte de las entidades adjudicatarias.
- ▶ El seguimiento de los niveles de ejecución de la licitación, así como de la revisión de aquellos objetivos que han sido alcanzados y aquellos que quedan pendientes y la valoración de las actividades realizadas por los equipos de las entidades prestadoras del servicio.
- ▶ La coordinación del trabajo de orientación profesional y prospección a realizar por parte de las entidades adjudicatarias y del SNE-NL.
- ▶ La estimación de la duración de los procesos de orientación dentro del servicio o el tiempo máximo y mínimo de estancia de las personas destinatarias en el servicio, cuando este no venga determinado por una normativa.
- ▶ El sistema de reporte de las acciones realizadas por parte de las entidades adjudicatarias, la periodicidad y los contenidos de la información a reportar.
- ▶ Los criterios y orden de prioridades para la prospección de las empresas identificadas por el SNE y enviadas a las entidades adjudicatarias del servicio y de aquellas propuestas por parte de las entidades adjudicatarias, así como la manera de coordinarse e informar cuando la prospección se realice en empresas que no han sido directamente derivadas por el SNE-NL.
- ▶ La organización de las visitas a empresas, la definición de los contenidos a tratar en las visitas de prospección, y el material de apoyo que facilite la consecución de los objetivos de prospección, entre otros los folletos informativos referentes a la Cartera de servicios del SNE-NL.
- ▶ Los criterios y procesos para el acceso y consulta al Espacio Telemático Común del Orientasare, o a otros aplicativos, así como la manera en que se ha de procesar la información, los criterios de uso, los sistemas de reporte, etc.
- ▶ La manera en que se ha de dejar evidencias de las actividades realizadas en remoto de acuerdo a los canales que se utilicen.

- ▶ Los procedimientos de relación y coordinación con otros actores e instituciones que pueden suponer un apoyo para la consecución de los objetivos de mejora de la empleabilidad de las personas destinatarias del servicio.
- ▶ Los procedimientos de coordinación con los servicios sociales y el sistema de gestión de los casos con el “Modelo AUNA” en el Lote 2.
- ▶ La elaboración de propuestas de modificación del contrato.
- ▶ La resolución de las discrepancias que puedan surgir en la interpretación del contrato.
- ▶ Otras funciones similares a las descritas previamente y que no estuvieran establecidas en los Pliegos técnicos y administrativos.

Previamente a estas sesiones la entidad adjudicataria entregará los informes de seguimiento de las acciones desarrolladas, y cualquier otra documentación que le sea requerida. La Comisión de seguimiento hará llegar los estudios, informes, propuestas y, en general, cualquier observación y sugerencia respecto a la aplicación del presente contrato, al Servicio de Activación Laboral y Coordinación Territorial.